

Analisis Penerapan Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan

Firman Jaya Laia^{1✉}, Fatolosa Hulu², Palindungan Lahagu³, Maria Magdalena Bate'e⁴
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan inovasi pelayanan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan. Inovasi pelayanan yang diterapkan diharapkan dapat memperbaiki kualitas layanan publik dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas pekerjaan pegawai. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan, seperti penggunaan teknologi informasi dalam proses administrasi dan peningkatan pelatihan bagi pegawai, memiliki dampak positif terhadap kinerja pegawai. Selain itu, komunikasi yang lebih baik antara pegawai dan masyarakat juga turut mendukung peningkatan kinerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan yang tepat dapat meningkatkan motivasi, produktivitas, dan kualitas kerja pegawai di Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan dan Kinerja Pegawai

Abstract

This study aims to analyze the implementation of service innovation in improving employee performance at the Mazo Sub-District Office, South Nias Regency. The service innovations implemented are expected to improve the quality of public services and increase the efficiency and effectiveness of employee work. The research method used is a qualitative approach with data collection through interviews, observations, and documentation studies. The results of the study indicate that the implementation of service innovations, such as the use of information technology in administrative processes and the enhancement of employee training, has a positive impact on employee performance. Additionally, better communication between employees and the community also contributes to improved performance. This study concludes that the right service innovations can enhance employee motivation, productivity, and work quality at the Mazo Sub-District Office, South Nias Regency.

Keywords: Service Innovation and Employee Performance

Copyright (c) 2024 Firman Jaya Laia

✉ Corresponding author :
Email Address : girmanlaia@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, organisasi publik dan swasta dihadapkan pada tantangan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas kerja kepada masyarakat. Inovasi dalam pelayanan menjadi kunci penting bagi organisasi untuk tetap relevan dan kompetitif. Selain itu, inovasi pelayanan juga

bagian penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, yang pada gilirannya berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Di sektor publik, inovasi pelayanan sering kali dikaitkan dengan upaya untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Pemerintah di berbagai negara telah mengadopsi berbagai strategi inovatif untuk memberikan layanan publik yang lebih baik kepada warganya. Misalnya, penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik telah membawa perubahan signifikan dalam cara layanan diberikan dan diterima oleh masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan, tetapi juga meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas mereka.

Inovasi dalam pelayanan publik juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan adanya platform digital, masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi publik, memberikan masukan, dan memantau kinerja pemerintah. Menurut Bekkers dan Tummers (2020), inovasi pelayanan merupakan perubahan atau pengenalan praktik baru dalam penyediaan layanan publik atau swasta yang fokus utamanya adalah meningkatkan kualitas layanan yang diterima pelanggan atau pengguna, sering kali melalui teknologi digital dan pendekatan kolaboratif. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, tetapi juga mendorong partisipasi aktif dari warga dalam proses pembangunan dan pengambilan keputusan. Inovasi mendorong peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi seperti aplikasi mobile, e-government, dan layanan daring, masyarakat dapat mengakses layanan publik kapan saja dan di mana saja, tanpa harus terbatas oleh waktu dan tempat. Ini sangat penting dalam konteks pelayanan kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan, di mana kemudahan akses dan kecepatan pelayanan menjadi kebutuhan utama.

Penerapan inovasi dalam pelayanan pegawai mencakup berbagai aspek, mulai dari penyediaan fasilitas kerja yang lebih baik, penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi, hingga peningkatan kualitas pelatihan dan pengembangan kompetensi. Inovasi pelayanan yang tepat tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pegawai tetapi juga berdampak positif terhadap produktivitas dan kinerja mereka. Pegawai yang merasa dihargai dan didukung oleh organisasinya cenderung memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi dan komitmen yang lebih besar terhadap pencapaian tujuan organisasi. Penerapan inovasi pelayanan juga berkaitan erat dengan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi dan termotivasi akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah. Oleh karena itu, penting bagi organisasi publik untuk terus mengembangkan dan menerapkan inovasi pelayanan yang berfokus pada peningkatan kinerja pegawai sebagai salah satu strategi utama dalam reformasi birokrasi.

