

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. Retrieved from <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/6>
- Abdy, Y. A., Santoso, T., & Zakariya. (2020). Efektivitas Pelayanan E-KTP Dengan Sistem Door To Door (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto). *Repository Untag*.
- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- BPS Jatim. (2022). Jumlah Pelanggan Listrik Menurut UP3 PLN, 2020-2021. Retrieved from <https://jatim.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTcwIzI=/jumlah-pelanggan-listrik-menurut-up3-pln.html>
- CNBC Indonesia. (2022, July 4). Tuai Respon Positif, Ini Kata Pelanggan PLN Mobile. Retrieved from CNBC Indonesia website: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220704102946-4-352664/tuai-respon-positif-ini-kata-pelanggan-pln-mobile>
- D, M. B. (2020). *Inovasi DPR Dalam Wujudkan Parlemen Modern* (Universitas Muhammadiyah Jakarta). Universitas Muhammadiyah Jakarta. Retrieved from <https://repository.umj.ac.id/9290/>
- detikInet. (2024). Google Setop Dukungan untuk Android Lollipop Setelah 10 Tahun. Retrieved February 8, 2025, from <https://inet.detik.com/consumer/d-7439961/google-setop-dukungan-untuk-android-lollipop-setelah-10-tahun>
- Disway ID. (2023). PLN Sukses Raih Dua Penghargaan, Transformasi dan Inovasi PLN Mobile Berdampak Besar Bagi Masyarakat. Retrieved from Disway.ID website: <https://disway.id/amp/723102/pln-sukses-raih-dua-penghargaan-transformasi-dan-inovasi-pln-mobile-berdampak-besar-bagi-masyarakat/>
- Gemu, Z. (2020). *Pelaksanaan Inovasi Pengawasan Pelayanan Publik (Study Kasus Operation Room di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar)* (Universitas Hasanuddin). Universitas Hasanuddin. Retrieved from <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/1966/>
- Google Maps. (2024). PLN UP3 Surabaya Selatan. Retrieved from Google Maps website: <https://g.co/kgs/yaEQLjL>
- Google Maps. (2024). PLN UP3 Surabaya Utara. Retrieved from Google Maps website: <https://g.co/kgs/JnLZG3h>
- Google Maps. (2024). PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat. Retrieved from Google Maps website: <https://g.co/kgs/sZfgCZG>
- Gusnia. (2024). *Analisis Efektivitas Pelayanan Kartu Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bata* (Universitas Putera Batam). Universitas Putera Batam. Retrieved from <http://repository.upbatam.ac.id/5955/>
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1–10. doi:

- 10.25299/jiap.2020.vol6(1).4932
- Hasselwander, M. (2024). Digital platforms' growth strategies and the rise of super apps. *Heliyon*, *10*(5), e25856. doi: 10.1016/j.heliyon.2024.e25856
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. In *Deepublish* (1st ed.). Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Jatim Newsroom. (2023). Ajak Warga Tingkatkan Customer Experience, PLN Gagasan Program Kampung PLN Mobile. Retrieved January 5, 2024, from Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur website: <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/ajak-warga-tingkatkan-customer-experience-pln-gagas-program-kampung-pln-mobile>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (n.d.). Arti kata inovasi - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Retrieved November 18, 2021, from <https://kbbi.web.id/inovasi>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, *2*(1), 43. doi: 10.30742/juispol.v2i1.2134
- Marketeers. (2023). Terus Bertransformasi, PLN Mobile Sudah Diunduh 39 Juta Pengguna. Retrieved October 5, 2023, from Marketeers website: <https://www.marketeers.com/terus-bertransformasi-pln-mobile-sudah-diunduh-39-juta-pengguna/>
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, *3*(September), 215–226. doi: 10.24036/jmiap.v3i3.290
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (35th ed.). Bandung.
- Nadhif, A. Z., & Niswah, F. (2018). Inovasi layanan PLN mobile di PT. PLN (Persero) area Surabaya Selatan. *Publika*, *6*(2), 1–7. Retrieved from <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/22663>
- Nugraha, J. T., Warsono, H., & Yuningisih, T. (2020). Inovasi Anjas Go Clear Berbasis Merit System Dan. *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies (JIPAGS)*, *4*(2), 829–848.
- Nugroho, R., & Suprpto, F. A. (2021). *Administrasi Pemerintahan Desa Bagian 4 : Pelayanan Publik*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor : 0110 P/DIR/2020 Tentang Implementasi Aplikasi PLN Mobile di Lingkungan PT PLN (Persero)*. Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik*. Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2012 tentang Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik*. Indonesia.
- PLN. (n.d.). Portal Layanan Pelanggan. Retrieved February 1, 2025, from [pln.co.id](https://layanan.pln.co.id/pln-mobile/) website: <https://layanan.pln.co.id/pln-mobile/>
- PLN. (2020). Lebih Dekat Dengan Pelanggan, PLN Luncurkan Aplikasi New

