

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, & Saebani, B. A. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pustaka Setia.
- Ananda, R., Amiruddin, A., & Rifa'i, E. M. (2017). *Inovasi Pendidikan: Melejitkan Potensi Teknologi dan Inovasi Pendidikan*.
- Ancok, D. (2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Erlangga.
- Arduini, D., Belotti, F., Denni, M., Giungato, G., & Zanfei, A. (2010). Technology adoption and innovation in public services the case of e-government in Italy. *Information Economics and Policy*, 22(3), 257–275.
- Bungin, B. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Prenadamedia.
- Creswell, J. W. (2014). *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Belajar.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Pustaka Belajar.
- Gati, R. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di DpmPtsp Kota Bandung. *Journal of Business Administration Economics & Entrepreneurship*, 37–46.
- Gonzalez, R., Llopis, J., & Gasco, J. (2013). Innovation in public services: The case of Spanish local government. *Journal of Business Research*, 66(10), 2024–2033.
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPEF.
- Harbani, P. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hartono, J. (2018). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi Edisi Kesebelas*. BPFE UGM.
- Hasibuan, M. S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Deepublish.
- Iden, J., Eikebrokk, T. R., & Marrone, M. (2020). Process reference frameworks as institutional arrangements for digital service innovation. *International Journal of Information Management*, 54, 102150.

- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Erlangga.
- Indradi, S. S. (2010). *Dasar-Dasar & Teori Administrasi Publik*. Sofa Mandiri.
- Indrajit, R. E. (2002). *Buku Pintar Linux: Membangun Aplikasi eGovernment*. Erlangga.
- Indrajit, R. E., Rudianto, D., & Zainuddin, A. (2005). *E-Government in action. Yogyakarta: Andi Offset*, 264.
- Ismail. (2010). *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Averroes Press.
- Jalil, M. S. (2016). E-service innovation: a case study of Shohoz. com. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 531–539.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Administrasi Publik (Konsep Teori dan Isu)*. Gava Media.
- Klongan, F., & Coward, B. (1970). *Putting Knowledge to Use*. Jossey-Bass.
- Lantaeda, S. B., Lengkong, F. D., & Ruru, J. (2017). Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(48).
- Mulyadi, D. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pada Pelayanan*. Alfabeta.
- Mursyida, M., & Mardhiah, N. (2022). Inovasi Aplikasi siCANTIK Cloud Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Kesehatan Di DPMPTSP Aceh Barat. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(2), 99–111.
- Mustofa, S. (2020). *Hukum Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia*. SPASI MEDIA.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Rahmawati, I., & Larasati, E. (2019). Proses Inovasi Pelayanan Komunitas Digital Pemerintah Kota Semarang “Semarang Digital Kreatif (SDK)” di Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 320–339.
- Raipa, A., & Giedraityte, V. (2014). Innovation process barriers in public sector: A comparative analysis in Lithuania and the European Union. *International Journal of Business and Management*, 9(10), 10.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar.

- Ridlowi, R., & Himam, F. (2018). Inovasi pada Organisasi Pemerintah: Tahapan dan Dinamika. *Jurnal Psikologi UGM*, 2(1), 229470.
- Rogers, E. M., & Shoemaker, F. F. (1971). *Communication of Innovations; a cross-cultural approach*.
- Safroni. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks. Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Aditya Media Publishing.
- Safrony, L. (2012). *Manajemen dan Reformasi pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Siagian, S. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Literasi media publishing.
- Sjahruddin, H., Nugroho, B. S., Sembiring, T. B., Bangkara, B. A., & Fatmawati, E. (2022). The relevance of public knowledge and the degree of health: Public health literacy study. *International Journal of Health Sciences*, 6(1), 469–480.
- Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi Dan E-Governance*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). *Alfabeta*, 2(1), 60.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). *Alfabeta*, 2(1), 61.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Suhaeman, I., Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Inovasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1).
- Sutima. (2018). *Inovasi dan Teknologi Pembelajaran (Konsep Dasar, Teori, dan Aplikasi)*. Deepublish.
- Sutrisno. (2001). *Manajemen Keuangan*. Penerbit Ekonisia.
- Suwarman, U. (2010). *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia.
- Suwarno, E., Komara, A. H., & Chandra, T. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Komitmen terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Guru Sekolah Dasar Se-kecamatan Rimba Melintang Kabupaten

- Rokan Hilir. *Kurs: Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 3(2), 129–141.
- Suwarno, J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syafiie, I. K. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Trisna, A., Maliki, U., & Hikma, N. (2022). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kota Palembang. *Jurnal Manajemen*, 10(3).
- Wantri, Ida dan Susi Sulandri. (2018). "Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang. *"Journal of Public Policy and Management Review"*, 7(4).
- Wibawa, S. (2009). *Admintrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Graha Ilmu.
- Wijayanti, Sri Wahyuni.2008,"Inovasi Pada Sektor Publik. *Jurnal Administrasi Publik*". 4(4), 39-52
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi pelayanan publik (Studi kasus: *Public Safety Center* (PSC) 119 Kabupaten Bantul sebagai layanan kesehatan dan kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1–20.
- Zaltman, G., Duncan, R., & Holbek, J. (1973). *Innovations and organizations*. New York; Toronto: Wiley.
- Zuchdi, D. (1995). Pembentukan sikap. *Cakrawala Pendidikan*, 3(3).

Dasar Hukum :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Definisi dari Pelayanan Umum
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegritas Secara Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 91 tahun 2017 yang Berkaitan dengan Pelayanan Perizinan Berusaha

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 menyatakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Merupakan Kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Merupakan Bagian dari Upaya Pencapaian Tujuan Pelayanan Publik Secara Lebih Efektif.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 4 Tahun 2017

Pergub Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.