

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwilaga Rendy, Alfian Yani, dan Rusdia Ujud (2018). Buku Sistem Pemerintahan Indonesia. Yogyakarta : Deepublish
- Abduh, M., Alawaiyah, T., Apriansyah, G., Abdullah Sirodj, R., & Win Afgani, M. (2023). Survey Design : Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif. Volume 3, Number 1, February 2023
- Abdul Fattah Nasution (2023). Buku Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Harfa Creative
- Alfatih, A. (2021). Penelitian Deskriptif Kuantitatif. Palembang : UPT. Penerbit dan Percetakan Universitas Sriwijaya 2021
- Anggito, A & Setiawan, J. (2018). Buku Metode Penelitian Kualitatif. Sukabumi : CV. Jejak
- Azis, A. M., Harsanto, B., Azis, Y., & Usman, A. (2023). The role of innovation and airport service quality on airport image: Mediated effect of passenger satisfaction. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*
- Bachri, S., & Lonik, L. (2023). *Public Service Innovation: Driving the Growth of the Tourism Industry in Indonesia*. Volume 13 Number 2, July-December 2023. Page 623-630
- Badrudin, S., Halim, P., Ismowati, M., Kurniah, A., (2020). Buku Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta : Zahir Publishing
- Budy, A. (2020). *The landscape of public service innovation in Indoneia : Innovation & Management emerald publishing limited*. Vol. 17 No. 1, 2020
- Dwiyanto, A (2021). Buku Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Dama, J., Ogi, J.W.I (2019). Pengaruh Inovasi Terhadap Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado : Jurnal EMBA, Vol.6 No.1 Januari 2018, Hal.41-50
- Dhewanto, W., & Anggadwita, G. (2013). *Service Innovation in Public Sector : A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia*. Vol. 4, No. 7, pp. 308-315

- Devi Rahma Katrina, Dra. Meirinawati, M. AP (2017). Inovasi Pelayanan Program Kerja Online (KOLAM) Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nganjuk: e-journal unesa.ac.id
- Fajri, C., Amelya, A., Suworo., & Sairin. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad. Volume 5, Nomor 1, Januari 2022 (369-373)
- Fauziah Kurniati (2023.2 Mei). Red Flag Sektor Pelayanan Publik. Diakses pada tanggal 28 Mei 2024, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--red-flag-sektor-pelayanan-publik-indonesia>
- Hanifa, D., Windiya Giri, R, R. (2023). Analisis Pengaruh Digital Divide terhadap Penggunaan Mobile Banking di DKI Jakarta. Volume 6 Issue 1 (2022) Pages 639 - 652
- Hutagalung, S, S., Hermawan, D (2018). Buku Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Yogyakarta : Deepublish
- Hamdillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi: Pendekatan Administrasi Publik dalam Meningkatkan Good Governance. Vol.6 No.2 Jul-Dec 2023
- Hapzah, S, N., Rianto, B., & Tamrin, M, H. (2020). Tata Kelola Inovasi Pelayanan Publik: Dimensi Kelembagaan, Aktor Kebijakan Dan Masyarakat. Volume: 5 (2) 2020: p. 153- 164
- Ilyas, I., Marlinda, C., Herman, H., Marhalinda., & Satriadi. (2023). Buku Manajemen Strategi. Pasaman Barat : CV, Azka Pustaka
- Kristophorus Hadiono¹, Rina Candra Noor Santi (2020). MENYONGSONG TRANSFORMASI DIGITAL. Proceeding SENDIU 2020
- Mochammad, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). Vol. 04 Nomor 01 Agustus 2019
- Muharam, R, S. (2019). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI KOTA BANDUNG. Vol. 1 No. 1, Maret 2019

- Ningsih, K, S., & Frinaldi, A. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. Vol. 7 No. 2 Maret 2023
- Noviaristanti, S., Acur, N., & Mendibil, K. (2016). The Innovation Intermediary: A Review and the Widening Roles. Management Review Quarterly <https://doi.org/10.1007/s11301-023-00364-2>
- Nuryadi., Dewi Astuti, T., Sri Uta,I, E., Budiantara. (2017). Dasar-dasar Statistik Penelitian. Yogyakarta : Gramasurya
- Peraturan Menteri Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Unit Pelayanan Publik (2017). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132603/permen-pan-rb-no-17-tahun-2017>
- Peraturan Menteri Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Unit Pelayanan Publik (2014). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132748/permen-pan-rb-no-30-tahun-2014>
- Ramdhan, M. (2021). Buku Metode Penelitian. Surabaya : Cipta Media Nusantara
- Ramadhian, F. R., & Sutjipto, M. R. (2022). *Factor analysis of the digital transformation challenges at PT Dharma Agung Wijaya.*
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Area Manado : Jurnal EMBA, Vol.7 No.1 Januari 2019, Hal. 301 – 310
- Rencana Strategi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tahun 2020-2024 (2020). <https://www.menpan.go.id/site/publikasi/unduh-dokumen-2/akuntabilitas-kinerja/rencana-strategis-renstra/file/6259-renstra-kementerian-panrb-2020-2024>
- Septian Wahyudi (2019). Teori Inovasi: Jurnal Valuta Vol. 5 No 2, Oktober 2019
- Sugiman (2018). Pemerintahan Desa. Bina Mulai Hukum, Vol. 7 No. 1, Juli 2018

- Suranto, S., Darumurti, A., & Eldo, D, H, A, P. (2022). *Portrait of Public Services Innovation in Indonesia in 2018-2020*
- Sucupira, G. (2018). *Innovation in public administration Itineraries of Brazilian scientific production and new research possibilities*. Vol. 16 No. 1, 2019
- Salam, R., (2021). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19. Vol. 3 Nomor 1 April 2021
- Subhan posangi said,. Kusumawati Indah,. dan Zaharan. (2021). Buku Metode Penelitian & Analisis Data Comprehensive. Cirebon : Penerbit Insania
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Wahyuningtyas, R., M Disastra, G., Rismayani, R. (2021). Digital Innovation and Capability to Create Competitiveness Model of Cooperatives in Bandung, Indonesia. Jurnal Manajemen Indonesia Vol. 21(2)
- Wiryanto, W. (2020). *Initiative And Implementation Of The Public Service Innovation By Regional Government In Indonesia*. Volume: 2, Nomor: 2, November 2020
- Zulfa Auliana Haqie, Riffa Eka Nadia, Oktavira Puteri Ariyani (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya: Jurnal of Public Sector Innovation, Vol. 5, N0. 1 November Tahun 2020, (23-30)