

## Daftar Pustaka

- Burhan Bungin. Metodologi Penelitian Sosial, Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif. (Surabaya: Airlangga University Press, 2001)
- Cascio, W. F. (2003). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*, 6th Edition. New York: McGraw-Hill.
- Chowdhury, S. (ed). (2005). *Organisasi Abad 21*. Alihbahasa: Ati Cahayani. Jakarta: Indeks.
- Daniel Pink. 2006. *A Whole New Mind is "Audacious and Powerful"* New York. Riverhead Books.
- Elvi Mulia. *Cost Reduction Strategies : Mengoptimalkan Efisiensi dan Efektivitas Biaya Jangka Panjang Perusahaan* Jakarta: Pt Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia,2014)
- Frazier Moore. 2004. *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke Tujuh, edisi revisi, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indrajid, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: ANDI.
- Koswara, E. 2008. *E-Government Berbasis Open Source*. Jemberana Networking
- Laudon, Kenneth C. dan Jane P. Laudon, 2007, *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi Kesepuluh, Buku 1, Terjemahan : Chriswan Sungkono dan Machmudin Eka P., Salemba Empat, Jakarta.
- Lexy J. moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* , PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009, hal.5



- Marquardt, M.J. (2002). *Building The Learning Organization. Mastering the 5 element for corporate learning*. 2Nd edition. Palo Alto, CA: Davies Black Publishing, Inc.
- Pace R. Wayne and Faules, Don F, 2001. "Komunikasi Organisasi", ROSDA, Bandung.
- Richardus Eko Indrajit. *Manajemen Organisasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi* (Bandung: Aptikom), hlm. 9
- Robbins SP, dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Buku 2, Jakarta : Salemba Empat.
- Stephen F. Robbins. 2000. *Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications*. Edisi kedelapan. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall Inc.
- Suprawoto. *Government Public Relations: Perkembangan dan Praktik di Indonesia* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018)
- Sutarto. 2002. *Dasar-dasar Organisasi*, Cetakan Keduapuluh, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Wibowo, 2005, *Manajemen Perubahan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Hasniati, 2006, *Kebijakan Pengembangan Electronic Government : Sebuah Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*,  
Visi Jurnal Ilmu Administrasi, Fisip Universitas Hasanuddin, Vol. VII, No.2, September 2006, hal 30-41.
- Heidjrachman Ranupandojo. 1996. *Teori dan Konsep Manajemen*. Yogyakarta: AMP YKPN. . 1990. *Tanya Jawab Manajemen*. Yogyakarta: AMP YKPN. (dalam Saefrudin. 2017. *Pengorganisasian Dalam Manajemen*. Jurnal al-Hikmah. 5(2): 63-64. ).
- Ismail, Anita; Mamat, Mazlina. 2012. *The Relationship Between Information Technology, Process Innovation And Organizational Performance*. International Journal of Business and Social Science.
- Lai, Ngai & Cheng,. 2005. *Information technology adoption in Hong Hong's logistics industry*. Transportation Journal.
- Monang Sitorus. 2008. *Kinerja dan Revitalisasi Birokrasi Publik*. Jurnal Administrasi Publik. Vol. 5, No 1, 2008: 99-100
- R Ahmad Buchari. 2016. *Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik*



di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Obangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, Volume 18 No. 3 Nopember 2016: 237.

- Sari dan Winarno. Impelemntasi E-Government Sistem Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governance di Indonesia. *Jurnal JEAM* Vol XI No. 1/2012:16-17
- Creswell, J.W, 2013, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, edisi ketiga, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Sholihatin Endang. 2012. *Jejaring Pemerintahan di Indonesia : Kekuatan dan Kelemahan*. *Jejaring Administrasi Publik*. Th IV. Nomor 1, Januari-Juni 2012: 32.(dalam *Averson.1999*)
- Suwinardi.2014. *Organisas Proyek dan Matrik*. *Jurnal Orbith* Vol. 10 NO.: 37 – 42,.
- Meita Santi Budiani. 2011. *Perbandingan Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Pemerintah dan Non Pemerintah*. *Jurnal Psikologi: Teori dan Terapan*, Vol. 1, No. 2, Pebruari 2011: 90-94
- Umaimah Wahid dan Anggun Eka Puspita. 2017. Upaya Peningkatkan Brand Awareness PT. Go-Jek Indonesia Melalui Aktivitas Marketing Public Relations. *Jurnal Komunikasi* Vol. 9, No. 1, Juli 2017, Hal 31 – 43
- Zulkarnaini. 2013. Reinventing Kelembagaan Pemerintah Daerah yang Ramping dan Efisiensi. *Jurnal Ekonomi*. 21(4): 4-5.
- Aini, Wirdathul. 2016. “*Keluhan Masyarakat Terkait Birokrasi Pelayanan Publik*”, <http://riaugreen.com/view/Ruang-Opini/22431/Keluhan-Masyarakat-Terkait-Birokrasi-Pelayanan-Publik.html#.W5OY1OgzZPb> , diakses pada 8 September 2018 pukul 16.42.
- Ananda Widhia Putri. 2018. Go-jek Bagikan Tips Mengelola Karyawan di Event Talenta. <https://swa.co.id/kumparan/go-jek-bagikan-tips-mengelola-karyawan-di-event-talenta> (diakses pada 2 Januari 2019)
- Ananto Hari. 2015. *Budaya perusahaan Go-Jek bertumpu pada tiga pilar utama, yaitu kecepatan, dampak sosial, dan inovasi. Juga memiliki tiga prinsip dasar. Bagaimana implementasinya?*. <http://www.intipesan.com/sp-1603/> (dikases pada 18 Januari 2019)
- Cara Go-Jek memanjakan para karyawan. 2017. *Kantor Baru yang Nyaman*.<https://beritagar.id/artikel/gaya-hidup/cara-go-jek-memanjakan-para-karyawan>(diakses pada 17 Januari2019)
- Happiness Delivery , Terobosan Unik Go-jek Dalam Meningkatkan Kinerja dan Kebahagiaan Karyawan. 2016. <https://www.hitsss.com/happiness-delivery-terobosan-unik-go-jek-dalam-meningkatkan-kinerja-dan-kebahagiaan-karyawan/> (dikases pada 17 januari 2019)

