

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). Metode penelitian kualitatif. CV. Syakir Media Press. Hlm 165
- Adawiah, R., et al. (2023). Penerapan penilaian sikap siswa pada pembelajaran online. *Unnes Press*, 34(1), 7-12.
- Agraini, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Lembaga Layanan Pendidikan Wilayah II). *Jurnal STIA Bengkulu: Committe to Administration for Education Quality*, 9(2), 141-150.
- Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020). Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146-150.
- Amalia, A. (2020). Modul Pertemuan 7 (Metode Observasi dalam Penelitian Kualitatif).
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. CV Jejak (Jejak Publisher). hlm. 8
- Ansell, C., & Torfing, J. (2014). *Public innovation through collaboration and design*. Routledge.
- Ardhana, J, M., & Ika, D, P. (2023). Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan. *Tim Ruang Karya*. hlm 18
- Arsyad, A. A. H. J., et al. (2022). Iklim Komunikasi Organisasi Kantor Pelayanan Publik. *Penerbit Adab*. hlm 25
- Ashwani, P. (2012). *Services Management, (New Delhi: Lovely Professional University)*. hlm. 3
- Asmadi, I., et al. (2024). Strategi Pengembangan Karir Dosen Sebagai Upaya dan Peningkatan Kualitas Pendidikan Tinggi. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*.
- Avelino, F., et al. (2019). *Transformative social innovation and (dis) empowerment. Technological Forecasting and Social Change*, 145, 195-206.
- Aziz, F. N., et al. (2021). Bagaimana Teknologi Informasi dan Komunikasi Bertransformasi Menjadi Inovasi Pelayanan Publik?. *PERSPEKTIF*, 10(2), 616-626.
- Bachmid, S. (2023). Dimensi Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi. *Yogyakarta: Deepublish Publisher*. hlm 45
- Badruddin, S., et al. (2024). Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik. *Sleman: Zahir Publishing*. hlm. 3
- Bahrani, B. (2022). Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Komponen dan Metode. *Syiah Kuala University Press*. hlm 11

- Bardach, E. (1977). *The implementation game: What happens after a bill becomes a law*.
- Bason, C. (2010). *Leading public sector innovation* (Vol. 11). Bristol: Policy Press. hlm. 101-107
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership*. Psychology press. hlm. 153-180.
- Bekkers, V., & Tummers, L. (2018). *Innovation in the public sector: Towards an open and collaborative approach*. *International Review of Administrative Sciences*, 84(2), 209-213.
- Bessant, J. R., & Tidd, J. (2018). *Entrepreneurship*. John Wiley & Sons.
- Bonina & Cordella, A. (2010). *Public sector innovation and ICT: beyond the private sector rationale*.
- Borins, S. (2014). *The Persistence of Innovation in Government*. Brookings. hlm. 122-147.
- Bose, S., & Rashel, M. R. (2007). *Implementing e-governance using oecd model (modified) and gartner model (modified) upon agriculture of Bangladesh*. In 2007 10th international conference on computer and information technology (pp. 1-5). IEEE.
- Brown, T. (2009). *Change by design: How design thinking transforms organizations and inspires innovation*. New York. Harvard Business Press.
- Bryson, J. M. (2018). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement*. hlm 190-193
- Christensen, C., & Raynor, M. (2013). *The innovator's solution: Creating and sustaining successful growth*. Harvard Business Review Press. hlm. 149.
- Damanpour, F., & Gopalakrishnan, S. (2001). *The dynamics of the adoption of product and process innovations in organizations*. *Journal of management studies*, 38(1), 45-65.
- Damayanti, E., et al. (2021). Peran Pelatihan Perencanaan Dan Pengelolaan Karir Dan Jabatan Akademik Terhadap Sikap Dosen Dalam Kenaikan Pangkat. *KHIDMAH: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(2), 1-16.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge. hlm. 25-42
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi*. UGM press. hlm. 23-25
- Fajri, A., et al. (2020). Standar Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang). *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1).
- Farida, Y., & Lamsah, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Group Penerbitan CV. Budi Utama. hlm. 1

