

DAFTAR REFERENSI

Buku:

- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Calpius.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Delafrooz, nNarges et.al. 2013. *The impact of service innovation on consumer satisfaction*. 3 (2).
- Fontana. (2011). *Innovate we can*. In *innovate we can* (Vol. 14).
- Hariwijaya, M. (2017). *Metodologi dan Teknik Penulisan Skripsi, Tesis & Disertasi: Elmaterra*. Diandra Kreatif.
- Firmansyah, H. D. (2022). *Pelayanan Publik di Era Tatanan Normal baru* (A. Hendrayady (ed.)). Media Sains Indonesia.
- Moleong, L.J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Muluk, Khairul.2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Jatim: Bayumedia Publising
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Sedermayanti. 2013. *Good Governance (kepemimpinan yang baik: dalam rangka otonomi daerah)*. Bandung : Mandar Maju
- Sugiyono. (2017) dan (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sutarman, 2009, *Pengantar Teknologi Informasi*, Jakarta L Bumi Aksara

Jurnal dan Skripsi

- Ananda, E. D. (2013). “ pemanfaatan teknologi informasi .” *Journal Unair*, 1(20).
- Arik Ariyani, L. I. M. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan suami siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 156–161.
- Elkesaki, R. ‘Arsy. (2021). *Inovasi pelayanan publik dinas kependudukan dan catatan sipil di kota bandung*. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 69–90.

- Fontana. (2011). Innovate we can. In *innovate we can* (Vol. 14).
- Hisbani, N. A., Karim, M., Malik, I., Ilmu, J., Negara, A., Unismuh, F., Ilmu, J., Negara, A., Unismuh, F., Ilmu, J., Negara, A., & Unismuh, F. (2015). PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG. *Jurnal Administrasi Publik, 1*.
- Junior, M. P. (2016). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PERIZINAN PENANAMAN MODAL di BPPT KOTA SEMARANG)*. 1–20.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justisia, 10*(3), 569–586. <http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat%0AFiatJustisiai>
- Maryam, S., Zauhar, S., & Saleh, C. (2016). Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang). *Wacana, 19*(2), 83–90.
- Maysara, & As'ari, H. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM APLIKASI POTENSI INVESTASI (SIAPI) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik, 3*(September), 215–226.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik, 1*, 71–84.
- Muslichati, Z. (2015). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT BUAH HATI KUDUS. *Management Analysisi Journal, 4*(4), 341–347.
- Rahmat Sulaiman Naibaho. (2017). Peranan dan Perencanaan Teknologi Informasi dalam Perusahaan. *Warta, 52*(April).
- Sri Wahyuni, M. (2021). Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud). *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis, 2*(2), 33–42.
- Wahyuningsih, D. (2019). *PELAYANAN PUBLIK YANG RESPONSIF MELALUI APLIKASI SI-DIA MENUJU SMART CITY (Studi)*.
- Yoga Hidayanto, dkk. (n.d.). *Inovasi Pelayanan Publik Di Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta*.

Perundang-undangan

- Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang system pemerintahan berbasis elektronik (SPBE).

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

UU Republik Indonesia Nomor.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

