

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Creswel, John W. 2016. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fahmal, Muin. 2006. *Peran Asas-Asas Umum Pemerintah yang Layak dalam Memujudkan Pemerintahan yang bersih*. Yogyakarta: UII Pres.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Katharina, Riris, dkk. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Mindarti, Lely Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik*. Malang: University Brawijaya Press.
- Moore, Mark. H. 2013. *Recognizing Public value*. Cambridge: Harvard University.
- Neuman, W. Lawrence. 2014. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Edinburgh Gate: Pearson Education Limited.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model*
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Safroni, Ladzi. 2012. *"Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik" dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang: Adutya Media Publishing.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, hlm.
- Ulum, M. Chazienul. 2018. *Public Service: Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: Universitas Brawijaya.

### Jurnal

- Akinboade, O Akinloye, et al. 2012. *An Analysis of Citizen Satisfaction with Public Service Delivery in the Sedibeng District Municipality of South Africa*. International Journal of Social Economics. Vol. 39 No. 3, hlm. 189.

- Assadi, Muzaffar. 2006. *Effective Public Service Delivery: Governance to "E-Governance in India"*. Chinese Public Administration Review. Vol. 3 No. 3-4, hlm 103.
- Bonina, Carla Marisa & Antonio Cordella. 2009. *Public Sector Reforms and the Notion of 'Public value': Implications for e-Government Deployment*. Americas Conference on Information Systems, hlm. 3.
- Bai, Wenlin. 2013. *A Public value Based Framework for Evaluating the Performance of e-government in China*. *iBusiness*, Vol. 5 No 3B, hlm 26.
- Bennington, John & Mark H. Moore. 2010. *Public value: Theory and Practice*. United Kingdom: Palgrave Mcmillan, hlm. 116.
- Douglas, Scott & Albert Meijer. 2016. *Transparency and Public value: Analyzing the Transparency Practices and Value Creation of Public Utilities*. International Journal of Public Administration. Vol. 36 No. 12, hlm 2.
- Faulkner, Nicholas & Stefan Kaufman. 2007. *Avoiding Theoretical Stagnation: A Systematic Review and Framework for Measuring Public value*. Australian Journal of Public Administration, hlm 1.
- Grönlund, Åke & Thomas A Horan. 2004. *Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues*. Communications of the Association for Information Systems. Volume 15, hlm. 719
- Ha, Thai Thanh. 2016. *Empirical Testing the Public value Based Conceptual Framework form Evaluating e-Government Performance in Vietnam*. *Modern Economy, Vol 7*, hlm. 140.
- Jørgensen, Torben & Barry Bozeman. 2007. *Public values An Inventory*. Administration & Society, hlm 364.
- Karunasena, Kanishka & Hepu Deng. 2011. *Critical factors for evaluating the public value of e-government in Sri Lanka*, hlm.76
- Karunasena, Kanishka & Hepu Deng. 2010. *Exploring the Public value of e-government: An Empirical Study from Sri Lanka*. Bled eConference, hlm. 290.
- Kearns, Iain. 2004. *Public value and E-government*. Institute for Public Policy Research, hlm. 14.
- Kelly, Gavin, et al. 2002. *Creating Public value An analytical framework for public service reform*, hlm. 11.
- Marcon, Giuseppe. 2014. *Public value Theory in the Context of Public Sector Modernization*. Studies in Public and Non-Profit Governance. Volume 3, hlm. 332.
- Maulidiah, Sri. 2018. *Dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia (Studi Efisiensi, Partisioan, dan Non Partisipan)*. Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi (Wedana). Vol. 1 No2, hlm 224.
- Meynhardt, Timo, et al. 2017. *Public value Performance: What Does It Mean to Create Value in the Public Sector?*. Public Sector Management in a Globalized. Wiesbaden: Springer Gabler, hlm 143.
- Monoarfa, Heryanto. 2012. *Efektifitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tindakan Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintah*. Universitas Negeri Gorontalo. Jurnal Ilmu Pelangi. Vol 05 No. 01.

- Nuran, Apdita S. 2015. “*Responsifitas Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif Dalam Perspektif New Public Service*”. Vol. 18, No. 4, hlm 215.
- OECD. 2017. *Skills for a High Performing Civil Service*. OECD Public Governance Reviews. Paris: OECD Publishing, hlm 1.
- O’Flynn, Janine. 2007. *From New Public Management to Public value: Paradigmatic Change and Managerial Implications*. The Australian Journal of Public Administration, Vol. 66 No. 3, hlm. 35
- Pfeil, et al. 2018. *Indicators of citizen-centric public service delivery*. Washington: World Bank Group, hlm 1.
- Reddick, Christopher & Michael Turner. 2011. *Channel choice and public service delivery in Canada: Comparing e-government to traditional service deliver*. Government Information Quarterly, hlm 5.
- Spano, Alessandro. 2009. *Public value Creation and Management Control Systems*. International Journal of Public Administration. Vol. 32. No. 3-4, hlm. 339.
- Todorut, Amalia Venera and Vasilis Tselentis. 2015. Designing The Model of Public Value Management: Proceedings of The 9<sup>th</sup> International Management Conference.. “Management and Innovation for Competitive Advantage”, November 5<sup>th</sup>-6<sup>th</sup>, 2015. Hlm 74-80. Bucharest Romania, hlm. 75.
- Turkel, Eli and Gerald Turkel. 2016. *Public value Theory: Reconciling Public Interests, Administrative Autonomy and Efficiency*. Review of Public Administration and Management. Vol. 4 No. 2, hlm. 3.
- Twizeyimana, Jean & Annika Andersson. 2019. *The public value of E-government – A literature review*. Government Information Quarterly. Vol. 36 No. 2, hlm 171.
- Yotawut, Mayuree. 2017. *Examining progress in research on Public value*. Kasetsart Journal of Social Sciences. Vol. 39 No. 1, hlm. 2.