- Josina. 2017. Asyiknya Jadi Karyawan Go-Jek: Jam Kerja Semau *Gue*. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-3568251/asyiknya-jadi-karyawan-go-jek-jam-kerja-semau-gue> (diakses pada 5 Januari 2019)
- Gani P.Youtube. 2018 Juli 10. The Entrepreneur Diaries - Nadiem Makarim (Go-jek) (Berkas Video). Diperoleh dari <https://www.youtube.com/watch?v=EnAupZvwx4s> .  
<https://www.go-jek.com/about/> ,(diakses pada 7 September 2018 pukul 10.00)
- Rappler Indonesia. Youtube. 2015 Oktober 2. Sesi Inovasi Teknologi - Pertumbuhan Ekonomi Nadiem Makarim, CEO Go-Jek (Berkas Video).  
Diperoleh dari <https://www.youtube.com/watch?v=UNXXLKP9dkg>
- Haryo Wisanggeni. 2015. 7 Rahasia Dapur Go-jek.  
<https://www.rappler.com/indonesia/107394-gojek-indonesia-nadiem-makarim> (diakses pada 16 Januari 2019pukul 19.00)
- Ginandjar, Kartasasmita. (1998). “*Karakteristik dan Struktur Masyarakat Indonesia Modern*”. Makalah disajikan dalam  
Sarasehan Uji Sahih atas Pokok-pokok Pikiran GOLKAR Tentang GBHN 1998 di Yogyakarta.
- Rois Jajeli. 2017. Pelayanan Tidak Memuaskan BPJS di Jatim Disorot.  
<https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3529039/pelayanan-tidak-memuaskan-bpjs-di-jatim-disorot> (diakses pada 7 Maret 2019)
- Taufiqurrahman. 2018. Diprotes, Penerbitan E-KTP Dipercepat Bagi Warga Yang Ulang Tahun.  
<https://regional.kompas.com/read/2018/09/19/13102141/diprotes-penerbitan-e-ktp-dipercepat-bagi-warga-yang-ulang-tahun> . (diakses pada 7 Maret 2019)
- Nabilla Tashandra. 2016. Ini Perilaku Koruptif Yang Sering Terjadi di Lingkungan Masyarakat.  
<https://nasional.kompas.com/read/2016/02/22/15204551/Ini.Perilaku.Koruptif.yang.Biasa.Terjadi.di.Lingkungan.Masyarakat> (diakses pada 7 Maret 2019)
- Rappler.com . 2017. Sidang Mega Korupsi KTP Elektronik.  
<https://www.rappler.com/indonesia/berita/164976-live-updates-sidang-mega-korupsi-ktpelektronik> (diakses pada 7 Maret 2019)
- M. Rizal. 2017. Korupsi di Senayan, Pungli di Kecamatan.  
<https://x.detik.com/detail/investigasi/20170311/Korupsi-di-Senayan,-Pungli-di-Kecamatan/> (diakses pada 7 maret 2019)



Indra Akuntono. 2015. Dilema Birokrasi Satu Pintu.

<https://nasional.kompas.com/read/2015/01/08/19033681/Dilema.Birokrasi.Satu.Pintu>  
(diakses pada 7 Maret 2019)

David Oliver Purba . 2018. Ketika Perintah Atasan Membuat Pelayanan Publim Terhenti.

<https://megapolitan.kompas.com/read/2018/08/20/07000021/ketika-perintah-atasan-membuat-pelayanan-publik-kota-bekasi-terhenti> (diakses pada 7 Maret 2019)

Komaruddin Bagja A. 2018. Diduga Lakukan Standar Ganda, ACTA Bakal Gugat Ombudsman.

<https://metro.sindonews.com/read/1293432/171/diduga-lakukan-standar-ganda-acta-bakal-gugat-ombudsman-1522235270> (diakses pada 8 Mare 2019)

Jessi Carina. 2017. Angka Laporan Via Qlue Menurun, Tindak Lanjut Juga Melambat.

<https://megapolitan.kompas.com/read/2017/08/30/17305091/angka-laporan-via-qlue-menurun-tindak-lanjut-juga-melambat> (diakses pada 16 Maret 2019)