

DAFTAR PUSTAKA

- Instagram Trans Semarang. (n.d.). Semarang: <https://www.instagram.com/p/Bvvj-vwnOJy/>.
- Akibu, S. R. (2014). Evaluasi Kebijakan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Di Sma Negeri 1 Ampibabo Kecamatan Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong. *e-Jurnal Katalogis*, 8-10.
- Andhika, L. R. (2018). Elemen dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah. *Jurnal Kelitbangan*, 3.
- Anindhita, W., & Rahmawati, D. (2016). Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada . *Seminar Nasional . INDOCOMPAC*.
- Arikunto, S. (2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, J. G. (2001). *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- BLU UPTD Trans Semarang. (2020). Jumlah Mesin tiket. *Divisi Umum dan Asset BLU UPTD Trans Semarang*.
- Budipratama, Y., & Khaerani, T. R. (2016). Proses Inovasi Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang (Studi Kasus E-ticketing). *Administrasi Publik FISIP Undip*, 8.
- Cantika, S., Rostyaningsih, D., & Djumiarti, T. (2015). Analisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Mandiri Akta Tanah). *Jurusan Administrasi Publik FISIP Undip*, 2.
- Cresswell, J. W. (2009). *RESEARCH DESIGN : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* . Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Creswell, J. (2016). *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

- Dewi, C. P., & Larasati, E. (2017). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT Trans Semarang Oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang . *Administrasi Publik FISIP Undip*, 11.
- Dinas Bina Marga. (n.d.). *Sistem Informasi Jalan*. Retrieved from mapgeo.id: http://mapgeo.id/database_jalan_semarang/index.php/jalan
- Dinas Perhubungan Kota Semarang. (2020, Januari 19). Retrieved Desember 21, 2019, from <http://transsemarang.semarangkota.go.id/portal/page/berita/Gopay-menjadi-pilihan-baru-pembayaran-di-Trans-Semarang>
- Divani, N. U., & Hariani, D. (2017). Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang. *Departemen Administrasi Publik*, 6.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mengapa Pelayanan Publik: Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fachrian, F. A., & Ode, S. (2018). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Of Government*, 8.
- Fahmida, D. S. (2018). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor I,II,III, dan IV Di Kota Semarang. *FISIP Universitas Diponegoro*.
- Febrian, R. A. (2018). Inovasi Daerah dari Perspektif Regulasi, Konseptual, dan Empiris (Tinjauan terhadap pasal Pasal 386 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. *Jurnal Kajian Pemerintahan*, 6.
- Fitriana, D. M. (2019). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Rumah Sakit Keliling Dinas Kesehatan Provinsi Lampung (Studi Pada Kelurahan Panaragan Jaya Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat). *FISIP Universitas Lampung*, 19.
- Good News From Indonesia. (2019, April 9). *GOJEK dan Pemkot Semarang Bangun Inovasi Pelayanan Publik*. (A. J. Iswara, Editor) Retrieved from Good News From Indonesia: <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2019/04/09/gojek-dan-pemkot-semarang-bangun-inovasi-pelayanan-publik>

- Hartomi, D., & Mutiarin, D. (2016). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). 3.
- Herwanto, T. (2015). Pentingnya Komitmen Penuh Organisasi dan stakeholders dalam mewujudkan Inovasi Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*.
- Holle, E. (2011). Pelayanan Publik Melalui E- Government : Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Peningkatan Publik Service. *Jurnal Sasi*, 21-30.
- Instagram transsemarang. (n.d.). Semarang:
https://www.instagram.com/p/BnRIIaoF0q_/.
- Juliarso, A. (2016). Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis. *FISIP Universitas Galuh*, 1.
- Junior, M. P. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modaldi BPPT Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP Undip*, 7.
- Khasanah, S. U. (2017). Studi Evaluasi Dampak Pemekaran Desa Wonokarto Terhadap Pembangunan Infrastruktur di Desa Pemekaran. *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP Undip*, 23.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA*, 2.
- Larasati, D. C. (2017). Evaluasi Program Inovasi "sunset policy" Di Kota Malang Guna Menurunkan Angka Tunggakan Pajak dan Bangunan Perkotaan. *Reformasi*, 4.
- Lendong, R. N. (2010). Inovasi Birokrasi dan Optimalisasi Pelayanan Publik: Belajar dari Jembrana , Bali. *Humaniora*, 279.
- Marom, A. (2015). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 1-2.
- Meithasari, A. (2016). Evaluasi Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di Desa Kebongulo Kecamatan Musuk Kabupaten Boyolali. *Skripsi Administrasi Publik Universitas Diponegoro*, 31.

