

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Abdurrahman, Oemi. 1995. *Dasar-dasar Public Relation*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ayuningtyas, D. 2014. *Kebijakan Kesehatan: Prinsip dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dwiatmoko, H., et. al. 2020. *Peran Angkutan Kereta Api Komuter Dalam Meningkatkan Perekonomian Di Wilayah Gerbang Kertasusila*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo.
- Holmes, Douglas. 2001. *E-Business Strategies for Government*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi. 2015. *Implementasi Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, Erwan, A. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rachmadi, F. 1994. *Public Relation dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmayanty, Nina, 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Ratminto, dan Winarsih, A., S. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sinambela, Litjan Potlak., dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Suharno. 2010. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta. UNY Press.
- Sunyoto, D. dan Susanti, E, F. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CAPS.
- Suryono, A. 2001. *Ekonomi Politik Pembangunan dalam Perspektif Teori Ilmu Sosial*. Malang. Universitas Negeri Malang.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2007. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT. Perca.
- Tangkilisan, Hessel N, S. 2003. *Kebijakan dan Manajemen Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2017. *Strategi Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo.
- Wahab, Solichin. 2004. *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.

#### **Sumber Jurnal:**

- Amrozi, Devi dan Rosida, 2022, Implementasi *E-Government* Pelayanan Publik Pada Aplikasi E-kios, *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol.13, No.3, 2022, p-ISSN 1978-0680, e-ISSN 2655-5204.

- Karman, Deswanto, R., dan Ningsih, S., A., 2021, Implementasi *E-Government* Pada Pemerintah Daerah, *JSIP: Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, Volume 2, No 2 Agustus 2021, ISSN: 2722-7405.
- Lee & Wan, 2010, Costomer Perceptions of E-Service Quality in Online Shopping, *International Journal of Retail and Distribution Management*, Vol. 33, No. 2, 2010.
- Maulani, W., 2020, Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program *E-Health* Di Kota Surabaya), *As Siyasa*, Vol. 5, No. 2, November 2020, ISSN: 2549-1865.
- Purba, Minda Mora. 2019. Pemesanan Tiket Kereta Api Online (*E-Ticketing*) Menggunakan Aplikasi KAI Access. *JSI (Jurnal Sistem Informasi)*, Vol 6, No. 2.
- Setyawan, D., Priantono, A., dan Firdausi, F, 2021, Model George Edward III: Implementasi Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Kawasan Tanpa Rokok Di Kota Malang, *Jurnal Politik, Sosial & Kebijakan Publik (Publicio)*, Vol. 3, No. 2 Bulan Juli 2021.
- Shafira dan Kurniasiw, 2021, Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo, *Jurnal Caraka Prabhu*, Vol.5, No. 1, Juni 2021.
- Susianto, Ridhawati dan Sucipto, 2022, Implementasi *E-Government* Berbasis Android Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik, *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Sains Dan Teknologi*, Vol. 7, No 3 September 2022, 179.
- Wahyudi, Firdausy dan Sari, 2022, Aplikasi *E-Government* dalam Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus di Yogyakarta, *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, Volume 8 No. 1, Juni 2022 pISSN: 2460-6162 eISSN: 2527-6476.

#### **Sumber Undang-Undang Dasar dan Keputusan Menteri:**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*, Pasal 1 ayat (1), Pasal 4, Pasal 5, Pasal 14, Pasal 15, dan Pasal 21.
- Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 tentang “*Panduan Standar Mutu, Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi E-Government*”

**Sumber Internet:**

<https://www.playstore>, KAI Acces: *Tiket Kereta Api*, Diakses pada tanggal 08 Januari 2023, Pukul 09:30 WIB.

[https://www.kai.id/corporate/about\\_kai/sejarah\\_perkeretaapian](https://www.kai.id/corporate/about_kai/sejarah_perkeretaapian). Diakses pada tanggal 01 Mei 2023, Pukul 10:00 WIB.

[https://www.kai.id/information/full\\_news/5181-aplikasi-kai-access](https://www.kai.id/information/full_news/5181-aplikasi-kai-access). Diakses pada tanggal 01 Mei 2023, Pukul 10:15 WIB.

[https://www.kai.id/information/full\\_news/4150-pengembangan-kai-access-untuk\\_peningkatan-pelayanan](https://www.kai.id/information/full_news/4150-pengembangan-kai-access-untuk_peningkatan-pelayanan). Diakses pada tanggal 01 Mei 2023, Pukul 11:00 WIB.