

DAFTAR PUSTAKA

- Abnur, Asman, 2016, *Inovasi Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik*, dalam Utomo, Tri Widodo W. 2016. *Inovasi Harga Mati: Sebuah Pengantar Inovasi Administrasi Negara*, Jakarta, PT Rajagrafindo Persada
- Aditara, Randu, 2017, *Faktor dalam adopsi mobile banking studi pada pengguna telepon pintar di Indonesia*. Tesis, Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada
- Ajzen, I., and Fishbein, M., 1980, *Understanding attitudes and Predicting Social Behavior*, Prentice-Hall, Englewood Cliff, NJ
- Akbar, Luthfananda Yanuar, 2016, *Pengaruh kualitas layanan internet banking pada kepuasan nasabah bank*. Tesis. Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada
- Ancok, Djamaludin, 2017, *Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian*, dalam Effendi, Sofian dan Tukiran, 2017, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta, Penerbit LP3ES
- Anggoro, Yoga, 2017, *Evaluasi tingkat kepuasan pengguna dukungan layanan online pemerintah (studi kasus sistem billing online di direktorat bea dan cukai)*, Tesis, Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada
- Arikunto, Suharsini, 2002, *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek*, Jakarta, PT Rineka Cipta
- Brown, S.A., Massey, A.P., Montoya-Weiss, M.M., Burkman, J.R., 2002, *Do I really have to? User acceptance of mandated technology*, European Journal of Informational System, Vol 11, pp 283-295
- Cahyaning, Enggar Kartika, 2016, *Evaluasi penerimaan sistem teknologi informasi branch delivery system di kalangan perbankan dengan menggunakan technology acceptance model (TAM)*, Tesis, Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada
- Creswell, John W., 2017, *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi 4*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Dahi, M., Ezziane, Z., 2015, *Measuring e-government adoption in Abu Dhabi with Technology Acceptance Model (TAM)*, Int. J. Electronic Governance, Vol 7 no 3
- Davis, F.D., 1986, *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information System: Thoery and Result*, Doctoral Dissertation, MIT Sloan Schol of Management, Cambridge, MA.
- Davis, F.D., 1989, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, MIS Quarterly, Vol 13 no 3 pp 319-340

- Dunn, William N, 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus, 2011, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Dwiyanto, Agus, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif Edisi Kedua*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus, 2016, *Inovasi Adalah Kunci Memenangkan Persaingan Global*, dalam Utomo, Tri W.W., 2016, *Inovasi Harga Mati Sebuah Pengantar Inovasi Administrasi Negara*, Jakarta, RajaGrafindo Persada
- Effendi, Sofian dan Manning, Chris, 2017, *Prinsip Prinsip Analisis Data*, dalam Effendi, Sofian, dan Tukiran, 2017, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta, Penerbit LP3ES
- Faisal, Fachri, *Pendekatan Teori Antrian : Kasus Nasabah Bank pada Pukul 08.00-11.00 WIB di Bank BNI 46 Cabang Bengkulu*. Jurnal Gradien Vol.1 No.2 Juli 2005 : 90-97
- Farazmand, Ali, 1999, *Globalization and Public Administration*, Public Administration Review, Vol 59 no 6 pp 509-522
- Fountain, J.E., 2001, *The Virtual State: Transforming American Government?*, National Civic Review, Vol 90 n0 3.
- Fowler, F.J., 2014, *Survey Research Methods*, Boston, SAGE Publication, Inc.
- Goldsmith, Stephen, 2002, *Innovation in Government*, in Hesselbein, F. etc ed. 2002. *Leading For Innovation*. New York. Jossey Bass
- Hetling, A., Watson, S., Horgan, M., 2014, “*We Live in a Technological Era, Whether You Like It or Not*”: *Client Perspectives and Online Welfare Application*, Administration & Society, Vol 46(5) pg 519-547
- Hidayat, Jimi, 2008, *Mengukur Kesuksesan Penerapan Aplikasi Pengisian SPT (e-spt) untuk spt masa PPn*, Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Iriani, N. E., Prabawati, Indah., 2018, *Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara Online di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar*, Publika Jurnal Ilmu Administrasi Negara UNESA, vol 6 no 5
- Kuontur, Ronny, 2005, *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Jakarta, Penerbit PPM
- Lavinsky, David, 2012, *Start at the End*, New Jersey, John Wiley & Sons