- Mirnasari, R. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Jurnal Universitas Airlangga*.
- Moleong, L. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: FIA UNIBRA.
- Nasution, I. (2017). Evaluasi Implementasi Kebijakan Tentang Tataan Kebandarudaraan Nasional (Studi Pada Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II). *JOM FISIP*, 5.
- Patilima, H. (2005). *Metode Penelitian Kualitaitaif*. Bandung: ALFABETA Press.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Nomor 30.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (Tahun 2018). Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah . No 3.
- Peraturan Pemerintah. (2017). Peraturan Pemerintah., (p. No. 38).
- Peraturan Presiden. (2010). Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025. Nomor 81.
- Perjanjian Kerjasama antara PT Dompot Anak Bangsa dengan BLU UPTD Trans Semarang. (2018).
- Permata, M. A. (2014). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Borneo Administrator*, 9.
- Pradana, M., & Reventiary, A. (2016, JUNI). PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU MEREK CUSTOMADE (STUDI di MEREK DAGANG CUSTOMADE INDONESIA). *JURNAL MANAJEMEN*, 6(1), 4.

- Pratama, M. R. (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri). *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4.
- Prawira, & Maulana, A. (2014). Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 715-721.
- Purbaya, A. A. (2017, Februari 17). *Tiga Ruas Jalan di Pusat Kota Semarang Diberlakukan Satu Arah*. Retrieved Juni 17, 2019, from news.detik.com: <https://news.detik.com/berita/d-3425497/tiga-ruas-jalan-di-pusat-kota-semarang-diberlakukan-satu-arah>
- Putra, A. P. (2018, Maret 16). *Semarang makin macet, berapa jumlah kendaraan beredar?* Retrieved Juni 26, 2019, from www.antaraneews.com: <https://www.antaraneews.com/berita/693566/semarang-makin-macet-berapa-jumlah-kendaraan-beredar>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Said, M. (2007). *Birokrasi di Negara Birokratus*. Malang: UMM Press.
- Sari, A. G. (2019). Evaluasi Program Keluarga Harapan Dalam Rangka Mengatasi Permasalahan Pendidikan Dan Kesehatan Di Kecamatan Semarang Utara Kota Semarang. *Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro*, 99-100.
- Setianingrum, T., & Tsalatsa, Y. (2016). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK di Kota Semarang. *Populasi*, 2.
- Sismanto, A. (2018, Maret 18). *Pertumbuhan Jalan Tak Sebanding, Kemacetan Ancam Semarang*. Retrieved Juni 26, 2019, from sindonews.com: <https://daerah.sindonews.com/read/1290647/22/pertumbuhan-jalan-tak-sebanding-kemacetan-ancam-semarang-1521372010>
- Sugiyono. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Research dan Desain*. Bandung: Penerbit Afabeta.

- Sugiyono. (2015). *STATISTIKA UNTUK PENELITIAN*. Bandung: ALFABETA.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN.
- Tamimi, Z. (2015). Inovasi Manajemen Pelayanan Publik Tim Emergency Service Kabupaten Bantaeng. *Politika*, 8.
- Tamin. (2000). *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*.
- Tatontos, I. O. (2018). Dampak Pengoperasian Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Terhadap Pelaku Usaha Angkutan Umum di Kota Semarang (Studi Penelitian Bus Rapid Transit Semarang Koridor VI Undip-Unnes). *Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Diponegoro*.
- Trans Semarang. (2019, Maret 14). *Paparan BRT Trans Semarang*. Retrieved from Trans Semarang: <http://transsemarang.semarangkota.go.id>
- Tribun Jateng. (2018, April 8). *Trans Semarang Gandeng OVO dan Grab Tingkatkan Transaksi Nontunai Pembayaran Tiket*. Retrieved Desember 21, 2019, from Tribunjateng.com: <https://jateng.tribunnews.com/2018/04/10/trans-semarang-gandeng-ovo-dan-grab-tingkatkan-transaksi-nontunai-pembayaran-tiket>
- Tribun Jateng. (2019, Desember 05). *Besok Trans Semarang Akan Luncurkan Koridor dan Feeder Baru. Masyarakat Gratis Naik BRT 7-8 Desember*. (Muslimah, Editor) Retrieved Februari 19, 2020, from [jateng.tribunnews.com: https://jateng.tribunnews.com/2019/12/05/besok-trans-semarang-akan-luncurkan-koridor-dan-feeder-baru-masyarakat-gratis-naik-brt-7-8-desember](https://jateng.tribunnews.com/2019/12/05/besok-trans-semarang-akan-luncurkan-koridor-dan-feeder-baru-masyarakat-gratis-naik-brt-7-8-desember)
- Undang-Undang Nomor 23 . (Tahun 2014). Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah .
- Widiastuti, D. (2017). Evaluasi Kebijakan Peraturan Walikota Semarang No. 05 Tahun 2013 Tentang Penataan Toko Modern Minimarket Kota Semarang. *Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro*, 328.
- Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (CAPS).

- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* . Jakarta: Salemba Empat.
- Wulandari, W., Suranto, & Purnomo, E. P. (2019). Collaborative Government dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4, 2.
- Yanto, & Setyawan, D. (2019). Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Malam (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3.
- Yin, R. K. (2002). *Studi Kasus*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Yulianah, S. (2019, Maret). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Goverment Pada Kantor Pelayanan Bersama SAMSAT Mataram. *Media Bina Ilmiah*, 13.