

DAFTAR PUSTAKA

- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>
- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>
- Bappeda. (2018). Peta Administrasi Kota Semarang.
- Bisnis.com. (2019). Petugas Curang, Pendapatan BRT Trans Semarang Bocor. Peta Administrasi Kota Semarang. *Research* <https://semarang.bisnis.com/read/20190719/535/1126502/petugas-curang-pendapatan-brt-trans-semarang-bocor>
- BLU Trans Semarang. (2021). Data Launcing Aplikasi Pembayaran Non Tunai.
- BLU Trans Semarang. (2021). Jumlah Pengguna Layanan Pembayaran Non Tunai.
- BLU Trans Semarang. (2021). Pendapatan Pembayaran Non Tunai di BRT Trans Semarang (Data Terakhir Bulan September 2020).
- BLU Trans Semarang. (2021). Struktur Organisasi BLU BRT Trans Semarang.
- Chandra, D. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Semangat Kerja Karyawan Pt.diantri. *Agora*, 6(1), 287082.
- De Vries, H., Bekkers, V. J. J. M., & Tummers, L. G. (2015). Innovation in the Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda. *SSRN Electronic Journal*, 1–40. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2638618>
- Dinas Perhubungan Kota Semarang. (2021). Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Semarang.
- Dispendukcapil. (2020). *Jumlah Penduduk Kota Semarang Bulan Juni 2020*. dispendukcapil.semarangkota.go.id.
- Fitranti, P. D., Rochmah, S., & Hanafi, I. (2014). PELAKSANAAN PROGRAM INOVASI SAMSAT CORNER (Studi pada SAMSAT Corner Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(2), 374–380.
- Hariani, D., & Choirunnisak, I. E. (2016). Compatibility Inovasi Sistem Informasi Quick Response (Siqupon). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 12–19.
- Hendriani, E. (2020). Peran Pimpinan Visioner Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Moderat*, 6(2), 436–443.

- Junior, M. P. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang). *Skripsi*, 6, 1–20.
- Keban, Y. T. (2009). *Enam Dimensi Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nur Fitriana, D. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(2), 1–10. Retrieved from <http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp3c8840fbddf.pdf>
- Ombudsman. (2020). Laporan/ Pengaduan Masyarakat Periode 2014 - 2018.
- Pasolog, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang pedoman Inovasi Pelayanan Publik. (2014). Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 1689–1699.
- Peraturan Presiden RI No 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. (2004). Perpres RI No 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. *Perpres RI No 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*, Vol. 1999, pp. 1–5. Retrieved from <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjWxrKeif7eAhVYfysKHcHWAOWQFjAAegQICRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ojk.go.id%2Fid%2Fkanal%2Fpasar-modal%2Fregulasi%2Fundang-undang%2FDocuments%2FPages%2Fundang-undang-nomo>
- Putri, E. K., & Drs. Argo Pambudi, M. S. (2016). *Innovation of Birth Certificate Services By E- Government in Yogyakarta Department of Population*. 272–290.
- Rivaldy, B. F. (2021). Pengaruh Strategi Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Value Added/ Majalah Ekonomi Dan* Retrieved from <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/vadded/article/view/6936>
- Rohmah, N. F. (2018). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Intizam: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 1–11.

- Sari, M. A. P. (2014). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Public Services Innovation in Regional Board of Investment and Integrated Services (Bpmp) At Kubu Raya Regency. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2), 214–234.
- Sihombing, T. (2016). Public Service Innovation and Reform Towards Good Local Governance. *Global Journal of Politics and Law Research*, 4(1), 64–72.
- Suaramerdeka. (2018). Pengguna Nontunai di BRT Trans Semarang. Retrieved from Suaramerdeka website: <https://www.suaramerdeka.com/ekonomi/pr-0444997/pengguna-nontunai-di-brt-trans-semarang-didominasi-pelajar->
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Suwastiti, G. S., Larasati, E., Sundarso, Djumiarti, T., & JURUSAN. (2016). Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Tegal (Studi Kasus Pada Pajak Kendaraan Bermotor). *Foreign Affairs*, 91(5), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Tribunjetang. (2017). Duh, 26 Petugas Tiket BRT Trans Semarang Dipecat!Begini modus kecurangannya. Retrieved from tribunjetang website: <https://jateng.tribunnews.com/2017/09/06/duh-26-petugas-tiket-brt-trans-semarang-dipecat-begini-modus-kecurangannya>
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009. (2009). *Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Tentang Pelayanan Publik* (Vol. 53, pp. 1689–1699). Vol. 53, pp. 1689–1699. Retrieved from <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12380/245180%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12>

Wahyuni, N., & Dra. Maesaroh, M. S. (2016). Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Simile Police). *Jurnal Administrasi Publik Undip*, 91(5), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Wijaya, H. (2018). Model Proses Inovasi Rogers dalam Organisasi. *Reasearch Gate Online Journal*, (June), 1–20.

Wiratna Sujarweni V. (2014). *Metode Penelitian:Lengkap, Praktis & Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.