### Internet

- Admin Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, “Sudah Perekaman biometrik tetapi KTP el tidak jadi ?”. (5 Oktober 2017). Diakses pada tanggal 19 Maret 2019 dari <http://dindukcapil.banyumaskab.go.id>.
- Apa dan Mengapa e-KTP. (20 Juni 2011). Diakses pada tanggal 19 Maret 2019 dari <http://www.e-KTP.com/2011/06/hello-world/>
- Artikel Press Release E-KTP Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi. (20 Mei 2013). Diakses pada tanggal 14 Juni 2019 dari <https://www.bppt.go.id/100-press-release/press-release-2013/1664-press-release-pusat-teknologi-informasi-dan-komunikasi-bppt>.
- Inilah Para Penerima Penghargaan The 3rd ISNA 2018. (5 Mei 2018). Diakses pada tanggal 19 Januari 2019. <https://smartnation.id/2018/05/05/inilah-para-penerima-penghargaan-the-3rd-isna-2018/>.
- Jaen, Ermina. (9 Januari 2019). Sepanjang 2018 Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Terima 405 Laporan. Diakses pada tanggal 20 Januari 2019 dari

- [http://rri.co.id/surabaya/post/berita/621094/umum/sepanjang\\_2018\\_ombudsma\\_ri\\_perwakilan\\_jawa\\_timur\\_terima\\_405\\_laporan.htm](http://rri.co.id/surabaya/post/berita/621094/umum/sepanjang_2018_ombudsma_ri_perwakilan_jawa_timur_terima_405_laporan.htm).
- Jayani, Hadya Dwi. (23 Mei 2019). Akses Dibatasi Berapa Pengguna WhatsApp di Indonesia?. Diakses pada 20 Juni 2019 dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/05/23/akses-dibatasi-berapa-pengguna-whatsapp-di-indonesia>.
- Madia, Fitria. (10 Juli 2018). Lagi Risma Sidak Pelayanan e-KTP. Diakses pada tanggal 20 Januari 2019 dari <https://www.idntimes.com/news/indonesia/fitria-madia/lagi-risma-sidak-pelayanan-e-KTP/full>.
- Niervana, Anendya. (5 Desember 2017). Ombudman RI; Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. Diakses pada tanggal 25 Desember 2018 <https://www.liputan6.com/news/read/3185999/ombudsman-ri-pelayanan-publik-kita-masih-buruk>.
- Perwakilan Ombudsman. Jumlah Laporan di Surabaya Tertinggi. (10 Januari 2019). Diakses pada tanggal 19 Januari 2019 dari <http://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--jumlah-laporan-di-surabaya--tertinggi>.
- Sugiarto. (10 Juli 2018). Bu Risma Datang Antrean Panjang Layanan E-KTP di Dispendukcapil pun Hilang, Ini yang Dilakukannya. Diakses pada tanggal 20 Januari 2019 dari <http://www.tribunnews.com/regional/2018/07/10/bu-risma-datang-antrean-panjang-layanan-e-KTP-di-dispendukcapil-pun-hilang-ini-yang-dilakukannya>.

## Laporan

- Lakip Dispendukcapil Denpasar 2018. Diakses pada 01 Juli 2019 dari <https://kependudukan.denpasarkota.go.id/>
- Laporan Tahunan Ombudsman 2017. Diakses pada 05 Januari 2019 dari [https://www.ombudsman.go.id/produk?c=19&s=SUB\\_LT\\_5a1ea951d55c4](https://www.ombudsman.go.id/produk?c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4)
- Renja Dispendukcapil Kota Surabaya 2018. Diakses pada 01 Juli 2019 dari <https://organisasi.surabaya.go.id/sakip/admin/file/renja/2%20Renja%202018%20Dispendukcapil.pdf>
- Survey Edelman *Trust* Barometer 2017-Indonesia. Diakses pada 05 Januari 2019 dari <https://www.slideshare.net/EdelmanAPAC/2017-edelman-trust-barometer-indonesia>
- United Nations. 2003. *World Public Sector Report 2003 E-government at the Crossroads*. Diakses pada 05 Januari 2019 dari <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/E-Library%20Archives/World%20Public%20Sector%20Report%20series/World%20Public%20Sector%20Report.2003.pdf>
- OECD. 2009. *Rethinking E-Government Services (User-Centred Approaches)*, hlm 24. Diakses pada 05 Januari 2019 dari <https://www.oecd.org/gov/digital-government/rethinkinge-governmentserVICESuser-centredapproaches.htm>

### **Skripsi**

Rahman, Muryid. Skripsi. 2017. "Evaluasi pelaksanaan KTP elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon 2015". Universitas Tirta Ageng Tirtayasa.

### **Undang-Undang**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Tata Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008. Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

### **Video**

- Jatimnowcom (5 Juli 2018). Diakses pada tanggal 20 Januari 2019 dari <https://www.youtube.com/watch?v=mRbFk-Rjwss>
- Kompas TV (20 September 2016). Diakses pada tanggal 20 Januari 2019 dari <https://www.youtube.com/watch?v=jtj2TQ6Fud8>.
- Bangga Surabaya (21 November 2017) Diakses pada tanggal 15 Juni 2019 dari <https://youtu.be/84kzrTkWsVA>.