- Fernandez, S., & Rainey, H. G. (2017). *Managing successful organizational change in the public sector*. In *Debating public administration* (pp. 7-26). Routledge
- Fiantika, F. R., et al. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi
- Gaebler, T. (1993). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Plume.
- Greenhalgh, T., et al. (2004). *Diffusion of innovations in service organizations: systematic review and recommendations*. *The milbank quarterly*, 82(4), 581-629.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing* (Vol. 27). Lexington, MA: Lexington books. hlm. 93-102
- Hardani, H., et al. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group. hlm 161-162.
- Hartley, J. (2005). *Innovation in governance and public services: Past and present*, 25(1), 27-34.
- Heeks, R. (2017). *Information and communication technology for development (ICT4D)*. Routledge. hlm 45-48
- Herwanto, T. S. (2015). Pentingnya komitmen penuh organisasi dan stakeholders dalam mewujudkan inovasi publik.
- Huberman, A. M. (1973). *Understanding Change in Education: An Introduction*. *Experiments and Innovations in Education* No. 4. hlm 4-5
- Humphreys, P. C. (1998). *Improving public service delivery* (Vol. 7). *Institute of Public Administration*. hlm 14-20
- Husadha, C., et al. (2022). *Persiapan Pembuatan Modul Penunjang Jabatan Fungsional Dosen (Preparation for the Making of a Supporting Module of Functional Lecturers)*. *Jurnal Pemberdayaan Umat (JPU)*, 1(1), 1-7.
- Ilham, S. S. M. S. (2021). *E-Governance*. Deepublish. hlm. 9
- Inamorato, D, S., et al. (2023). *The digital competence of academics in higher education: is the glass half empty or half full*. *International journal of educational technology in higher education*, 20(1), 9.
- Jæger, B. (2021). *Digital Citizenship: eine systematische Literaturanalyse*. *Zeitschrift für Public Policy*, 14(1), 24-42.
- Jamaludin, P. P. (2021). Peranan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Koza presisi Indonesia Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 7(2), 240-252.
- Janssen, M., & Van Der Voort, H. (2016). *Adaptive governance: Towards a stable, accountable and responsive government*. *Government Information Quarterly*, 33(1), 1-5.

- Jong, J. P. J., & Hartog, D. N. (2003). *Leadership as a determinant of innovative behaviour: A conceptual framework*. *EIM, Business & Policy Research*. hlm 13-20
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (<https://kbbi.web.id>). Diakses pada 28 Februari 2025 pukul 21.44 WIB
- Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan
- Koessiantara, D. (2021). Penerapan Komunikasi Visual. CV. *Olimpic Sari Rasa*. hlm. 27.
- Koliba, C. J., et al. (2017). *Governance networks in public administration and public policy*. Routledge.
- Kotter, J. P. (2012). *Leadership and leading change*. hlm. 28
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan. *Yogyakarta: Citra Media*. hlm. 65
- Laudon, K., & P Laudon, J. (2019). *Management information systems: Managing the digital firm*. hlm. 189-190
- Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III. (<https://lldikti3.kemdikbud.go.id/>). Diakses pada 27 Februari 2025 pukul 23.42 WIB
- Lestari, S., & Prihatin, T. (2023). Inovasi sebagai Perspektif Produk Layanan dalam Menciptakan Budaya Prestasi Internasional. *Unnes Press* (Vol. 6, No. 1, pp. 776-781).
- Mahpudin, M. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan*, 6(2), 107-117.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151.
- Milakovich, M. E. (2012). *Digital governance: New technologies for improving public service and participation*. Routledge. hlm. 113-163
- Mishra, P., et al. (2019). *Selection of appropriate statistical methods for data analysis*. *Annals of cardiac anaesthesia*, 22(3), 297-301.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39-47.
- Muluk, M. K., & Amelia, A. Strategi Percepatan Peningkatan Jabatan Fungsional Dosen (Studi pada Fakultas X Universitas Y). *Civil Service* Vol. 13, No.1, Juni 2019 : 47 – 59
- Muluk, M. R. K., & Pratama, M. R. (2021). *Public Sector Innovation In a Developing Country: Progress And Challenges Of Public Service*

- Innovation Competition In Indonesian Government. Public Policy and Administration*, 20(4), 452-465.
- Mulyati, I., et al. (2023). Proses Difusi Inovasi dalam Penerapan Metode Pengajaran Baru. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 5(6), 2425-2433.
- Nashrullah, M., et al. (2023). Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data). *Umsida Press*, 1-64.
- Nasution, A. (2022). Inovasi Pengembangan Kelembagaan Pendidikan Tinggi. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 8371-8388.
- Nasution, A. F. (2023). Metode penelitian kualitatif. *Bandung: CV Harfa Creative*. hlm. 34.
- Nasution, M. K. (2023). Urgensi Percepatan Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi melalui Akreditasi Perguruan Tinggi. *Researchgate*, 1(2).
- Ningsih, N. H. I., & Jehadiani, O. G. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Pendaftaran dan Pengurusan Perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 13-24.
- Nita, S. (2020). Jaminan Perlindungan Hukum bagi Pekerja Perempuan (Dosen) dalam Sektor Pendidikan Tinggi di Indonesia. *Citra Justicia Majalah Hukum Dan Dinamika Masyarakat*, 21(2), 7-15.
- Nugraha, H. (2019). Model Implementasi Inovasi di Sektor Publik Studi pada Inovasi E-Office Satu Pintu di Puslatbang PKASN. *Jurnal Wacana Kinerja*, 22(2).
- Nurfajriani, W. V., et al. (2024). Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826-833.
- Nurhaswinda, N., et al. (2025). Penyajian Data. *LANCAH: Jurnal Inovasi dan Tren*, 3(1), 59-68.
- Nurjanah, N. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Usaha Laundry Bunda. *Jurnal Mahasiswa*, 1(1).
- Office of Government Commerce (2011), *ITIL Service Strategy*, (Ireland: The Stationery Office), hlm. 13
- Onyango, G. (2024). *Improving the public purse: The Kenya Revenue Authority as an example of positive public administration in Africa*. In *Pathways to Positive Public Administration* (pp. 187-204). Edward Elgar Publishing.
- Osborne, S. P. & Brown, L. (2014). *Innovation in public services*. Routledge. hlm. 135-141.
- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Routledge. hlm. 177-178
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

