

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Creswell, J. W. (2002). Desain penelitian. Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif, Jakarta: KIK, 121-180.

Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. UGM Press.

Dwiyanto, A. (2021). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. UGM Press.

Fahmi, D. (2020). Persepsi: Bagaimana Sejatinya Persepsi Membentuk Konstruksi Berpikir Kita. Anak Hebat Indonesia.

Handoyo, E. (2012). Kebijakan publik. Semarang: Widya Karya.

Manzilati, A. (2017). Metodologi penelitian kualitatif: Paradigma, metode, dan aplikasi. Universitas Brawijaya Press.

Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi. Yayasan Kita Menulis.

Rakhmat, J. (2011). Psikologi komunikasi.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J.,
Tojiri, M. Y., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. Yayasan Kita
Menulis.

Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N.
V., & Manullang, S. O. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Yayasan
Kita Menulis.

Semil, N. (2018). Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem
pelayanan publik di Indonesia. Prenada Media.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Edisi-26).
Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sutrisman, D. (2019). Pendidikan Politik, Persepsi, Kepemimpinan, dan
Mahasiswa. Guepedia.

Suwarno, Y. (2008). Inovasi di sektor publik.

Tri, Y., & Joko, T. N. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Dan Isu Kontemporer.

Jurnal :

Agustin, A., & Khuzaini, K. (2017). Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan
Transportasi Online (Go-Jek) di Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset
Manajemen (JIRM), 6(9).

- Artanto, A. Y. T., & Suriyanto, A. D. (2021). Proses Difusi Inovasi Dan Adopsi Aplikasi “Peduli Lindungi” Calon Penumpang Krl Di Stasiun Klaten-Solo. *Jurnal Mitra Manajemen*, 5(9), 568-580.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-66.
- Banabera, G. I. (2019). Analisis Inovasi Pemerintahan Digital Village dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 45(2), 203-212.
- Diantini, N. P. A. W., Sukidin, S., & Hartanto, W. (2019). Efektivitas Penerapan Mobile Application “Kai Access” Oleh Konsumen Di Pt. Kereta Api Indonesia Persero Daerah Operasi 9 Stasiun Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 13(2), 132-137.
- Eriza, A., Yoserizal, Y., & Putera, R. E. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Paga Nagaria DI POLRES SOLOK KOTA. *Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik (JMPKP)*, 3(2), 12-21.
- Fachrian, F. A., & Ode, S. (2018). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia di Wilayah Jabodetabek. *Journal Of Government (Kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah)*, 4(1), 01-21.

- Fitriana, Diah Nur. (2014). Inovasi 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*, Vol. 2, No. 1, ISSN 2303 - 341X.
- Hardaningtyas, R. T. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Grab) Di Malang. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 2(1), 42-58.
- Hadinugrah, D. R., Adhi, S., & Astrika, L. (2017). Implementasi E-Ticketing Dalam Transjabodetabek Untuk Mewujudkan Integrasi Transportasi di Jabodetabek. *Journal of Politic and Government Studies*, 6(03), 101-110.
- Hidayat, W. (2021). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48-57.
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 1(3).
- Girsang, L. R., & Situmeang, I. O. (2016). Implementasi Difusi Inovasi Pada Sistem Sosial Terkait Dengan Penggunaan E-Ticketing Sebagai Pengganti Pembayaran Tunai Dan Sistem Antri (Survei Pada Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bunda Mulia Sebagai Pengguna Moda Transportasi Commuter Line. *SEMIOTIKA: Jurnal Komunikasi*, 8(2).

