

DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 85–93.
- Darmanto, Karyana, A., Hidayat, A., Istianda, M., Nurhayati, R., & Nurhasiah. (2012). *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Dwiyanto, agus. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadj Mada University press.
- Eddy Supriyanto, E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 141–161.
- Gunawan. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revi). Yogyakarta: Gava Media.
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebeijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1), 1–10.
- Holgersson, J., & Karlsson, F. (2014). Public e-service development : Understanding citizens ’ conditions for participation. *Government Information Quarterly*, 31(3), 396–410. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.02.006>
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government; Seri Bunga Rampai Pemikiran EKOJI Edisi 2* (Edisi Kedu). Yogyakarta: Preinexus.
- Lodan, K. T., Savitri, E., & Alimudin, A. (2018). ATB MobileApplication dalam Pelayanan Air Bersih di PT Adhya Tirta Batam. *Dialektika Publik*, 3(1), 1–8.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Moleong, L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Noor, I. (2013). *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press.
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang, 3(3), 1433–1447.
- Pasolong, H. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik* (2nd ed.). Bandung: CV. Alfabeta.
- Pelayanan, P. K. M., & LAN. (2012). Penerapan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Pusat Kajian Manajemen Pelayanan*.
- Puspita, L. (2016). Permasalahan dan solusi pengelolaan sumber daya air di kota batam, 2015(3), 1–12.
- Sedarmayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suminar, C. (2015). *20 Tahun ATB Untuk Batam*. Batam: PT. Adhya Tirta Batam.
- Wibawa, S. (2013). *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijayanto, D. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DAN KEBIJAKAN

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

KEPMENPAN No. 63 Tahun 2004 tentang Prinsip Pelayanan Publik

KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik

Keppres No. 20 Tahun 2006 tentang Pembentukan Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

WEBSITE

ATB. (2017a). ATB Dalam Data. Retrieved July 1, 2018, from <http://www.atbbatam.com/index.php?md=view&id=1-17070400002>

ATB. (2017c). Tentang ATB. Retrieved July 1, 2018, from <http://www.atbbatam.com/index.php?md=view&id=1-17062200001>

Tribunbatam. (2018). Fitur Layanan ATB Mobile Apps, Mudahkan Pelanggan dalam Akses Informasi Artikel ini telah tayang di tribunbatam.id dengan judul Fitur Layanan ATB Mobile Apps, Mudahkan Pelanggan dalam Akses Informasi. Retrieved from <http://batam.tribunnews.com/2018/04/16/fitur-layanan-atb-mobile-apps-mudahkan-pelanggan-dalam-akses-informasi>