

DAFTAR REFERENSI

Buku :

- Alma, Buchari. (2018). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. (2021). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basyo, Ahmad. (2022). Transformasi Pelayanan Publik di Era Digital. Yogyakarta: Gava Media.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (Edisi 5). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Dwiyanto, Agus. (2021). Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendi, Sofyan. (2020). Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Strategi, dan Implementasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2020). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2022). Analisis Data Kualitatif. Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy J. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). Pelayanan Berkualitas: Konsep dan Pengukuran. Terjemahan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sedarmayanti. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2023). Manajemen Jasa & Kualitas Pelayanan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. (2021). Manajemen Inovasi Pelayanan Publik. Jakarta: Rajawali Pers.

Jurnal :

- Afriyani, A., Wahidah, I., & Wibowo, M. T. H. (2021). Penerapan Digital Government di Desa Sukajaya Kabupaten Sumedang Jawa Barat. *Ministrate Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 3(2), 147.
- Afriyani, R., & Santoso, B. (2021). Analisis Kesiapan Masyarakat dalam Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 15(2), 145–160.
- Aziez Herdian, R., Rakhmat, C., & Suci Putri Lestari. (2022). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 1–6.
- Basyo, A., & Anirwan, H. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur Dampak Teknologi Terhadap Efisiensi Kerja. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 8(1), 22–37.
- Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: *Studi Literatur Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Edisi 5). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- David, M., & Flew, T. (2022). Trust and digital public services: The paradox of increased access and institutional skepticism. *Digital Government: Research and Practice*, 3(1), 1–15.
- Dobrolyubova, E. (2021). Measuring outcomes of digital transformation in public administration: Literature review and possible steps forward. *NISPACE Journal of Public Administration and Policy*, 14(1), 61–86.
- Gamaputra, G., Rosalia, N. A., Khoirunisa, K., & Kusyeni, Rd. (2022). Penerapan Standar Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Di Kantor Kelurahan Celep. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 81.
- Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *KEMUDI Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 179.
- Handrisal, H., & Saputra, A. (2022). Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government: Studi Kasus Wilayah Kepulauan Riau. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(1), 89–104.
- International Conference on Social and Organizational Innovation. (2024). *Digital Transformation of Government Administration* (Proceedings).

- Jannah, S. L., & Sadiqin, A. (2021). JURNAL EKONOMI , MANAJEMEN , BISNIS DAN SOSIAL Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial (EMBISS)*, 2(November), 37–48.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2022). *Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 46 Tahun 2022 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PAN-RB.
- Kurniasih, D., Pedrason, R., Harryarsana, I. G. K. B., Hamid, S., & Saputra, A. S. (2023). *The effect of e-Servqual and public service on community satisfaction: An empirical study in government organization. International Journal of Data and Network Science*, 7(2023), 1413–1420.
- Kurniasih, N., & Rahayu, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 11(1), 45–62.
- Kurniawan, M. (2023). Digital services of public government administration in the industrial revolution 4.0. *SASI*, 29(4), 691–704.
- Mustopa Saputra, A., Aulia Ilmi, D., Angelina, W., Sondari Gadzali, S., Muna Almaududi Ausat, A., Subang, U., Raden Ajeng Kartini No KM, J., nyimplung, desa, Subang, K., Subang, K., & Barat, J. (2023). PT Pos Indonesia Public Service Innovation in Maintaining Existence and Competitiveness in the Industrial Era 4.0 (Case Study of PT Pos Indonesia KC Subang). *Journal on Education*, 05(03).
- Mustopa Saputra, A., & Darmawan, J. (2023). Transformasi Digital Pos Indonesia: Analisis Efektivitas dan Tantangan Aplikasi PosAja!. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara*, 9(2), 112–128.
- Purnawa, I. G. (2022). Digitalisasi Pelayanan Publik: Efektivitas dan Dampak Terhadap Minimasi Kesalahan Layanan. *Jurnal Administrasi & Kebijakan Publik*, 13(2), 45–58.
- Purnawa, S. (2022, July 10). Transformasi digital jadi roda pendorong bisnis Pos Indonesia - ANTARA News. *Antara News*.
- Riyanti, W. C., Perdani, T., & Sobandi, K. R. (2023). Implementation of Public Services through SI PATAS Innovation Program in Banyumas Regency, Central Java Province. *JUSS (Jurnal Sosial Soedirman)*, 6(2), 47.
- Tjiptono, F. (2023). *Manajemen Jasa & Kualitas Pelayanan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi.
- Sarah, K. S., Hendrayati, H., & Hurriyati, R. (2022). The Effect of Delivery Service Innovation on Customer Satisfaction. *Advances in Economics, Business and Management Research/Advances in Economics, Business and Management Research*.