- Lee, Y., Kozar, K.A., & Larsen, K.R.T., 2003, *The Technology Acceptance Model: Past, Present, and Future*, Communication of the Association for Information System, 12 (1): Article 50
- Liao, Z., Cheung, M.T., 2008, *Measuring Consumer Satisfaction in Internet Banking: A Core Framework*, Communication of The ACM, vol 51 no 4
- Linders, Sefan, 2006, *Using the Technology Acceptance Model in determining strategies for implementation of mandatory IS*, 4th Twente Student Conference on IT.
- Loiacono, E.T., Watson, R.T. and Goodhue, D.L. (2002), *WebQual: A Measure of Website Quality*, American Marketing Association Conference Proceedings, pp. 432-438.
- M Viñarás-Abad, L Abad-Alcalá, C Llorente-Barroso, M Sánchez-Valle, M Pretel-Jiménez (2017): “*e-Administration and the e-inclusion of the elderly*”. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, pp. 197 to 219
- Ma, Liang, and Zheng, Yueping, 2017, *National e-governmnet performance and citizen satisfaction: a multilevel analysys across European countries*, *International Review of Administrative Sciences*, 0(0)I-221
- Mantra, Ida Bagoes, Kasto, dan Tukiran, 2017, *Penentuan Sampel*, dalam Effendi, Sofian dan Tukiran, 2017, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta, Penerbit LP3ES
- Nugroho, Bramantyo Suryo & Hariani, Dyah (2018) *Inovasi Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang*. Undergraduate thesis, Faculty of Social and Political Sciences
- Nugroho, Riant, 2015, *Kebijakan Publik di Negara Negara Berkembang*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- O’Byrne, L., Miler, M., Douse, C., Venkatesh, R., & Kapucu, N. (2014). *Social Innovation in the Public Sector: The Case of Seoul Metropolitan Goventment*. *Journal of Economic and Social Studies*. Vol 4 Number 1 pp53-71
- Purnama, Ira, 2018, *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspur Dengan Antrian Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung*, Skripsi, Universitas Pasundan, Bandung
- Pree, Max De. 2002. *Creative Leadership*.pp31-38 in Hesselbein, F. etc ed. 2002. *Leading For Innovation*. New York. Jossey Bass
- Ramadhani, Vanisya, 2018, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan fungsi industry dan marine II pada marketing branch DIY dan Surakarta PT Pertamina (persero)*, Skripsi, Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada.
- Ratminto, Winarsih, A. S, 2016, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar

- Retnandari, Nunuk Dwi. 2014. *Pengantar Ilmu Ekonomi Dalam Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Risanto, Joko & Bahri, Zaiful, *Aplikasi Sistem Antrian Berbasis Android*, Journal Of Information System And Informatics Engineering, Vol. 1, No.1 Juni 2017, Hlm 1-68
- Saddam, Muhammad, 2015, *Persepsi Pelanggan terhadap Aspek Kualitas Jasa pada Pembelian Tiket Pesawat AirAsia secara Terhubung*. Skripsi. Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada
- Salge, Torsten O., & Vera, Antonio. 2012. *Benefiting from Public Sector Innovation: The Moderating Role of Customer and Learning Orientation*. Public Administration Review, Vol. 72, Iss. 4, pp. 550–560
- Sapsford, Roger, 1999, *Survey Research*, London, SAGE Publication Ltd.
- Sebetci, Ö. (2015) 'A TAM-based model for e-government: a case for Turkey', Int. J. Electronic Governance, Vol. 7, No. 2, pp.113–135.
- Seya, Adhec Visca, 2013, *Adopsi teknologi e-ticketing dalam mendukung persaingan bisnis dengan model tam pada lingkungan perusahaan penerbangan di Indonesia: kasus pada PT Airasia Indonesia*, Skripsi, Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada
- Singarimbun, Masri, 2017, *Metode dan Proses Penelitian*, dalam Effendi, Sofian dan Tukiran, 2017, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta, Penerbit LP3ES
- Subarsono, AG., *Pelayanan Publik yang efisien, responsive, dan Non-partisan*, dalam Dwiyanto, Agus, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Sudaryanto, Andika Hermawan. 2015. *Kegagalan Inovasi Layanan Tiket Berlangganan Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks)*. Yogyakarta. Skripsi. UGM. Tidak diterbitkan.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Penerbit Alfabeta
- Tukiran, 2017, *Penyusunan Kuesioner*, dalam Effendi, Sofian, dan Tukiran, 2017, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta, Penerbit LP3ES
- Untari, Veronica Estri, 2015, *Faktor faktor yang mempengaruhi e-filling use oleh wajib pajak di Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada
- Utomo, Tri Widodo W. 2016. *Inovasi Harga Mati: Sebuah Pengantar Inovasi Administrasi Negara*, Jakarta, PT Rajagrafindo Persada
- Vigoda-Gadot, E., Shoham, A., Schwabsky, N., Ruvio, A., 2005. *Public Sector Innovation for the Managerial and the Post-Managerial Era: Promises and*

Realities in a Globalizing Public Administration. International Public Management Journal, 8(1) pp 57-81

Wibawa, Samodra, dkk, 1994, *Evaluasi Kebijakan Publik*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada.

Wicaksono, Bambang, 2002, *Kesiapan Aparat Birokrasi Menuju Paradigma Global Pelayanan Publik*, Jurnal Populasi Vol 13 (2)

Wong, M.S., Hideki, N., George, P., 2011, *The Use of Importance-Performance Analysis in evaluating Japan's E-government Services*, Journal of theoretical and applied electronic commerce research, vol 6 no 2

<https://www.liputan6.com/news/read/2300165/teknologi-yang-mengubah-wajah-pt-kai-dari-offline-menjadi-online>. Diakses tgl 20-06-2018