

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Drucker, P. F. (1994). *Innovation And Entrepreneurship*. Jakarta: Erlangga.
- McPhee, I. (2009). *Innovation in the Public Sector*. Australian National Audit Office.
- Muluk, M. R. K. (2008). *KNOWLEDGE MANAGEMENT: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah (Cetakan Pertama)*. Malang: Bayumedia.
- Rogers, E. M. (2003). *DIFFUSION OF Third Edition (Thrid)*. London: The Free Press.
- \_\_\_\_\_ (2014). *Diffusion of Innovation , 5 th Edition*.
- Sjafrizal. (2015). *Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Era Otonomi Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal

- Andayani, S. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Upaya Inovasi Paket Perizinan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3), 1–9.
- Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1, 85–93.
- Aufarul, M. (2015). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus. *Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 1,

65–74.

- Bommert, B. (2010). Collaborative innovation in the public sector. *International Public Management Review*, 11(1), 15–33.
- Collm, A., & Schedler, K. (2012). Managing Crowd Innovation In Public Administration. *International Public Management Review*, 13, 1–18.
- Ellis, F. U., & Meirinawati, M. A. (2016). Inovasi Layanan Samsat Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima Di Kantor Bersama Samsat Mojokerto, *1204067407*, 1–10.
- Erawati Djamrut, D. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486. Retrieved from [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JurnalDayangG FIX \(10-16-15-03-00-50\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JurnalDayangG FIX (10-16-15-03-00-50).pdf)
- Firmanda, G. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Melalui Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo Di Mall Maspion Square Surabaya, 1–14.
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN ( Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya ). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2, 1–10.
- Jati, W. R. (2011). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati : Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 15(1), 68–78.
- Jong, J. P. J. De, & Hartog, D. N. Den. (2007). How leaders influence employees ' innovative behaviour. *European Journal of Innovation Management*, 10(1), 41–64. <https://doi.org/10.1108/14601060710720546>
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-

- Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1, 71–84.
- Moningga, S. B. (2014). Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon. *Jurnal Politico*, 1.
- Mulasari, A., Husodo, A. H., & Muhadjir, N. (2016). Analisis Situasi Permasalahan Sampah Kota Yogyakarta Dan Kebijakan Penanggulangannya. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 97–106.
- Pratama, M. R. (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan bagi Masyarakat di Kota Kediri). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(2), 218–225. Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/>
- Rasyid, M., & Ulung, P. (2014). Inovasi Kelembagaan Unit Pelayanan Teknis Dinas Balai Rehabilitasi Terpadu Penyandang Disabilitas di. *Ilmu Pemerintahan & Kebijakan Publik*, Vol. 2 No.
- Rizki, M., Satrio, D., Zauhar, S., Said, A., Publik, J. A., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2014). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri Di Stasiun Besar Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(11), 1814–1820.
- Suwarno, Y. (2005). Inovasi Di Sektor Publik, (S), 1–19.
- Vigoda-Gadot, E., Shoham, A., Schwabsky, N., & Ruvio, A. A. (2005). Public Sector Innovation For The Managerial And The Post-Managerial Era: Promises And Realities In A Globalizing Public Administration. *International Public Management Journal*, 8(1), 57–81.

### **Skripsi, Tesis dan Disertasi**

Ardhana, O. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*. Universitas Diponegoro.

Herani, J. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Merek Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Bengkel Yamaha 2 Mei Bandar Lampung)*. Universitas Lampung.

Mazidah, E. A. (2013). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Penataan Usaha Pasar Modern Dan Tradisional Dalam Studi Kasus Perda No. 6 Thn. 2012 Tentang Penataan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan Dan Modern Di Kecamatan Karanggeneng Kabupaten Lamongan*. UIN Sunan Ampel Surabaya.

Nugraheni, Z. A. A. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang* Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.

### **Undang-Undang, Peraturan dan Dokumen lainnya**

Laporan Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul 2017

Peraturan Bupati Bantul Nomor 117 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

PowerPoint oleh Bambang Purwadi Nugroho, S.H., M.H. Tahun 2017

PowerPoint disampaikan oleh Ibu Anjarwati SH pada tanggal 26 Desember 2018

Proposal Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran SITUPAT Tahun 2016

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63  
Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

**Website:**

(2017) Launching Program Sapa 30 Menit SITUPAT Disdukcapil Kabupaten Bantul  
Diakses dari [www.bantulkab.go.id](http://www.bantulkab.go.id) tanggal 12 Juli 2018 jam 15.30 WIB

(2017) Urus Dokumen Kependudukan Di Bantul Hanya 30 Menit Diakses dari  
[www.dukcapil.kemendagri.go.id](http://www.dukcapil.kemendagri.go.id) tanggal 12 Juli 2018 jam 15.30 WIB

(2017) Situpat Layanan Integrasi Dokumen Kependudukan Dukcapil Bantul Diakses  
dari [www.dukcapil.kemendagri.go.id](http://www.dukcapil.kemendagri.go.id) tanggal 12 Juli 2018 jam 15.30 WIB

Sepdita, Nur. (2018). Ini Jawaban Kepala Disdukcapil Soal Surat Terbuka Kekecewaan  
Pelayanan. Diakses dari [www.bantul.sorot.co](http://www.bantul.sorot.co) tanggal 10 Juli 2018 jam 16.00  
WIB