

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal

- Alonso, P. de A., & Lewis, G. B. (2001). Public Service Motivation and Job Performance. *The American Review of Public Administration*.
<https://doi.org/10.1177/02750740122064992>
- Amarullah, R., Sari, M. A. P., Wismono, F. H., Hidayah, K., A, W. L., & Kusumaningrum, M. (2021). *Exploring Innovation Based on Service User Complaints to Increase Satisfaction*. <https://doi.org/10.7176/ejbm/13-16-08>
- Crosby, B. C., Hart, P. 't, & Torfing, J. (2016). Public Value Creation Through Collaborative Innovation. *Public Management Review*.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1192165>
- Djellal, F., Gallouj, F., & Miles, I. (2013). Two Decades of Research on Innovation in Services: Which Place for Public Services? *Structural Change and Economic Dynamics*.
<https://doi.org/10.1016/j.strueco.2013.06.005>
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *Jpsi (Journal of Public Sector Innovations)*. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Ishartono, dan Raharjo. T.S. (2016). *Sustainable Development Goals (SDGs) dan Pengentasan Kemiskinan*. Program Studi Kesejahteraan Sosial, Pasca Sarjana. Universitas Padjadjaran. Jawa Barat.
- Lawal, A., Rotter, T., Kinsman, L., Machotta, A., Ronellenfitch, U., Scott, S. D., Goodridge, D., Plishka, C., & Groot, G. (2016). What Is a Clinical Pathway? Refinement of an Operational Definition to Identify Clinical Pathway Studies for a Cochrane Systematic Review. *BMC Medicine*. <https://doi.org/10.1186/s12916-016-0580-z>
- Panuluh, S., & Fitri, M. R. (2016). *Perkembangan Pelaksanaan Sustainable Development Goals (SDGs) di Indonesia*. Biefing Paper 02, infid(Sustainable Development Goals (SDGs)).
- Ramadhani, S., & Hertati, D. (2022). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*.
<https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2462>
- Salim, M., Peng, X., Almaktary, S., & Karmoshi, S. (2017). The Impact of Citizen Satisfaction With Government Performance on Public Trust in the Government: Empirical Evidence From Urban Yemen. *Open Journal of Business and Management*.
<https://doi.org/10.4236/ojbm.2017.52030>
- Saputri, S. (2022). Pemanfaatan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal IPDN*.
- Selviana, M. (2020). Implementasi Pelayanan Publik SP4N Laporan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Setyawan, A., Suparta, I. W., & Aida, N. (2021). Globalisasi Ekonomi Dan Pengangguran:

Studi Kasus Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*.
<https://doi.org/10.26418/jebik.v10i3.49278>

Sudrajat, D. (2014). Hubungan Antara Knowledge-Technology-Innovation (KTI), Commitment, Competence, Leadership, Government Policy, Human Capital, Dan Competitive Advantage. *Binus Business Review*. <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i1.1260>

Syasdawita, Z., & Bachtiar, R. (2020). Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan *Online* Masyarakat APEKESAH Kota Batam Tahun 2020 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam). *Jurnal of Governance Innovation*. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v4i1.686>

Vigoda, E. (2003). New Public Management. *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*. <https://doi.org/10.1081/E-EPAP>.

Yuliana, Y. (2021). Peningkatan Daya Saing Bisnis Melalui Technopreneurship. *Reviu Akuntansi Manajemen dan Bisnis*. <https://doi.org/10.35912/rambis.v1i2.556>

Peraturan

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota No. 36 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintahan Kota Serang

SK Penetapan Inovasi Daerah Kota Serang Tahun 2023

SK Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang tentang Penunjukan *Helpdesk* Aplikasi “RAGEM” pada Diskominfo Kota Serang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sumber Buku

Ardianto, E. (2011). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations, Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Kosda Karya.

Denhard, Janet V. & Robert B.Vdenhard. (2000). *The New PublicService, Serving not Steering*. NewYork : M.E. Sharpe Inc.

Denhardt, J.V., dan Denhardt, R.B. (2003). *The New Public Service, M.E. Sharpe*. New York. M.E. Sharpe Inc.

Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. (2007). *The New Public Service, Serving Not Steering, Expanded Edition*. Armonk, New York, London, England: M.E.Sharpe.

Fontana, Avanti. (2011). *Innovate We Can!*. Bekasi : Cipta Inovasi Sejahtera

Hardiansyah. (2012). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

- Huberman, A.M., & Miles, M.B. (1984). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Keban, Yermias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu, Ed.3*. Yogyakarta: Gava Media.
- Larasati, S. (2015). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. CV Budi: Yogyakarta.
- Moelong, L.J. (1998). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Kosda Karya.
- Moelong, L.J. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Kosda Karya.
- Muhadam, L. (2011). *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: RajaGrafindo.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Poltak, J. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rogers, Everett M. dan Shoemakers F. *Comunication of Inovation*, Terjemahan oleh Hanafi A. (1983). *Memasyarakatkan Ide-ide Baru*. Usana Offset Printing: Surabaya.
- Rogers, Everett M. (1993). *Diffusion of Innovations (Fourth Edition)*. The Free Press: New York.
- Saefullah, A., & Rusdiana. (2016). *Manajemen Perubahan*. Pustaka Setia: Bandung.
- Schaltzman, & Strauss, A. (1973). *Field Research: Strategies For A Natural Sociology*. Prentice Hall: New Jersey.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN.