

DAFTAR PUSTAKA

- 13 *Sungai Yang Membelah Kota Jakarta*. (2025). Daerahkita.com. <https://www.daerahkita.com/fakta-daerah/artikel/22/13-sungai-yang-membelah-kota-jakarta>
- Alfira, N., & Adni, D. F. (2024). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI DIGITAL DESA (DIGIDESA) DI DESA PANDAU JAYA KECAMATAN SIAK HULU. *Deleted Journal*, 1(4), 579–589.
- Martoredjo, N. T. 2015. *Peran Dimensi Mentoring dalam Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia*. *Humaniora* 6(4): 444–452.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik 2020: Laporan* (hlm. 42). Jakarta: Kementerian PANRB.
- Rohim, A., & Irayanti, D. (2022). *Peran keterampilan kerja dan pengalaman kerja terhadap produktivitas kerja karyawan*. *JMD : Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 5(1), 1–8.
- Ananda, R., & Amiruddin. (2017). *Inovasi pendidikan: Melejitkan potensi teknologi dan inovasi pendidikan*. Medan: CV Widya Puspita. ISBN: 978-602-50368-0-4.
- Herujito. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Anggraeni, N., & Purnamasari, H. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: Studi kasus pada aplikasi Sapa Cetar. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(6), 2009–2014.
- Asep Kuswanto, A. (2022). *Pemantauan Kualitas Lingkungan Air Tanah di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022*.
- Widjaja, H. (1984). **Psikologi dalam kehidupan modern**. Jakarta: Gramedia.
- Katadata Insight Center. (n.d.). *Commuter Line – Tag*. Databoks. Diakses 4 Juni 2025, dari <https://databoks.katadata.co.id/tags/commuter-line>
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Administrasi Publik: Suatu Perspektif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Syafiie, Imam. 2013. *Ilmu Administrasi Publik: Suatu Kajian Konseptual dan Praktis*. Bandung: Refika Aditama.
- Henry, Nicholas. 1988. *Public Administration and Public Affairs*. Edisi ke-3. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Golembiewski, Robert T. 1977. *Public Administration as a Developing Discipline*. New York: Marcel Dekker.
- Simon, H. A. (1947). *Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations*. New York: Macmillan.
- Gruening, Gernod. 2001. *Origin and theoretical basis of New Public Management*. *International Public Management Journal* 4(1): 1–25.
- Dickinson, Helen. 2016. “From New Public Management to New Public Governance: The Implications for a ‘New Public Service’.” Dalam *The Three Sector Solution: Delivering Public Policy in Collaboration with Not-for-profits and Business*, suntingan J. R. Butcher dan D. Gilchrist, hlm. 41–60. Canberra: ANU Press.
- Herujito. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Mukonza, R. M. (2014). *E-Governance: A New Paradigm in Public Administration*. *Journal of Public Administration*, 49(2), 499–511
- Goodnow, Frank J. 1900. *Politics and Administration: A Study in Government*. New York: Macmillan.
- Corporate Forum for Community Development (CFCD). (2023, 30 Oktober). *Genjot pencapaian SDGs, Bappenas ratifikasi sejumlah nota kesepahaman*. CFCD.or.id. Diakses 4 Juni 2025, dari <https://cfcd.or.id/genjot-pencapaian-sdgs-bappenas-ratifikasi-sejumlah-nota-kesepahaman/>
- DetikNews. (2015, 21 Januari). *Ponsel seperti apa yang bisa jadi e-ticket KRL Commuter Line?*. Detik.com. Diakses pada 4 Juni 2025, dari <https://news.detik.com/berita/d-2821983/ponsel-seperti-apa-yang-bisa-jadi-i-e-ticket-i-krl-commuter-line>

- Febrina, N. S. (2021). INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK SUROBOYO BUS RAPID TRANSIT RUTE UTARA - SELATAN. *Aplikasi Administrasi Media Analisa Masalah Administrasi*, 53–59.
- Dimock, Marshall E., Dimock, Gladys O., dan Koenig, Louis W. 1946. *Elements of Public Administration*. New York: Harper & Brothers.
- Febrina, S. (2022). Inovasi pelayanan transportasi publik Suroboyo Bus Rapid Transit rute utara–selatan. *Jurnal Mahasiswa*, 1(1), 53–58. Universitas Hang Tua.
- Fithriana, N., & Silmia, S. (2020). Inovasi layanan cetak tiket mandiri untuk menunjang kualitas pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*
- Fithriana, N., & Silmia, S. (2020). Inovasi layanan cetak tiket mandiri untuk menunjang kualitas pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP)*, 2(1), 19–30.
- Turban, Efraim, Ephraim McLean, dan James Wetherbe. 2005. *Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy*. Edisi ke-4. New York: John Wiley & Sons.
- Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta. 2022. *Judul Dokumen atau Laporan*. Jakarta: Dinas Lingkungan Hidup DKI Jakarta.
- Islamiyati, A., Dewi Hendrawati, dan Aisyah Ayu Musyafah. 2021. “The Legal Issues of Cash Waqf in Central Java, Indonesia.” *Diponegoro Law Review* 6(1): 62–77.
- Syafarudin, Ali. 2012. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Urry, John. 2007. *Mobilities*. Cambridge: Polity Press.
- Deming, W. Edwards. 1950. *Some Theory of Sampling*. New York: Dover Publications.
- Pratama, X. A., B. Yuliani, C. D. Setiawan, dan E. F. Zulkifli. 2022. *Judul lengkap buku atau artikel*. Kota Penerbit: Penerbit.
- Golembiewski, R. T. (1977). *Public administration as a developing discipline: Part 1: Perspectives on past and present*. Dekk
- Habel, R., Mahendra, F. A., & Nugraha, A. S. (2024). Analysis of the level of effectiveness of using JakLingko Microtrans as mobility support. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(24), 573–583.

- Hadi, K., Asworo, L., & Taqwa, I. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju transformasi pelayanan publik yang partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1), 115.
- Hidayat, A. R. (2023). Analisis adopsi penggunaan sistem pembayaran fintech pada generasi milenial menggunakan teori difusi inovasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(1), 117–132.
- Osborne, David, dan Peter Plastrik. 2001. *The Reinventor's Fieldbook: Tools for Transforming Your Government*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Henry, Nicholas. 1975. *Public Administration and Public Affairs*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Denhardt, Robert B., dan Janet V. Denhardt. 2007. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Edisi Revisi. Armonk, New York: M.E. Sharpe.
- Wigrha Idwar, Muhamad. 2022. *Inovasi Pelayanan Publik di Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban: Studi Kasus Pelayanan Administrasi dan Kependudukan*. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 2(1): 133–143.
- Taylor, Frederick W. 1911. *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper & Brothers.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jakarta. (n.d.). Wwww.jakarta.go.id. <https://www.jakarta.go.id/>
- Juliasih, L., Hermawan, Y., & Gunawan, A. (2022). Inovasi pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Garut. *Ministrate Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 4(1), 46–58.
- Khatri, S., & Bansal, S. (2011). *Elements of public administration* (B.A. Part I). Jaipur: Biyani Shikshan Samiti, Biyani Group of Colleges.
- Kurniawati, A., & Ardianto, H. T. (2020). EVALUASI OUTPUT
- Kurniawati, A., & Ardianto, H. T. (2020). EVALUASI OUTPUT INOVASI PELAYANAN PUBLIK BRT TRANS SEMARANG MENGGUNAKAN PEMBAYARAN GOPAY.

- Labib, M. M. (2022). Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 95-103.
- Emerson, Harrington. 1912. *The Twelve Principles of Efficiency*. New York: Engineering Magazine.
- Lahutung, D.A., Sambiran, S. and Pengemanan, F. (2021) ‘Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik’, *Jurnal Governance*, 1(2).
- Wibowo, Eko Supriyanto. 2020. *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ruky, Achmad S. 2003. *Manajemen Kualitas Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lausu, W., Liando, D. M., & Waworundeng, W. (2023). Inovasi program E-Tiket dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Laut Manado. *Jurnal Governance*, 3(1), 1–4.
- Lolitasari, A., Maesaroh, M., & Widowati, N. (2023). Inovasi e-Simpel dalam peningkatan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 10(1), 1–15. Universitas Diponegoro.
- Mintrom, M. (2016). Herbert A. Simon, *Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organization*. In M. Lodge, E. C. Page, & S. J. Balla (Eds.), *The Oxford handbook of classics in public policy and administration* (pp. 1–22). Oxford University Press.
- Nur Cahyadi, N., Fachrurazi, F., Palupi, F. H., Mamengko, R. P., Nurcholifah, Hartono, S., & Putra, R. S. (2022). *Pengantar manajemen*. Batam: Reymedia Grafika. ISBN: 978-623-99393-8-0
- odiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). Pengantar ilmu administrasi publik. *Jurnal Buku Ajar Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*, 1(1), 1–74. ISBN: 978-623-6292-31-0
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (n.d.). *Tentang Jakarta*. Jakarta.go.id. Diakses pada 4 Juni 2025, dari <https://www.jakarta.go.id/tentang-jakarta>
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi pelayanan pada organisasi publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. ISBN: 978-602-446-642-8.

- PT Kereta Commuter Indonesia. (n.d.). *Peta Rute*. Commuterline.id. Diakses pada 4 Juni 2025, dari <https://commuterline.id/perjalanan-krl/peta-rute>
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations* (3rd ed.). New York, NY: The Free Press. ISBN: 0-02-926650-5.
- Rohadatul, N. a. Z., Nurlukman, A. D., Suryatman, N. a. G., & Aditya, N. T. (2023). Inovasi Sistem Pelayanan Publik Aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 56–68.
- Salsabila, A. A., Maulida, N. A., Rahmawati, N. A., Aulia, K. C., Rizkian, J., & Kurniawan, I. A. (2025). Penerapan aplikasi JakLingko dalam pelayanan transportasi di DKI Jakarta (Studi kasus stasiun KRL Kalideres dan MRT Blok M BCA). *Jurnal Ilmiah Kajian Humaniora*, 9(1), 9–16.
- Setiawan, A. (2022). *Reformasi birokrasi dan pelayanan publik*
- Sukma, A. A., Aulia, D., Banowati, A. D., Achsani, F. M., Rewerdrianty, E. A., & Febriyanti, A. (2024). Evaluasi dampak peralihan moda transportasi pada pengguna mikrotrans rute Pulo Gadung. *Jurnal Sosiologi Universitas Negeri Jakarta*, 4(2), 263–268.
- Sinambela, Litjan Poltak, R. Edi Sugiarto, dan Mustopadidjaja. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Zaltman, Gerald, dan Robert Duncan. 1977. *Strategies for Planned Change*. New York: Wiley.
- Ancok, Djameludin, dan Suroso Djameludin. 2012. *Psikologi Sosial: Suatu Kajian Teoritis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Whitrow, Gerald James. 1980. *The Natural Philosophy of Time*. Edisi kedua. Oxford: Clarendon Press.
- Stainback, Susan, dan William Stainback. 1988. *Understanding and Conducting Qualitative Research*. Dubuque, Iowa: Kendall/Hunt Publishing Company.
- Sujarweni, Wirana W. 2014. *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. Thousand Oaks, California: SAGE Publications.
- Alam, Samsudin. 2016. *Manajemen Kinerja: Teori, Aplikasi dan Implikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Darmadi, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Praktis*. Bandung: Alfabeta.
- Wigrha Idwar, Muhamad. 2022. *Inovasi Pelayanan Publik di Desa Mojomolang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban: Studi Kasus Pelayanan Administrasi dan Kependudukan*. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 2(1): 133–143
- Defrian, Diki; Ahmad Sururi; dan Budi Hasanah. 2021. *Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor SAMSAT di Kabupaten Pandeglang*. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* 11(2): 163–174
- Sherlyani, Gita Fadhila Amanda, dan Widi Safitri Andriasari. 2023. *Implementasi Transaksi Pembayaran Cashless dengan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. *JEBISKU: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus* 1(3): 314–326.
- Frizni, Dinda, dan M. Fachri Adnan. 2024. *Implementation of Access by KAI Innovation in Public Service Transformation at PT KAI (Persero) Regional Division II West Sumatra*. *Railway Journal* 1(1): 1–7.

- Narimawati, Umi; C Aprilia; I R Febriana; Rilla Bunga Juliana; Rizky Jumansyah; Herry Saputra; Chepi Nur Albar; dan Muhammad Fahrezi. 2023. *Innovation of Electronic Card-Based Public Transportation Fare Payment Systems. International Journal of Research and Applied Technology (INJURATECH)* 3(2): 334–341
- Rahaju, Tjitjik, Galih Wahyu Pradana, dan Deby Febriyan Eprilianto. 2021. *Public Service Innovation Through Suroboyo Bus to Improve the Accessibility of Public Transportation*. Dalam *Prosiding 1st Tidar International Conference on Advancing Local Wisdom Towards Global Megatrends (TIC 2020, 21–22 Oktober 2020, Magelang, Jawa Tengah, Indonesia)*.
- Zadorozhnyi, Zenovii-Mykhaylo; Volodymyr Muravskyi; Mariya Shesternyak; dan Anna Hrytsyshyn. 2022. *Innovative NFC-validation system for accounting of income and expenses of public transport enterprises. Marketing and Management of Innovations* 1(1): 84–93.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di sektor publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Umum Sekali. (2019, 6 Maret). *Cara menuju Serpong dari Jatinegara*. UmumSekali.com. Diakses pada 4 Juni 2025, dari <https://umumsekali.com/2019/03/cara-menuju-serpong-dari-jatinegara/>
- Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi pelayanan publik dalam mendukung reformasi birokrasi di era masyarakat informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 42–49. ISSN: 2503-1783
- Yulianti, W., Suroso and Parmudiana, I.D. (2023) ‘Efektivitas Pelayanan Suroboyo Bus Melalui Aplikasi Golek Bis (GOBIS) dalam Rangka E- Government (Studi Pada UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Dinas Perhubungan Surabaya)’, *Jurnal Mahasiswa Unitomo*, 1(02).
- Zeithaml, V. A., et al. (2002). Service quality delivery through websites. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi layanan aplikasi e-Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120–125.

- Zubaidah, N. E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi layanan aplikasi e-Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120–125.
- Wilson, Woodrow. 1887. “The Study of Administration.” *Political Science Quarterly* 2(2): 197–222.
- Sujarweni, Wirana W. 2014. *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Miles, Matthew B.; A. Michael Huberman; dan Johnny Saldaña. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edisi ke-3. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Turban, Efraim; R. Kelly Rainer; dan Richard E. Potter. 2005. *Introduction to Information Technology*. Edisi ke-2. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Wijaya, H. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Turban, E., King, D., Lee, J., Liang, T. P., & Turban, D. C. (2005). *Electronic commerce: A managerial perspective* (4th ed.). Pearson Prentice Hall
- Sheldon, O. (1930). *The philosophy of management*. Pitman Publishing.
- Whitrow, G. J. 1980. *The Natural Philosophy of Time*. Edisi kedua. Oxford: Clarendon Press.
- Winkler, B. (2002). Inovasi organisasi publik: studi kasus adaptasi layanan. *Jurnal Administrasi Pelayanan Publik, 8*(2), 123–145.
- Wijaya, Hengki. 2018. *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, hlm. 120–121.
- Wijaya, Darma, dan Roy Irawan. 2018. *Prosedur Administrasi Penjualan pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat*. *Jurnal Perspektif* 16(1). <https://doi.org/10.31294/jp.v16i1.2495>