- PLN Mobile. Retrieved from pln.co.id website: <https://web.pln.co.id/media/siaran-pers/2020/12/lebih-dekat-dengan-pelanggan-pln-luncurkan-aplikasi-new-pln-mobile>
- PLN. (2023). *Sustainability Report PLN 2023 : Kolaborasi untuk Keberlanjutan Collaboration for Sustainability*. Jakarta. Retrieved from <https://web.pln.co.id/statics/uploads/2024/06/SR-PLN-2023.pdf>
- PLN Distribusi Jawa Timur. (2020). PLN Siap Berinovasi Mengimplementasikan Autodispatch, Untuk Tingkatkan Pelayanan Kepada Pelanggan. Retrieved February 5, 2025, from plndistribusijatim website: <https://www.instagram.com/p/CAC45v4Ji-8/?igshid=1wo1w9jm0i3vb>
- POSBELITUNG. (2024). PLN Dinobatkan Sebagai Best of The Best BUMN Entrepreneurial Marketing 2024 dan Raih 2 Gold Winner. Retrieved July 4, 2024, from POSBELITUNG website: <https://belitung.tribunnews.com/2024/05/19/pln-dinobatkan-sebagai-best-of-the-best-bumn-entrepreneurial-marketing-2024-dan-raih-2-gold-winner?page=2>
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik* (1st ed.; Y. P. Santoso & N. N. Muliawati, Eds.). Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA. Retrieved from [www.rosda.co.id](http://www.rosda.co.id)
- Pratiwi, F. S. (2022). *Inovasi Pelayanan Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung (Studi Pada Atribut Inovasi Pelayanan Keagamaan Online)* (Universitas Lampung). Universitas Lampung. Retrieved from <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/angka-konsumsi-ikan-ri-naik-jadi-5648-kgkapita-pada-2022>
- PT PLN (Persero). (n.d.). Profil Perusahaan. Retrieved November 27, 2024, from pln.co.id website: <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>
- PT PLN (Persero). (2021). Diunduh 13,2 Juta Pengguna, PLN Mobile Berikan Kemudahan Dalam Satu Genggaman. Retrieved from pln.co.id website: <https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2021/10/diunduh-13-2-juta-pengguna-pln-mobile-berikan-kemudahan-dalam-satu-genggaman/>
- PT PLN (Persero). (2022). Lampau Target 2021, Aplikasi PLN Mobile Diunduh 16,2 Juta Pengguna.
- PT PLN (Persero). (2022). Layanan Kelistrikan Kian Mudah dan Cepat, Ini Kata Pelanggan PLN Tentang PLN Mobile. Retrieved from pln.co.id website: <https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2022/07/layanan-kelistrikan-kian-mudah-dan-cepat-ini-kata-pelanggan-pln-tentang-pln-mobile/>
- PT PLN (Persero). (2023). Ramai-Ramai Diunduh Pengunjung Gelegar Cuan, PLN Mobile Tawarkan Berbagai Kemudahan Kelistrikan Dalam Satu Genggaman. Retrieved from pln.co.id website: <https://web.pln.co.id/media/siaran-pers/2023/02/ramai-ramai-diunduh-pengunjung-gelegar-cuan-pln-mobile-tawarkan-berbagai-kemudahan-kelistrikan-dalam-satu-genggaman>
- PT PLN (Persero). (2023). Transformasi Digital PLN Perkuat Komunikasi Publik dan Peningkatan Pelayanan Pelanggan. Retrieved from pln.co.id website: <https://web.pln.co.id/media/siaran-pers/2023/09/transformasi-digital-pln-perkuat-komunikasi-publik-dan-peningkatan-pelayanan-pelanggan>