- Saldana, J., & Omasta, M. (2022). *Qualitative Research: Analyzing Life* (Edisi 2). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Uloli, A., & Lahusin, S. (2023). Inovasi Layanan Publik Digital: Pengaruh Infrastruktur dan Tingkat Literasi Masyarakat. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 17(1), 22–35.
- Uloli, M. S., & Lahusin, A. (2023). Digital-Based Public Service Innovation: Systematic Literature Review. In *West Science Interdisciplinary Studies* (Vol. 01, Issue 11).
- Utami, P. I. (2023). TRANSFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK: INOVASI DAN ADAPTASI MENUJU EFISIENSI DAN PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS. PAPATUNG *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Pemerintahan Dan Politik*, 6(2), 1.
- Utami, W., & Sari, D. (2024). Evaluasi Implementasi Aplikasi Layanan Publik: Faktor Penentu Keberhasilan di Daerah Kepulauan. *Jurnal Teknologi & Administrasi*, 7(2), 78–94.
- Warsono, W., & Hidayat, A. (2021). Strategi Inovasi BUMN Logistik Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Era Persaingan. *Jurnal Bisnis dan Administrasi*, 8(1), 18–34.
- Wibowo, A. (2021). *Manajemen Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wijaya, T., & Setiawan, B. (2023). Pengukuran Kualitas Pelayanan Digital Menggunakan Metode SERVQUAL: Konsep dan Penerapan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 26(1), 1–14.
- Yin, R. K. (2023). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (Edisi 7). Thousand Oaks: SAGE Publications.

Undang-undang :

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2022). Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 46 Tahun 2022 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian PAN-RB.
- PT Pos Indonesia (Persero). (2025). *Dokumen Spesifikasi Sistem PosAja! Versi 3.2*. Jakarta: Kantor Pusat Divisi Teknologi Informasi.
- PT Pos Indonesia (Persero). (2025). *Dokumen Keamanan Sistem Informasi Aplikasi PosAja!*. Jakarta: Pusat Keamanan Data dan Informasi.

- PT Pos Indonesia (Persero). (2025). *Dokumen Evaluasi Implementasi Teknologi Informasi Kantor Pos Kota Tanjungpinang*. Tanjungpinang: Tim Evaluasi dan Pengembangan Sistem.
- PT Pos Indonesia (Persero). (2025). *Laporan Kinerja Transformasi Digital Wilayah Kepulauan Riau Tahun 2025*. Tanjungpinang: Divisi Teknologi Informasi & Layanan Digital.
- PT Pos Indonesia (Persero). (2025). *Laporan Mutu Pelayanan Kantor Pos Kota Tanjungpinang Triwulan I–II 2025*. Tanjungpinang: Bidang Pelayanan dan Operasional.
- PT Pos Indonesia (Persero). (2025). *Laporan Kinerja Unit Layanan Pelanggan Wilayah Kepulauan Riau Tahun 2025*. Tanjungpinang: Bagian Hubungan Pelanggan.
- PT Pos Indonesia (Persero). (2025). *Laporan Kegiatan Sosialisasi & Edukasi Layanan Digital Periode 2024–2025*. Tanjungpinang: Bidang Humas dan Kemitraan.
- PT Pos Indonesia (Persero). (2025). *Laporan Kinerja Transformasi Digital Wilayah Kepulauan Riau Tahun 2025*. Tanjungpinang: Divisi Teknologi Informasi & Layanan Digital.
- Republik Indonesia. (2021). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 78.