

DAFTAR REFERENSI

BUKU:

- Andrianto, N. (2007). *Good e-government: Transparansi dan akuntabilitas publik melalui e-government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2016). *Public management and governance* (3rd ed.). London: Routledge.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). New York: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Teori dan aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori dan isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2020). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kompetensi, kinerja, dan produktivitas kerja*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. (2016). *Manajemen kinerja* (5th ed.). Jakarta: Rajawali Pers.

JURNAL:

Demircioglu, M. A. (2021). The Effects of Innovation Climate on Employee Job Satisfaction and Affective Commitment: Findings from Public Organizations. *Review of Public Personnel Administration*.

Farida, I., & Lestari, A. (2021). Implementation of E-Government as a Public Service Innovation in Indonesia. *RUDN Journal of Public Administration*, 8(1), 72–79.

Fauzi, A., & Nugroho, G. (2024). Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 18(1), 558.

Ibrahim, M., Yusheng, K., & Adam, D. R. (2022). Linking Service Innovation to Organisational Performance: Mediating Role of Employee Productivity and Job Satisfaction. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 13(1), 1–16.

Ishak, D. (2022). Public Services to Achieve Good Governance in Indonesia. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 18–26.

Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. *Sustainability (Switzerland)*, 16(7).

Maryanti, M., Khurniawan, A. W., & Fauzi, A. (2025). Peran Keterlibatan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Lingkungan Kerja, Manajemen Talenta dan Perilaku Inovatif Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6(2), 1155–1169.

Nur Taziatul Arofah, T., Pramono, S., & Roekminiati, S. (2025). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan BKD Kabupaten Sidoarjo terhadap Kepuasan ASN dalam Pengurusan Administrasi Kepegawaian. *PUBLIKAUMA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*, 13(2), 127–133.

Sadikin, M. R., Junaedi, J., & Desnatria, D. (2025). Impact of Organizational Culture on Job Satisfaction. *International Journal of Entrepreneurship and Business Management*, 3(2), 133–141.

Saputri, Y., & Dwirianto, S. (2024). Pengaruh Kepemimpinan Autentik Dan Perilaku Inovatif Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Kampar. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (JEIS)*, 03(02), 274–287.

Sopamena, C. A. (2024). Digital Revolution and Public Administration Innovation: Increasing the Efficiency and Responsiveness of Public Services. *Journal of*

Governance, 9(2).

Suwandana, S., & Made, I. G. (2025). Peran Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 4(1), 194–203.

Tanimoto, S., Dechen, T., Wangyal, S., Sato, H., & Kanai, A. (2022). Risk Assessment for Mobile Workers Based on Multiple Viewpoints and Portfolio of Risk Countermeasures. *International Journal of Service and Knowledge Management*, 6(1), 1.

Van Poel, E., Collins, C., Groenewegen, P., Spreeuwenberg, P., Bojaj, G., Gabrani, J., Mallen, C., Murauskiene, L., Šantrić Milićević, M., Schaubroeck, E., Stark, S., & Willems, S. (2023). The Organization of Outreach Work for Vulnerable Patients in General Practice during COVID-19: Results from the Cross-Sectional PRICOV-19 Study in 38 Countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4).

Widaningsih, M., & Rulandari, N. (2022). Institutional Arrangement in the Investment Sector Through Inter-Organizational Communication. *Ilomata International Journal of Management*, 3(2), 151–165.

UNDANG-UNDANG:

peraturan pemerintah RI. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (Pasal 1 Ayat 1)*.

SUMBER LAIN:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Karimun. (2025). Kabupaten Karimun dalam angka 2025.

Pemerintah Kabupaten Karimun. (2022). Profil Kabupaten Karimun.

Tvonenews. (2022). Imigrasi Karimun terbitkan paspor sepanjang 2022 sebanyak 17.284 dengan penerimaan hampir Rp7 miliar.