

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Andy Feefta Wijaya dan Oscar Radyan Danar. 2014. *Manajemen Publik: Teori Dan Praktik*. cetakan pe. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press). <https://books.google.co.id/books?id=oJ9QDwAAQBAJ&lpg=PA1&ots=IqAX8s6QGN&dq=manajemen publik&lr&pg=PA1#v=onepage&q=manajemen publik&f=false>
- Barlian, Eri. 2016. *Metdologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Padang: Sakabina Press. <https://osf.io/preprints/inarxiv/aucjd/>.
- Hariani, Dyah. 2013. *Buku Ajar Azas-Azas Manajemen*. Cetakan I. Semarang: UPT UNDIP Press Semarang.
- Keban, Yeremias., and MURP SU. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori Dan Isu*. edisi ke t. Yogyakarta: Gava Media. www.gavamedia.net.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan Isu*. edisi ke 3. Yogyakarta: Gava Media. www.gavamedia.net.
- Moeloeng, Lexy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. BANDUNG.
- Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Moria Agustina Perangin-angin, John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri. 2020. *Pelayanan Publik*. ed. Janner Simarmata. Medan: Yayasan Kita Menulis. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=2xABEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=pelayanan+publik&ots=X_9ZSNGOZl&sig=NvHwErZiYc7E8kb0YIVBPNltjO4&redir_esc=y#v=onepage&q=pelayanan publik&f=false.
- Palosong, Harbani. 2014. *TEORI ADMINISTRASI PUBLIK*. cetakan-6. Bandung: Alfabeta. www.cvalfabeta.com.
- Revida, Erika, Aisyah, Pardede, Purba, Hidayatulloh, Leuwol, Silalahi, Arfandi, Kato, Marto, Manullang. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. cet-1. Yayasan Kita Menulis. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=ilssEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA69&dq=pengertian+pelayanan+publik+&ots=AihHo_czHa&sig=IE4ePdQPth_74Hz7POqv7j-8Rgw&redir_esc=y#v=onepage&q=pengertian pelayanan

publik&f=false.

Sapri., S.Sos., M.Si - Ahmad Mustanir - Hardianti Darman. 2020. *Pelayanan Publik Implementasi Dan Aktualisasi*. Cetakan Pe. ed. Tim Qiara Media. Pasuruan: IKAPI No. 237/JTI/2019. https://books.google.co.id/books?id=Hg4CEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true.

Setiawan, Albi Anggito & Johan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. ed. Ella Lestari. Kab. Sukabumi: CV Jejak.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Cetakan ke. BANDUNG: Alfabeta. www.cvalfabeta.com.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. cetakan pe. Jakarta: STIA-LAN Press.

Syahrum, Salim. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cet-5. Bandung: Citapustaka Media.

Jurnal Ilmiah

Agustia, Indri. 2017. "Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (.)" *Jom Fisip* 4(2): 1–15.

Ahmad, Badu. 2018. "Service Innovation in Local Government: Analysis of Business Informantion Services in South Sulawesi Province, Indonesia." *Mediterranean Journal of Social Sciences* 9(3): 217–24.

Andriani, Putri Novia, and Endah Setyowati. 2016. "Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* 2(1): 58–67.

Choiriyah, Sri Bintang Annisa'ul, and M.AP Eva Hany Fanida, S.AP. 2018. "Inovasi Pelayanan E-SPTD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pajak Daerah Kota Surabaya." *Publika* 6(1).

Fauzyiah, Syifa. 2017. "Inovasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Online Di Polresta Sidoarjo." *Publika* 5(5): 1–127.

Fidiana, Aji Rifqi Rawadani,. 2018. "Pendapatan Asli Daerah Kota Surabaya Sebelum Dan Sesudah Sistem Pajak Online." *Jurnal Ekonomi* 23(3): 272.

- Hidayati, Nur. 2016. "E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan E-Samsat Jatim Di Kabupaten Gresik)." *Kebijakan dan Manajemen Publik* 4(3): 1–8. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp66d651b09dfull.pdf>.
- Larasati, Dewi Citra. 2020. "Inovasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 9(1): 14.
- Leliya, and Fifi Afiyah. 2016. "Efektivitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah Online Dalam Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon." *Jurnal AL-Mustashfa* 4(2): 158–77.
- Musaddad, Aditama Azmy, W.K Faizin Ahzani, Mei Susilowati, and Lukman Arif. 2020. "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik." *Journal of Chemical Informantion and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Nofiyana Sari¹, Uly Sophia², Yudhanto Satyagraha Adiputra³. 2018. "Elemen Sukses Penerapan E-Government Melalui Sistem Anjungan Paspor Mandiri (Apm) Pada Kantor Imigrasi Kelas Ii Tanjung Balai Karimun Tahun 2017-2018." *Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji* 22(3): 56–79.
- Nugroho, sumekto adi. 2017. "Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Berbasis E-Dengan Sistem Anjungan Transaksi Mesin Kantor Bersama Samsat Di Surabaya Timur Samekto Adi Nugroho Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara , FISIP , Universitas Airlangga." *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* 5(2): 1–8.
- Nugraha, Joko Tri. 2018. "E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)." *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media* 2(1): 32–42
- Puspasari, Bela dan Dekki Ummaur. 2018. "Inovasi Anjungan Pelayanan Mandiri (Alm) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang." 7(1): 31–37.
- Ramadhani, Olvia, Bambang Irawan, and Cathas Teguh Prakoso. 2019. "Studi Tentang Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (Siput) Pada

Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan.” 7: 8634–48.