- Permen PAN RB No. 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah
- Prabhu, S. (2023). *Literature review of service quality concepts, models and scales. International Journal of Business and Globalisation*, 33(1-2), 76-93.
- Pratama, M. N. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan di Daerah Tertinggal, Terdepan, dan Terluar (3T). *ADMINISTRATIE: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 35-44.
- Pressman, R. S. (2005). *Software engineering: a practitioner's approach*. h. 130
- Puji, P. A., & Susmita, S. (2022). Pendampingan Penggunaan Pengusulan Jenjang Jabatan Akademik Dosen menggunakan Aplikasi Sikito. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Tapis Berseri (JPMTB)*, 1(2), 102-109.
- Purnamasari, A., & Afriansyah, E. A. (2021). Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa SMP pada Topik Penyajian Data di Pondok Pesantren. *Plusminus: Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(2), hlm. 211.
- Rachman, M. (2021). Manajemen pelayanan publik. *CV Tahta Media Group*. hlm. 11
- Radita Gora (2019), Riset Kualitatif *Relations*. *Jakad Media Publishing*. hlm. 204.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter's* dan Standar Pelayanan Minimal. *Pustaka Pelajar*. hlm. 4-5
- Rodin, R., et al. (2021). Manajemen Perpustakaan Sekolah (Studi pada Perpustakaan Ceria SMA N 1 Rejang Lebong). *THE LIGHT: Journal of Librarianship and Information Science*, 1(1), 1-11.
- Romdona, S., et al. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara dan Kuesioner. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, 3(1), 39-47.
- Saadah, M., et al. (2022). Strategi dalam menjaga keabsahan data pada penelitian kualitatif. *Al-'Adad: Jurnal Tadris Matematika*, 1(2), 54-64.
- Salm, M., & Schwab, C. (2016). *Human resource management reforms and change management in European city administrations from a comparative perspective. In Local Public Sector Reforms in Times of Crisis: National Trajectories and International Comparisons*. London: Palgrave Macmillan UK. (pp. 153-183).
- Sarofah, R. (2023). *Smart Governance Policy: An Overview of The Local Government Performance*. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(1), 42-53.
- Setiawati, L. (2023). Implementasi Manajemen Strategi Terhadap Percepatan Kenaikan Jabatan Akademik Dosen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital (EKOBIL)*, 2(3), 19-27.

- Sholichah, A., et al. (2025). *Analysis of the Implementation of Public Service Standards at the District Level. Journal of Management and Administration Provision*, 5(1), 1-18.
- Sugiyono (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.* hlm. 15
- Sumarli, S. S. (2020). *Kepemimpinan dan Pelayanan Publik. Yudabbiru Jurnal Administrasi Negara*, 2(1), 60-69.
- Suprianto, S. (2023). *Workshop Pengisian LKD Menggunakan Aplikasi Sister Kemendikbud.*
- Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 53-61.
- Sutikno, S., & Aida, N. (2023). Seminar pengisian SILADIKTI untuk Pengajuan Kenaikan Pangkat Dosen STT dan STIE GEMPOL. *SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(5), 565-573.
- Syuaib, M., Fauzi, M. F., & Abdillah, S. A. S. (2023). Evaluasi Implementasi *E-Government* pada Situs Web Pemerintah Kota Pare-Pare Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal of Software Engineering and Multimedia (JASMED)*, 1(2), 67-75.
- Tasyah, A., et al. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (*E-Government*) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.
- Trisantosa, I. N., et al. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital. Sleman: Deepublish.* hlm. 128
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- UNDP. (2014). *Innovating Public Service Delivery: Context and Lessons from Singapore. New York: United Nations Development Programme.*
- United Nations. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. United Nations Publications.*
- Wahyuddin, S., et al. (2023). *Metode Riset Kualitatif. Get Press Indonesia.* hlm. 92.
- Wulandari, W., & Purnomo, E. P. (2019). *Collaborative Government dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan. JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 4(1), 13-28.
- Yusuf, M., et al. (2023). *E-Government. Media Nusa Creative (MNC Publishing).* hlm. 3

Zainal, Haznil, et al. (2023). "Bimbingan Teknis Pengisian BKD bagi Dosen Tetap Non Sertifikasi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Sumber Daya Terintegrasi (SISTER) Tahun 2022." *Jurnal Peradaban Masyarakat* 3.2 : 89-94.

Zaltman, G. (1977). *Strategies for planned change*. hlm 12-15.

Zulfirman, R. (2022). Implementasi metode outdoor learning dalam peningkatan hasil belajar siswa pada mata Pelajaran Pendidikan agama islam di MAN 1 Medan. *Edumaniora: Jurnal Pendidikan dan Humaniora*, 1(02), 151-156.

