

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Damsar. (2010). *Pengantar Sosiologi Politik*. Lampung: Kencana Prenada.
- Indrajit, Richardus Eko. (2005). *E-Government in Action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Krina. (2003). *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta: Sekretariat Good Governance BPPN.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Moeheriono, (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Ghalia Indonesia Sriwidodo dan Agus Budhi.
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing dan Lembaga Penerbitan dan Dokumentasi FIA-Unibraw.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ratminto, dkk. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rogers, Everett M. (1983). *Diffusion of Innovations*, Third Edition. New York: The Free Press a Division of Macmillan Publishing Co., Inc.
- Rogers, Everett M. (1995). *Diffusion of Innovations*, Fourth Edition. In Elements of Diffusion.
- Rogers, Everett M. (2003). *Diffusion of Innovations*, Fifth Edition. New York: Free Press.
- Sellang, K., dkk. (2022). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Qiara Media.
- Shafrit, J.M. & J.S. Ott. (1992). *Classics of Organization Theory*. Third Edition. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Sinambela, L.P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suaedi, Falih dan Bintoro Wardiyanto. (2010). *Revitalisasi Administrasi. Negara (Reformasi Birokrasi Dan E-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugihartono. (2012). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: ALFABETA.

- Suryani, Tatik. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sutarno. (2012). *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafiie, Inu Kencana. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tampubolon, Robert. (2006). *Risk Management*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

### **Jurnal dan Skripsi:**

- Amastha, O. S. (2018). Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT).
- Anas, L. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Makassar. *Jurnal Skripsi Ilmu Administrasi Publik*.
- Anggadwita, G. (2013). Service Innovation in Public Sector: A Sase Study on PT. Kereta Api Indonesia. *Journal of Social and Development Sciences*, 4(7).
- B. Mokone, C., T. Eyitayo, O., & Masizana- Katongo, A. (2018). Critical Success Factors for e-Government Projects: The case of Botswana. *Journal of E-Government Studies and Best Practices*.
- Cahyadi, A. (2003). E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. *The Winners*, 4(1).
- Colwell, dkk. (2008). Toward a Measure of Service Convenience: Multiple-Item. *Journal of Services Marketing*, 22(2).
- Dharmanu, I. P. (2017). Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government di Kota Denpasar. *Adhum: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Ilmu Administrasi dan Humaniora*, 7(2).
- Febryan, dkk. (2016). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor). *Citizen Charter*, 1(1).
- Hamidah, dkk. (2022). Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi INTELEKTUAL*, 9(2).
- Handratna, R., Hendrayady, A., & Poti, J. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai

- Karimun. (*Doctoral Dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji*).
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan Dana Manajemen Publik*, 2(1).
- Irawan, B., Nizar, M., Akbar, P., & Khanz, A. H. (2020). Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. *Matra Pembaruan*, 4(2).
- Ishak, W., Dama, H., & Asi, L. L. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(2).
- Jati, Raharjo W. (2011). Kendala dalam Tataran Implementasi Pergeseran Paradigma Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Lebih Transparan, Akuntabel, dan Partisipatif. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 15(1).
- Khozin, M., Mahendra, G. K., & Nugraha, A. F. (2020). Evaluasi Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Aristo*, 8.
- Lopes, Rizali. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe. *Governance*, 5(1).
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Martins, E.C., dkk. (2003), Building Organisational Culture That Stimulates Creativity and Innovation. *European Journal of Innovation Management*, 6(1).
- Mirfaq, R., Gunawan, W., & Akbar, I. (2021). Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2)
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1).
- Muliawaty, L., & Framesthi, D. B. (2020). Ethics of Public Administration in the Era of Technology Disruption and Government Innovation. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(2).
- Pananrangi, A. (2019). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen'S Charter. *Meraja Journal*, 2(2).
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 6(1).
- Rusmiyati. (2020). Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Pelayanan Terpadu Satu

- Pintu di Daerah Otonom Kota Depok Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(1).
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2).
- Sina, dkk. (2015). Pengembangan Sumber Daya Aparatur melalui Pendidikan dan Pelatihan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2).
- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(4).
- Sudrajat, A., & Andhika, L. (2021). Empirical Evidence Governance Innovation in Public Service. *Jurnal Bina Praja*, 13(3).
- Sufi, W., & Prihati. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(1).
- 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).
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2).
- Uchaimid Biridlo'i Robby, W. tarwini. (2020). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang. *Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 11(2).
- Wijaya, R. A., Qurratu'aini, N. I., & Paramastri, B. (2019). Pentingnya Pengelolaan Inovasi Dalam Era Persaingan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 5(2).

#### **Peraturan Perundang-Undangan:**

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang dan Retribusi Daerah (UU PDRD)