

DAFTAR PUSTAKA

- Albury, D. (2003). *Innovation In The Public Sector*. London: The Mall.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
- LAN. (2017). *Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta.
- Mamik. (2015). *Metode Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Mirnasari, R. M. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya - Bungurasih. Kebijakan dan Manajemen Publik*.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Rosdakarya.
- Muluk, K. (2008). *KNOWLEDGE MANAGEMENT Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Jatim: Banyumedia Publishing.
- Perdana, R. C. (2017). *Pelayanan Prima Di Polisi Resort Kota Besar (POLRESTABES) SAMSAT COLOMBO Kota Surabaya (Studi Tentang Program Pelayanan SIM Online)*. *Administrasi Negara*.
- Putra, F. (2015). *New Public Governance*. Malang: Malang UB Press.
- Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta.
- Rogers. (2003). *Diffusion of Innovations 5th edition*. New York: Free Press.
- Sari, W. H. (2018). *Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Oleh Polresta Pekanbaru (Studi Kasus Sim Keliling)*. *JOM FISIP Vol. 5: Edisi II Juli – Desember 2018*.
- Sodik, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suparto, W. (2006). *Pelayanan Publik dari Domininasi ke Partisipasi* . Surabaya: Airlangga University Press.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *Inovasi Pelayanan Publik*.
- Wahyuni, N. (2018). Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Smile Police). *Administrasi Publik*.