

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, Pervaiz K,& Shephard, CharlesD. (2010). "Innovation Management". *New Jersey: Pearson Education, Inc.*
- Along, Antonius. 2020. "Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 006 (01): 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>.
- Barker, W. C., G. C. Johnson, L. T. Hunt, D. G. George, and A. Tsugita. 1986. "Similar Domains in Different Proteins: Detection and Significance." *Tanpakushitsu Kakusan Koso. Protein, Nucleic Acid, Enzyme*, no. 29 Suppl: 54–68.
- BAPPENAS. 2010. "Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik." *Kementrian Negara Perencanaan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional*
- Creswell. J. W. 2005. "Educational research. planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative reserach, second edition." *New Jersey: Pearson Merrill Prentice Hall*.
- De Jong, J & Den Hartog. 2003. "Leadership as a determinant of innovative behaviour:A Conceptual framework." *Vol 27. Page: 64-67*.
- Didjaja, Mustofa.2003. *Transparansi Pemerintah. Jakarta: Rineka Cipta*
- Dr. J.R. Raco, M.E., M.Sc. 2010. "Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya." *PT Grasindo*, 146. <https://osf.io/mfzuj/>.
- Dwiyanto,ed .2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.*
- Dwiyanto, Agus dkk. 2008. "Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia." *Yogyakarta: UGM Press.*
- Dwiyanto, A. 2021. "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik." *Ugm Press.*
- F, Keifer GEffenberger. 1967. "Pengaruh Proses Inovasi, Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Inovasi Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Perusahaan." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 8–36.
- Fadli, Muhammad Rijal. 2021. "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif." *Humanika* 21 (1): 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan. 2021. "Konsep Pelayanan

- Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia).” *Dedikasi* 22 (2): 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>.
- Hadi, Anwar. 2000. “Sistem Manajemen Mutu Laboratorium.” *Jakarta : Gramedia*.
- Halvorsen, I. J., Skogestad, S., Morud, J. C., & Alstad, V. (2003). “Optimal selection of controlled variables. *Industrial & Engineering Chemistry Research*.”, 42(14), 3273-3284.
- Hamdam, Akmal Ibrahim, and Muh Tang Abdullah. 2020. “Inovasi Pelayanan Publik Melalui UP3SK Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang One-Stop-Service.” *Jurnal Administrasi Publik* 6 (2): 251–64.
- Hardiyansyah, H. (2018). “Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.” *Gava Media*.
- Hariani, D., Nurcahyanto, H., & Adipurnawati, M. (2019). “Relative Advantage Dalam Inovasi Laporan Hendi Di Kota Semarang. *Conference on Public Administration and Society*, 1(01).” Retrieved from <https://proceedings.undip.ac.id/index.php/copas/article/view/43>
- Hartatik, Linda, Meidi Saputra, and Nuruddin Hady. 2022. “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.” *Integralistik* 33 (2): 52–59. <https://doi.org/10.15294/integralistik.v33i2.33543>.
- Hecke, Karel Van. 2006. “The European Union and EGovernment Author (s): Franklin Dehousse and Karel Van Hecke Source : *Studia Diplomatica* , 2006 , Vol . 59 , No . 3 , “New Challenges For The Information Society In Europe” (2006), Pp . 135-155 Published by : Egmont Institute Sta.” *Studia Diplomatica* 59 (3): 135–55.
- Herdiansyah, H. (2013). “Wawancara, observasi, dan focus groups: Sebagai instrumen penggalan data kualitatif.”
- Hidayanto, Y, Joko Pramono, and Joko Suranto. 2022. “Inovasi Pelayanan Publik Di Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta.” *Solidaritas*, no. 6: 1. <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/sldrts/article/view/7124%0Ahttps://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/sldrts/article/view/7124/4607>.
- Ibad, Syahrul, and Yona Wahyu Lolita. 2020. “Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Pada Layanan Smartcity Kabupaten Situbondo).” *Jurnal Administrasi Publik* Vol.6 (No.2): 1–27.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. “Konsep Dan Strategi Electronic Government.” *Electronic Government* 84: 1–166.

https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government.

- Irawan, B. (2017). "Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.
- Kim, S., & Lee, J. (2012). "E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government." *Public Administration Review*, 72(6), 819–828
- Kristianten. 2006. *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). "Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal." *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 45-53.
- LAN. 2007. "Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya dalam Administrasi Negara (Publik) di Indonesia." Jakarta: *Bagian Humas dan Publikasi*.
- Lingard, Lorelei, Mathieu Albert, and Wendy Levinson. 2008. "Qualitative Research: Grounded Theory, Mixed Methods, and Action Research." *Bmj* 337 (7667): 459–61. <https://doi.org/10.1136/bmj.39602.690162.47>.
- Lister, Martin., et.al. (2009). "New Media: A Critical Introduction." *Second Edition*. USA: Routledge.
- Maharani, Sri, and Martin Bernard. 2018. "Analisis Hubungan Resiliensi Matematik Terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah Siswa Pada Materi Lingkaran." *JPMI (Jurnal Pembelajaran Matematika Inovatif)* 1 (5): 819. <https://doi.org/10.22460/jpmi.v1i5.p819-826>.
- Mahsun, M. 2009. *Pengukuran Akuntansi Sektor Publik. Edisi Pertama*. BPFE. Yogyakarta.
- Manoharan, Aroon P., and Alex Ingrams. 2018. "Conceptualizing E-Government from Local Government Perspectives." *State and Local Government Review* 50 (1): 56–66. <https://doi.org/10.1177/0160323x18763964>.
- Mardiasmo, 2006, *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik : Suatu Sarana Good Governance*, *Jurnal Akuntansi Pemerintah*, Vol.2, No.1, Mei
- Maulidiah, S. (2014). "Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)."
- McQuail, D. (1987). "Mass communication theory: An introduction." *Sage Publications, Inc*.
- Mc Quail, Dennis. 2000. *Mc Quail's "Communication Theory (4th edition)"*. London: *Sage Publications*.

