

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdul Wahab, S. (2015). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Edisi Keempat. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Cresswell, J. (1998). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (A. Dwiyanto (Ed.)). Gajah Mada University Press.
- Edward III. (1980). *Implementation Publik Policy*. Washington DC: Congressional Quarter Press.
- Esterberg, Kristin G. (2002). *Qualitative Methods Ins Social Research, Mc Graw Hill*. New York
- Guba and Lincoln. (1994). “*Competing paradigms in qualitative research*”, in denzim and lincoln (Eds). *Handbook of qualitative research*. London:SAGE Publications.
- Hasibuan, Z. A. and Santoso, H.B. (2005). *Standarisasi Aplikasi E-government untuk instansi pemerintah. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia ITB*. Bandung: ITB.
- Indiahono, Dwiyanto. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gajah Mada.
- Khun, Thomas S. (1962). *The Structure Of Scientific Revolutions*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012
- Litteljohn, Stephen W. (1996). *Theories of Human Communication*. California: Belmont, Woodsworth.

- Littlejohn, Stephen W dan Karen A Foss. (2009). *Teori Komunikasi, Theories of Human Communication*. Edisi 9. Jakarta: Salemba Humanika.
- Lofland, John dan Lyn. Lofland. (1984) *Analizing Social Setting: A Guide to Qualiative Observation and Analys*. California: Worth Publishing Company.
- Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, L. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Monoarfa, R., Perkasa, N. I., & Zilfia (Eds.). (2020). *Laporan Tahunan Ombusdman 2020* (2020th Ed.). Ombudsman Republik Indonesia.
- Nasution. (1988). *Metode Research (penelitian Ilmiah)*. Bandung: Tarsito.
- Riyanto, Toni Dan Tobing, A. G. L. (2020). *No Title*. Berita Jakarta.
- Sugiyono, D. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Van Meter, Donal dan Van Horn, Carl E. (1975). *The Policy Implementation Process Conceptual Frame Work*. Journal Administration and Society.
- Walgito, Bimo. (2010). *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Andi Offset
- Widodo, Joko. (2018). *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Cetakan kesepuluh. Media Nusa Creative. ISBN : 978-602-6931-33-7.

Jurnal :

- Angkat, K. M., & Abdul, K. I. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Administrasi Publik*, 7(15), 33–48.
- Arinda, Prilly Resa; Suryadi; Romula, A. (2014). Efektivitas Penerapan B-Diso Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi). *Administrasi Publik*, 2, 360–366.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Politikom Indonesiana*, 3, 66–77.
- Cahyaningrum, A., Nugroho, R. A., Studi, P., Administrasi, I., & Ilmu, F. (2019). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 103–115.
- Hisbani, Nur Ayyul; Musliha, Karim; Ihyani, M. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik*, 1, 265–277.
- Ismiyarto. (2017). Inovasi Dan Pelayanan Publik. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 1–6.
- Pebriani, V., & Rohman, A. (2019). Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(1), 122–128.
- Raihan, A. H., & Dr. Muh. Jamal Amin, M.Si; Melati Dama, S.Sos., M. S. (2017). Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa Dan Kelurahan (Si-Daleh) Di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kertanegara. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 5, 1205–1218.

Wiryanto, W. (2021). Pengembangan Tipologi Inovasi Pelayanan Publik: Studi Layanan Administrasi Kependudukan Di Indonesia. *Jurnal Politik Dan Kebijakan*, 18, 21–34.

Skripsi/Tesis/Disertasi :

Assari, Ayu Azhari. (2021). Implementasi Kebijakan Kementerian Dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. *Skripsi*. Bekasi: Universitas Islam “45 Bekasi.

Nurfatmawati, Etika Asih. (2016). Kualitas Pelayanan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. *Skripsi*. Bekasi: Universitas Islam “45 Bekasi.

Permatasari, Desi Putri. (2021). Implementasi *Electronic Government* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Bekasi. *Skripsi*. Bekasi: Universitas Islam “45 Bekasi.

Turahmawati, Laila. (2021). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Aplikasi EOpen Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi). *Skripsi*. Bekasi: Universitas Islam “45 Bekasi.

Wisnu. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. *Skripsi*. Bekasi: Universitas Islam “45 Bekasi.

Yunaida, Leni. (2021). Implementasi Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2019 Tentang Penyebarluasan Informasi Penyelenggaraan Pemerintahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi (Aplikasi Bekasi *Iconic*). *Skripsi*. Bekasi: Universitas Islam “45 Bekasi.

Produk Hukum :

Keputusan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 561 Tahun 2019
Tentang Inovasi Pelayanan Publik Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Nomor 63 Tahun
2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Nomor 63 Tahun
2004 Tentang Asas-Asas Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 54 Tahun 1999 Tentang Pedoman
Penyelenggaraan Penduduk

SK Kadis N0. 71 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyelesaian Layanan
Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Artikel Online :

Akun Instagram Resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta / PEMPROV DKI Jakarta,
Minggu 14 Febuari 2021 (Diakses 17 November 2021)

Kusnandar, Vita Budy. (2021). Sebanyak 83% Penduduk DKI Jakarta Beragama
Islam Jumlah Penduduk DKI Jakarta Menurut Agama/Kepercayaan (Juni
2021).[https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2021/09/09/Sebanya_k-
83-Penduduk-Dki-Jakarta-](https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2021/09/09/Sebanya_k-83-Penduduk-Dki-Jakarta-)

Petatematikindo.wordpress.com (Administrasi Kota Jakarta Timur, diakses 20 Juli 2022 pukul 09.40 WIB)

Virdita, Ratriani. (2021). 20 Negara Jumlah Penduduk Terbanyak Di Dunia, Berapa Jumlah Penduduk Indonesia? Diunduh Dari <https://Caritahu.Kontan.Co.Id/News/20-Negara-Jumlah-Penduduk-Terbanyak-Di-Dunia-Berapa-Jumlah-Penduduk-Indonesia?Page=All>.

Website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta <https://kependudukancapil.jakarta.go.id>

Worldometers.Info (Diakses 16 November 2021).