

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmed, P. K., & Shepherd, C. D. (2010). *Innovation Management, Context, Strategies, System, and Process*. New York: Pearson.
- Arif, S., dkk. (2010). *Paradigma Pelayanan Publik*. In A. A. Rohman, & M.M. Sa'id, *Reformasi Pelayanan Publik* (pp. 1-34). Malang: Averroes Press.
- Azwar, Saifuddin.(1998). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar (Anggota IKAPI).
- Badudu, J. S. (2009). *Kamus Ungkapan Bahasa Indonesia*. Bandung: Pustaka Prima.
- Burhan, Bungin. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Chalid, Pheni. (2005). *Otonomi Daerah "Masalah, Pemberdayaan, dan Konflik"*. Jakarta: Kemitraan.
- Chesbrough, H. W. (2003). *The Era Open Innovation: Managing Intellectual Property*. California: California Management Review.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2003). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widayarsana Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Edwards, Meredith, dkk. (2012). *Public Sector Governance in Australia*. Australia: ANU Press
- Edwards, Meredith, dkk. (2012). *Dimensions of Governance for the Public Sector*. Australia: ANU Press.
- Halvonsen, t., Haukness, J., Miles, I., & Roste, R. (2005). *On The Different Between Public and Private Sector Innovation*. NIFU STEP: Public Report No. D9, Oslo.
- Hasan, M. Iqbal. (2015). *Pokok-pokok Materi Statistik 2*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mikkelsen, B. (1999). *Metode Penelitian Partisipatoris dan Upaya-Upaya Pemberdayaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

- Moleong, Lexy. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Monier, H. (1999). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Muluk, Khairul M.R. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan di Daerah*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Mulyono, Yalia. (2011). *Menuju Pelayanan yang Lebih Baik dengan E-Government*. Bandung: Agenda Observasi.
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Kencana Group.
- Nugroho, R. (2004). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nugroho, R., & Siahaan, R. (2005). *BUMN Indonesia Isu, Kebijakan, dan Strategi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ratminto, & Winarsih, A.S. (2016). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salim, Agus. (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Sampara, L., & Sugianto. (2000). *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN RI.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sulistio, B., & Budi, W. (2009). *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV Badranaya.
- Suranto. (2006). *Modul Aplikatif Statistik Sosial*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sutarno. (2012). *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwarno. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Suyanto, Bagong & Sutinah. (2011). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Usman, Husaini dan Akbar, Purnomo Setiady. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Zhu, Juwang. (2015). *Responsive and Accountable Public Governance*. New York: Department of Economic and Social Affairs, United Nations.

Jurnal

- Adamson, I., & Shine, J. (2003). Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information System Satisfaction in a Mandatory Environment: A Bank's Treasury. *Technology Analysis & Strategic Management*. Vol. 15 No. 4: pp 441-455.
- Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1 (1) , 85-93.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3 (3), 1472-1486.
- Fitriana, Diah Nur. (2014). Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi *Boarding Pass System* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. 2 (1). 1-10.
- Gumilar, Panji Cahya. (2016). Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. 4 (3). 1-11.
- Hanggono, A.A & Siti Ragil Handayani, & Heru Susilo. (2015). Analisis Atas Praktek TAM (Technology Acceptance Model dalam Mendukung Bisnis Online dengan Memanfaatkan Jejaring Sosial Instagram. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 26 (1). 1-9.
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 2 (1), 1-10.
- Hill, Carolyn. J. & Laurence E.Lynn Jr. (2004). *Governance and Public Management, an Introduction*. *Journal of Policy Analysis and Management*. 23 (1). 3-11.
- Kurniawan, Achmad Dwiky. (2015). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan

- Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol (3). (3). 167-176.
- Marom, A. (2015). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 1 (1), 45-63.
- Maryam, Neneng Siti. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI (1), 1-18.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya - Bungurasih. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol.1, Nomor 1, 71-84.
- Muis, Abdul. (2017). "KELUAR BERSAMA: DAFTAR 1 KELUAR 5" (Model Inovasi Pelayanan Dokumen Anak di Danurejan Kota Yogyakarta. Jakarta: Pusta Inovasi Tata Pemerintahan, LAN.
- Nurmandi, Achmad. (2010). Proses Manajemen Pengetahuan Bagi Inovasi Pelayanan Perizinan di Kota Yogyakarta. *Jurnal Studi Pemerintahan*. 1 (1). 1-28.
- Prabawalingga & I Ketut Yadnyana. (2016). Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan dengan Minat sebagai Variabel Intervening terhadap Perilaku Penggunaan Sistem. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. Vol 5 (10). 3359 - 3390.
- Prasmi, M. R. (2014) Inovasi Kelembagaan Unit Pelayanan Teknis Dinas Balai Rehabilitasi Terpadu Penyandang Disabilitas di Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*. 2 (3). 625-642.
- Ramadhan, Mirza Faruz. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Program Layanan Tujuh Menit (LATUM) sebagai upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional (Kota Surabaya).
- Ristian, Andre. (2014). Kualitas Pelayanan Publik pada Komunitas Adat: Studi Kasus Komunitas Orang Lom di Kabupaten Bangka Tahun 2012-2013. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*. 1 (2). 257-291.
- Samsudin. (2014). Kinerja Pelayanan Publik Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, Vol.1 No.1, 136-164.

Sari, Maria Agustina Pertama. (2014). Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Borneo Administrator*. Vol (10) No.2, 214-233.

Sutrisno, M. R. (2014). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 3 (11) , 1814-1820.

Sumber Lain

http://jipp.jatimprov.go.id/?page=database_detail&id=1. Diakses pada 1 November 2018 pukul 10.51 WIB

Rusqiyati, 2017, <https://jogja.antaranews.com/berita/346186/keluar-bersama-wakili-yogyakarta-kompetisi-inovasi-nasional>, diakses pada 2 Januari 2017 pukul 14:22 WIB.

Sinovik,menpan.go.id, 2017, diakses pada 2 Januari 2017 pukul 14:07 WIB.

Tamsil, Ramzah. (2018). Analisis Mutu Pelayanan Program Jaminana Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Kabupaten Tojo Una-Una Provinsi Sulawesi Tengah. Yogyakarta: Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Www. Kependudukan.jogjaprov.go.id, diakses pada 26 Maret 2018 pukul 6:40 WIB.