

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar : CV. Syakir Media Press.
- Agarwal, R., dan Prasad, J. (1997). The Role of Innovation Characteristics and Perceived Voluntariness in the Acceptance of Information Technologies. *Decision Sciences*, 28(3).
- Alhafsi H. F. (2020). Implementasi Aplikasi Smile Police (Panic Button) dalam Quick Response Pelayanan Masyarakat di Wilayah Hukum Polres Salatiga. *Indonesian Journal of Police Studies*, 4(1), 213-256.
- Ancok, D. (2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Annur C, M. (2021). *Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/20/persyaratan-berbelit-keluhan-utama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik>. (Diakses pada 25 September).
- Ashari, Karina. (2020). Inovasi Layanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master pada Badan Kepegawaian Provinsi Jawa Timur. *Journal of Governance and Administrative Reform*, 1(2).
- Borins, S. (2001). *The Challenge of Innovating in Government*. IBM Center for The Business of Government.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Indikator Perumahan dan Kesehatan Lingkungan 2023*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Air Bersih Provinsi Jawa Tengah 2022*. Semarang: BPS Provinsi Jawa Tengah.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Jawa Tengah Dalam Angka 2024*. Semarang: BPS Provinsi Jawa Tengah.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Persentase Rumah Tangga yang Memiliki Akses terhadap Sumber Air Minum Layak Menurut Provinsi dan Klasifikasi Desa (Persen), 2021-2023*.
- Dimock, M. E., Glagys O. D, dan Louis W. K. (1960). *Public Administration*. New York: Rhinehart and Company.
- Elawati, N., dan Sri R. (2022). Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan. *SARR*, 1(3).
- Halvorsen, T., dkk. (2005). *On the differences between public and private sector innovation*.
- Handayaniingrat, S. (1980). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV Haji Masagung

- Hendarsono, D. (2020). Manajemen pelayanan keamanan masyarakat berbasis IT guna menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat: Program Panic Button on hand polres Malang kota. *Jurnal Sosiologi Dialektika* 15(2):108.
- Hermawanto, A., dan Melaty A. (2020). *Revolusi Digital Dan Lokalitas : Dinamika Internasional dan Domestik di Era Borderless World*. Yogyakarta : LPPM UPN VY PRESS.
- Indrajit, R. E. (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Irawan B, dkk. (2021). *E-government : konsep, esensi dan studi kasus*. Samarinda : Mulawarman University Press.
- Keban, Yeremias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian PUPR. (2023). *Buku Kinerja BUMD Air Minum 2023*.
- Kumiati, F. (2023). *Red Flag Sektor Pelayanan Publik Indonesia*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--red-flag-sektor-pelayanan-publik-indonesia> (Diakses pada 25 September 2023).
- Maulidiah S. (2014). *Pelayanan Publik : Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung : CV. Indra Prahasta.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. U.S: Harper & Row, Publishers, Inc
- Moore, C. G., dan Izak Benbasat. (1991). *Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation*.
- Moore, M., & Hartley, J. (2008). Innovations in Governance. *Public Management Review*, 10(1), 3-20.
- Noor, I. (2013). *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: UB-Press.
- Nur, Muhammad., dkk. (2024). *Inovasi Dalam Administrasi Publik*. Medan: Media Penerbit Indonesia.
- Oktafiani, A. I., dan Nursiwi N. (2024). Mewujudkan Sustainable Development Goals (SDGS) Tentang Penyediaan Air Bersih dan Sanitasi. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(4).
- Ombudsman RI. (2023). *Laporan Tahunan 2023: Perkuat Kerja Sama Perluasan Pengawasan Pelayanan Publik*.
- Ombudsman RI. (2023). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk> (Diakses pada 8 September 2023).

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 5 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum.
- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang
- Pfiffner, J. M., dan Presthus, R. V. (1960). *Public Administration*. New York : The Ronald Press Company.
- Prabowo, Hadi., dkk.(2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Reski, Kiki. (2020). Inovasi Pelayanan E-Billing Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal I La Galigo*, 3(2).
- Rianti, dkk. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), hal. 412-419.
- Rizaty, M. A. (2023). *Pengguna Internet di Indonesia Sentuh 212 Juta pada 2023*. <https://dataindonesia.id/internet/detail/pengguna-internet-di-indonesia-sentuh-212-juta-pada-2023> (Diakses pada 8 September 2023).
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. New York: The Free Press
- Rosenbloom, David H. & Robert S. Kravchuk. (2005). *Public Administration, Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*. New York, McGraw Hill.
- Saharsa, Berliana., dan Eva H. (2022). Penerapan Inovasi Pelayanan Robot Bojonegoro Tangguh (Bobota) Di Polres Bojonegoro Dalam Mendukung Program Kampung Tangguh Semeru Sebagai Upaya Menekan Penyebaran Covid-19. *Publika*, 10(2), 419-428.
- Sasongko, D. (2020). *Quo Vadis Layanan Publik Indonesia*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/13189/Quo-Vadis-Layanan-Publik-Indonesia.html#:~:text=Menurut%20The%20Global%20Economy%20tahun,Belanda%2C%20Swedia%2C%20dan%20Jerman>. (Diakses pada 8 September 2023).
- Satibi, Iwan. (2012). *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik*. Bandung : Unpas Press.
- Sellang K., dkk. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Pasuruan : CV. Penerbit Qiara Media.
- Septiana, A. R. (2020). *Manajemen Inovasi: Memenangkan Kompetisi, Mengantisipasi Disrupsi*. Jakarta: Qnerza Publishing.

- Solicha, I. K., dan Trenda A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(3).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.CV.
- Supriyanto, dan Windy I., (2022). Inovasi Pelayanan Skck Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polres Gresik. *GOVERNANCE: Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 12(2).
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Syabil, S., dkk. (2022). Pembangunan Air Bersih Dan Sanitasi Dalam Mewujudkan Ekonomi Hijau. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(4).
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air
- United Nations. (2024). *Progress towards the Sustainable Development Goals*.
- Wahyuni, N., dan Maesaroh. (2018). Analisis Inovasi Pelayanan Di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Smile Police). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 7(2).
- Wijaya, Mendra, dkk. (2024). *Ilmu Pemerintahan Inovasi Dalam Tata Kelola Pemerintahan*. Medan: Media Penerbit Indonesia
- World Bank. (2002). *The E-Government Handbook for Developing Countries*.
- Yuniningsih, Tri., dkk. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik dan Isu Kontemporer*. Semarang: Program Studi Doktor Administrasi Publik Press.