DAFTAR REFERENSI

A. Buku

Albury, D. (2003). *Inovasi di Sektor Publik*. PT. Elex Media Komputindo.

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* ((Edisi&Rev). Rineka Cipta.

Basuki, Y. (2019). *Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile Si-Cakep) di Kabupaten Wajo*. Universitas Muhammadiyah Makasar.

Dwiyanto, A. dkk. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.

Efendy, *Onong Uchana. 2005. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosda Karya*

Harbani Pasalong. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.

Manab. (2015). *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif*. Kalimedia.

Nurmandi, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Sinergi Visi Utama.

Oslo, M. (2004). *Organization for Economic Cooperation and Development. OECD Principles Of Corporate Governance.The OECD Paris*.

Prihartono, *Bambang. 2015. Pengembangan Tol Laut dalam RPJMN 2015-2019 dan Implementasi 2015. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Republik Indonesia*

Robbins, S. P. (1994). *Teori Organisasi: Stuktur, Desain dan Aplikasi, Alih Bahasa Jusuf Udaya*. Arcan.

Rukajat. (2018). *Pendekatan Penelitian Kulitatif*. Dee Publish CV. BUDI UTAMA.

Sedarmayanti. (2012). *Good Governance & Good Corporate Governance*. Mandar Maju.

Sinambela, Litjan Poltak, dkk. (n.d.). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT.Bumi Aksara.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. cv. Alfabeta.

Suwarno. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.

Winarsih, A. & R. (2012). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standart Pelayanan Minimal*. Pustaka Belajar.

B. Skripsi

Djamrut, D. E. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. Universitas Mulawarman Samarinda.

Haryani, P. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang*. . Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

Maulana, F. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Keliling)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Milenia, V. A. (2022). *Evaluasi Inovasi Pelayanan Melalui Sistem Pelaporan Penerangan Jalan Umum (Silajang) Di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Pertamanan Kota Tanjungpinang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

C. Jurnal

Herwanto, T. (2015). No Title. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, Vol. 1 no*, 18–26.

Kartika, F. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak*. *Jurnal Publica Unesa* Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Negeri Surabaya

Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan.*

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*.

Nugrahani. (2014). Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. In *Surkarta* (Vol. 1, Issue 1).

Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Jurnal Sawala, Vol.4 No 3*.

D. Peraturan Perundang-Undangan

UU No. 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014