- Makmun, M., & Wijaya, I. T. K. (2020). Penerapan Sistem Pembayaran Electronic Ticketing Kepada Penumpang Kereta Commuter Line Di Stasiun Rangkasbitung. *Public Administration Journal (PAJ)*, 4(1), 15-27.
- Marbun, G. T. (2020). Analisis Implementasi Sistem Informasi Akuntansi E-ticketing PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre I Sumatera Utara.
- Mariskhana, K. (2020). Perancangan Sistem Informasi Pembayaran Tiket Krl Dengan Qr Code Berbasis Android. *Jurnal Inovasi Informatika*, 5(2), 183-194.
- Nasikhah, M. A. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)*, 1(1), 26-37.
- Rahma, Y., & Mariam, I. (2021). Analisis Efektivitas Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM) terhadap Penanganan Antrian Pembelian Tiket di Stasiun Bekasi. *Journal of Management and Business Review*, 18(3), 572-581.
- Raihanah, Z. (2020). Pemanfaatan Layanan E-Ticketing Commuterline Dalam Pendisiplinan Perilaku Sosial Pada Pengguna Krl Di Stasiun Depok Lama. *Mimbar Agama Budaya*, 43-56.
- Rizky, M., Sugiyani, Y., & Harsiti, H. (2018, November). Sistem Informasi Pemesanan E-Tiket Kapal Laut pada PT. Bandar Bakau Jaya. In *Prosiding Seminar Nasional Rekayasa Teknologi Informasi| SNARTISI (Vol. 1)*.

Setiawan, A., & Ikbal, G. T. (2019). Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Pertanian Melalui Aplikasi Among Tani di Kota Batu. PROSIDING SENASPOLHI, 1(1).

Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. EJournal Pemerintahan Integratif, 7(1), 11-20.

Wihandoko, A. (2015). Persepsi Dan Tingkat Partisipasi Masyarakat Pada Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri (PNPM Mandiri) di Kabupaten Mesuji (Studi Kasus Kecamatan Tanjungraya). Jurnal Ekonomi Pembangunan, 4(2), 167-190.

Zulfikar, A. M., Mappamiring, M., & Nasrulhaq, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik Dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 2(4), 1194-1214.

SKRIPSI :

Heriyanto. (2014). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul Diy. Ilmu Pendidikan Administrasi. Universitas Negeri Yogyakarta.

Luthfiah. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan PT Kereta Commuter di Stasiun Cikarang. Ilmu Administrasi Negara. Universitas Islam “45” Bekasi.

Turahmawati, Laila. (2021). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Aplikasi E-Open Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi). Universitas Islam “45 Bekasi.

DISERTASI:

Ayutrisula, A. F. (2020). Analisis Penerapan E-Ticketing Bioskop Terhadap Minat Pembelian Tiket Dengan Menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM PLS) (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).

Wibowo, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi (Studi Di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).

Artikel Online :

Badan Pusat Statistik. Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit), 2015 – 2016. Diakses pada 14 November 2021, dari <https://www.bps.go.id/indicator/17/57/2/perkembangan-jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis.html>

Commuterline. (2022). Stasiun Uang Elektronik. Diakses pada 15 September 2022, dari <https://www.instagram.com/p/CiOzeLJp5Jo/?next=%2F>

Commuterline. (2022). Transformasi Tiket Commuterline. Diakses pada 15 September 2022, dari <https://www.instagram.com/p/CiFBEARpbqi/?next=%2F>

CNN Indonesia. (2021). Sensus Kendaraan di Indonesia: Lebih dari 133 Juta Unit. Diakses pada 13 November 2021, dari <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210203115349-384-601700/sensus-kendaraan-di-indonesia-lebih-dari-133-juta-unit>

Detik.com. (2021). Ap itu urbanisasi? Ini Faktor Penarik, Faktor Pendorong dan dampaknya. Diakses pada 15 Januari 2021, dari <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5505768/apa-itu-urbanisasi-ini-faktor-penarik-faktor-pendorong-dan-dampaknya>

Disdukcapil, Kemendagri. (2021). Distribusi Penduduk Indonesia Per-juni 2021: Jabar Terbanyak Kaltara Paling Sedikit. Diakses pada 15 Januari 2021, dari <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/809/distribusi-penduduk-indonesia-per-juni-2021-jabar-terbanyak-kaltara-paling-sedikit>.

Djka, Kemenhub.(2019). Moda Transportasi Kereta Api, Moda Angkutan Umum Massal Pilihan Di Perkotaan. Diakses pada 10 April 2022, dari <https://djka.dephub.go.id/moda-transportasi-kereta-api-moda-angkutan-umum-massal-pilihan-di-perkotaan->