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). "Qualitative data analysis: An expanded sourcebook." *sage*.
- Mirnasari, R. M. (2013). "Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Kebijakan Dan Manajemen Publik." *1(1)*, 71-84.
- Mizrahi, T., & Berger, C. S. (2005). A longitudinal look at social work leadership in hospitals: The impact of a changing health care system. *Health & Social Work*, *30(2)*, 155-165.
- Moleong, L.J. (2009). "Metode Penelitian Kualitatif." *Bandung: PT. Remaja Rosdakarya*.
- Muksin, A., & Avianto, B. N. (2021). "Governance Innovation: One-Stop Integrated Service To Enhance Quality Service And Public Satisfaction. Theoretical and Empirical Researches in Urban Management", *16(1)*, 40–60
- Mulgan, G. & Albury, D. 2003. "Innovation in the Public Sector." *Working paper version 1.9, October, Strategy Unit UK Cabinet Office*.
- Mursalim, Siti Widharetno. 2018. "Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi* *15 (1): 1–17*. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>.
- Norris, D. F., & Reddick, C. G. (2013). "Local e-government in the United States: Transformation or incremental change?. *Public Administration Review*", *73(1)*, 165-175.
- Outcault, Sarah, Angela Sanguinetti, and Leslie Nelson. 2022. "Technology Characteristics That Influence Adoption of Residential Distributed Energy Resources: Adapting Rogers' Framework." *Energy Policy* *168 (June): 113153*. <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2022.113153>.
- P. Loina Lalolo. K. 2003. Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi. *Jakarta*.
- Pebriani, Vani, and Abd Rohman. 2019. "Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* *8 (1): 122*. www.publikasi.unitri.ac.id.
- Prasetya, D. R. (2013). "Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang)" (*Doctoral dissertation, Brawijaya University*).
- Raharjo, M. M. I. (2022). "Manajemen Pelayanan Publik." *Bumi Aksara*.

- Rahayu, Ami. 2015. "Manajemen Perubahan dan Inovasi." *Jakarta: Lembaga Penerbit Universitas Indonesia (UI-Pers)*.
- Rahmawati, Maulida Putri, and Muhammad Fatchuriza. 2021. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal." *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 6 (2): 28. <https://doi.org/10.31602/as.v6i2.5647>.
- Ramadhan, Mohammad Irsza, and Budi Puspo Priyadi. 2020. "Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi Di Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management* 9 (4): 1–19. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/29000>.
- Rogers, E.M., 2003. "Diffusion of Innovations." *Free Press, New York*.
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2014). "Diffusion of innovations. In An integrated approach to communication theory and research." (pp. 432-448). *Routledge*.
- Saputra, Dema Prayuda, and Agus Widiyarta. 2021. "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo." *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 7 (2): 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>.
- Sarihati, Tati, and Pandji Santosa. 2021. "The Effect Of Policy Implementation Of Basic Health Services During The COVID 19 Pandemic (Study of Implementation of Basic Health Services in West Java Province)." *Sosiohumaniora* 23 (3): 429. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v23i3.32832>.
- Sawir, M. (2020). "Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi." *Deepublish*
- Setijaningrum, E. (2009). "Inovasi Pelayanan Publik."
- Setyarini, Wulan Asih. 2022. "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi Tahun 2021." *Jurnal Riptek* 16 (2): 90–96. <https://doi.org/10.35475/ripteck.v16i2.157>.
- Setyariski, Ramdani. 2018. "Bab III – Metode Penelitian Metode Penelitian." *Metode Penelitian*, 32–41.
- Sugiyono. 2018. "Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D." *Bandung: Alfabeta*
- Sumaryadi, I Nyoman. (2005). "Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat." *Jakarta, Citra Utama*.

- Supriyanto, Eko Eddy. 2016. "Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia." *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah* 1 (1): 141. <https://doi.org/10.24905/jip.v1i1.438>.
- Suryadi. 2010. "Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan." Vol, 23. No, 4. pp, 293-303
- Suwarno, Yogi. 2008. "Inovasi Di Sektor Publik." *STIA-LAN Press*, no. October: 1-148.
- Syukri, Agus Fanar. 2009. "Standar Pelayanan Publik Pemda." *Bantul: Kreasi Wacana*.
- Wati, Nila Kurnia. 2021. "Tipologi Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan Di Masa Pandemi." *Jurnal of Government* 6 (2): 89-110.
- Wijaya, Hengki. 2018. "Model Proses Inovasi Rogers Dalam Organisasi." *Reasearch Gate Online Journal*, no. June: 1-20.
- Yusriadi, Y., & Misnawati, M. (2017). "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu)." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99-108.
- Zica, Tsamara Dilla, and Eva Hany Fanida. 2022. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) Di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung." *Publika*, 487-98. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p487>.