Sauli, Shifani Fitri, and Trenda Aktiva Oktariyanda. 2021. “Inovasi Aplikasi Samsat Rame (Samsat Ramah Merakyat) Dalam Optimalisasi Pelayanan Di Kantor Bersama Samsat Gresik Shifani Fitri Sauli Trenda Aktiva Oktariyanda.” *Publika*: 185–200.

Sulismadi, Sulismadi, Wahyudi Wahyudi, and Muslimin Muslimin. 2017. “Model Penguatan Kapasitas Pemerintah Desa Dalam Menjalankan Fungsi Pemerintahan Berbasis Electronic Government (E-Government) Menuju Pembangunan Desa Berdaya Saing.” *Aristo* 5(2): 216.

———. 2020. “Inovasi Sektor Publik.” *Kompas*: 1. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48685248/inovasi-sektor-publik.pdf?1473375870=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DINOVASI_DI_SEKTOR_PUBLIK.pdf&Expires=1614636880&Signature=fBR0zO2sqrnqxoeezJ3g~9DjqZGXUU6xsfst iKYQYokQiQE5oGJap13iini0K.

Tao, Chen. 2019. “Inovasi AI Untuk Memajukan Pelayanan Publik : Kasus China Biro Persetujuan Administratif Pertama.”

Tiranika, Usy Maesaroh. 2020. “Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) Di Kecamatan Candisari Kota Semarang.” *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 2: 160–75.

Wigrhayani, Ni Nyoman Sri Wira. 2019. “Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi E-ISSN: 2460-0585.” *Pengaruh Kebijakan Perusahaan, Ukuran Perusahaan Dan Good Corporate Governance Terhadap Kualitas Laba* 8(3): 22.

Sumber Lain

Ardani, Muhammad. 2019. “Analisis Inovasi Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) Oleh Dispendukcapil Kabupaten Semarang.” Universitas Diponegoro.

Arif, Sudrajat Rahman. 2019. “Penerapan E-Goverment Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik.” *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi* 3: 1–6.

Fadilah, Gayuh. 2020. “Analisis Inovasi Pelayanan 6 In1 Elektronik Akta(Lahir Mati Pinda Datang) Di Dispendukcapil Kota Semarang (Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian).” Universitas Diponegoro.

Hastuti, Ida. 2018. “Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Semarang.” Universitas Diponegoro.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwii3ZSO16T1AhWtxjgGHXqkB5sQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Fjournal3.undip.ac.id%2Findex.php%2Fjppmr%2Farticle%2Fdownload%2F21555%2F19992&usg=AOvVaw0WAcZ2btyGQ4N3gOmTVXnU>.

Bappeda Kota Semarang. *PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH KOTA SEMARANG NOMOR 6 TAHUN 2016 TENTANG RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH DAERAH KOTA SEMARANG TAHUN 2016-2021*. Semarang.

[https://bappeda.semarangkota.go.id/packages/upload/kcfinder/upload/files/RPJMD 2016-2021%281%29.pdf](https://bappeda.semarangkota.go.id/packages/upload/kcfinder/upload/files/RPJMD%202016-2021%281%29.pdf).

bpkp. 2017. “PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 38 TAHUN 2017 TENTANG INOVASI DAERAH.” <http://www.bpkp.go.id/> (March 31, 2021).

Perda Provinsi Jatim Nomor 3. 2019. “Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Rencana Pembangunan Industri Jawa Timur Tahun 2019-2039.” *Materi Teknis Peraturan Daerah*. <http://jdih.jatengprov.go.id/inventariasi-hukum/view/perda-nomor-3-tahun-20195>.

Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah

Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah

Website Resmi

Badan Pusat Statistik Kota Semarang. “Badan Pusat Statistik Kota Semarang.” *Badan Pusat Statistik*: 5–6. [https://semarangkota.bps.go.id/indicator/12/48/1/kepadatan-
penduduk.html](https://semarangkota.bps.go.id/indicator/12/48/1/kepadatan-penduduk.html) (December 16, 2021).

Bapenda Kota Semarang. 2019. “Pemkot Semarang Luncurkan Aplikasi Lek Paijo.” https://semarangkota.go.id/p/769/pemkot_semarang_luncurkan_aplikasi_lek_paijo (April 4, 2021).

———.2021. “SelayangPandangBapenda.” <http://bapenda.semarangkota.go.id/home/pages/selayang-pandang>.