- Puspasari, B., & Ra'is, D. U. (2019). Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang). *Jisip : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 70–77. Retrieved from [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id)
- Putri, A., & Adiando, A. (2024). Inovasi Pelayanan Aplikasi PLN Mobile di Kota Pekanbaru. *JERUMI: Journal of Education Religion Humanities and Multidisciplinary*, 2(1), 587–602. doi: 10.57235/jerumi.v2i1.2029
- Radar Surabaya. (2021). Pertama di Jatim, Aplikasi New PLN Mobile Hadir dg Fitur Pasang Baru. Retrieved from [Radarsurabaya.id](http://Radarsurabaya.id) website: <https://radarsurabaya.jawapos.com/ekonomi/77972967/pertama-di-jatim-aplikasi-new-pln-mobile-hadir-dg-fitur-pasang-baru?page=2>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations 5th edition* (5th ed.). New York: Free Press.
- rri.co.id. (2023). Pengguna PLN Mobile di Jawa Timur Capai 13,5 juta. Retrieved January 4, 2024, from [rri.co.id](http://rri.co.id) website: <https://www.rri.co.id/bisnis/450988/pengguna-pln-mobile-di-jawa-timur-capai-13-5-juta>
- Safitri Abidin, D., & Banga, W. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Konawe. *Publica : Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 10(1), 41–50. doi: 10.33772/PUBLICA.V10I1.6296
- Sari, Y. R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Solo Destination di Kota Surakarta, Jawa Tengah. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 190. doi: 10.30656/sawala.v7i2.1448
- Sawir, M. (2021). *Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual Dan Praktik*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- statcounter. (2025). iOS Version Market Share Indonesia. Retrieved February 8, 2025, from <https://gs.statcounter.com/ios-version-market-share/all/indonesia>
- statcounter. (2025). Mobile & Tablet Android Version Market Share Indonesia. Retrieved February 8, 2025, from <https://gs.statcounter.com/android-version-market-share/mobile-tablet/indonesia>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)* (3rd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sukarmin. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Adminduk Inklusif) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba* (Universitas Muhammadiyah Makassar). Universitas Muhammadiyah Makassar. Retrieved from [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/12604-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/12604-Full_Text.pdf)
- TRIBUNNEWS.COM. (2020). Siap Mudahkan Pelanggan, PLN Uji Coba Aplikasi 'New PLN Mobile. Retrieved February 8, 2025, from [TribunBisnis.com](http://TribunBisnis.com) website: <https://www.tribunnews.com/bisnis/2020/06/24/siap-mudahkan-pelanggan-pln-uji-coba-aplikasi-new-pln-mobile>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Indonesia.

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.*
- Wahana News Sumsel. (2023). Inovasi PLN: Aplikasi PLN Mobile Raih Penghargaan Innovation of the Year 2023. Retrieved November 20, 2023, from Wahana News Sumsel website: [https://sumsel.wahananews.co/utama/inovasi-pln-aplikasi-pln-mobile-raih-penghargaan-innovation-of-the-year-2023-wpckRx9Fl5/2#post\\_wahana](https://sumsel.wahananews.co/utama/inovasi-pln-aplikasi-pln-mobile-raih-penghargaan-innovation-of-the-year-2023-wpckRx9Fl5/2#post_wahana)
- Wicaksono, K. W. (2019). Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196. doi: 10.24198/jmpp.v1i2.19895
- Zinsky, W. P., Rusli, B., & Bektı, H. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bekasi dalam Bentuk Kebijakan Mal Pelayanan Publik. *PERSPEKTIF*, 13(2), 515–522. doi: 10.31289/perspektif.v13i2.11387