Hal ini diungkapkan oleh Joseph Schumpeter (2018:12), bahwa inovasi adalah proses atau hasil dari menciptakan sesuatu yang baru atau melakukan perubahan signifikan terhadap sesuatu yang sudah ada dengan tujuan untuk meningkatkan nilai,

efisiensi, atau memberikan solusi yang lebih baik terhadap suatu masalah atau kebutuhan. Konsep inovasi tidak hanya terbatas pada penemuan teknologi baru, tetapi juga mencakup cara baru dalam melakukan sesuatu, menciptakan model bisnis yang lebih efisien, atau mengembangkan produk dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasar. Inovasi sering kali melibatkan kombinasi antara kreativitas untuk menghasilkan ide baru dan kemampuan untuk menerapkannya secara efektif dalam praktik. Secara keseluruhan, inovasi merupakan dorongan yang kuat untuk menciptakan perubahan positif dan berkembang di berbagai bidang kehidupan, dari teknologi dan ekonomi hingga sosial dan budaya.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai melalui inovasi layanan, adalah penting untuk memahami bahwa perubahan teknologi dan harapan konsumen yang semakin meningkat telah mendorong organisasi untuk terus berinovasi. Di era digital ini, inovasi layanan bukan hanya tentang mengadopsi teknologi baru, tetapi juga tentang transformasi dalam pendekatan dan proses kerja yang dapat menghasilkan nilai tambah yang signifikan. Hal ini menjadi semakin relevan dalam konteks meningkatkan kinerja pegawai, karena inovasi layanan dapat membuka peluang untuk efisiensi yang lebih besar, peningkatan kualitas layanan, dan pengembangan kemampuan individu. Menurut Kasmir (2019:23), kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam suatu menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Sedangkan menurut Edison (2018:22), kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kantor Camat Mazo terletak di Kabupaten Nias Selatan, Sumatera Utara, Indonesia. Sebagai pusat administrasi kecamatan dan urusan pemerintahan lokal, termasuk pelayanan publik, administrasi kependudukan, serta koordinasi pembangunan wilayah, kantor ini menjadi penghubung penting antara pemerintah kabupaten dan masyarakat setempat, memfasilitasi komunikasi serta implementasi kebijakan dan program pemerintah di tingkat kecamatan. Dengan tim yang terdiri dari pegawai negeri sipil dan staf administrasi, Kantor Camat Mazo berkomitmen untuk memberikan layanan yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan warga. Lingkungan kantor yang terletak di daerah yang indah dan strategis ini juga sering menjadi tempat penyelenggaraan acara-acara masyarakat dan kegiatan sosial lainnya.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang sering terjadi dalam konteks peran inovasi dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan. Permasalahan tersebut antara lain adalah kurangnya pemahaman dan keterampilan pegawai terhadap teknologi informasi yang menjadi dasar dari banyak inovasi pelayanan modern seperti sistem administrasi kependudukan (SIAK). Hal ini menyebabkan lambatnya adopsi sistem digital dalam proses administrasi dan pelayanan publik, serta komunikasi yang kurang efektif antara pimpinan dan staf. Tanpa komunikasi yang baik dan dukungan dari pimpinan, pegawai merasa kurang termotivasi dalam bekerja dan mengikuti perubahan yang diperlukan. Minimnya pelatihan dan pengembangan keterampilan

membuat pegawai tidak siap menghadapi tuntutan pelayanan yang lebih modern dan dinamis.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik mengangkat judul “Analisis Penerapan Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Mazo Kabupaten Nias Selatan”. Berdasarkan uraian di atas, peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: bagaimana inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan? Apa saja faktor-faktor yang meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Camat Mazo? Dan apa saja hambatan atau tantangan yang dihadapi dalam implementasi inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan, untuk mengetahui faktor-faktor yang meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Camat Mazo, dan untuk mengetahui hambatan atau tantangan yang dihadapi dalam implementasi inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo.

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bermanfaat, baik bagi peneliti, lokasi penelitian, Universitas Nias, maupun penelitian selanjutnya. Bagi peneliti, penelitian ini dapat memberikan pengalaman belajar serta kesempatan untuk memperluas wawasan dalam bidang inovasi pelayanan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Bagi lokasi penelitian, yaitu Kantor Camat Mazo, diharapkan dapat menjadi masukan dan sumbangan pemikiran untuk menentukan langkah-langkah dalam penerapan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Bagi Universitas Nias, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penambahan ilmu pengetahuan, khususnya dalam manajemen sumber daya manusia, serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan yang dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain pada objek yang sama. Selain itu, bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media informasi dan referensi bacaan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan topik sejenis.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan menggunakan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen untuk mencatat kejadian atau tingkah laku yang diamati, dan hasil observasi tersebut dinilai dengan skala bertingkat. Wawancara digunakan untuk menggali informasi lebih dalam dari informan, terutama jika jumlah informannya sedikit atau keinginan peneliti untuk memahami masalah secara mendalam. Selain wawancara dan observasi, dokumentasi juga digunakan sebagai teknik pengumpulan data, dengan mengambil informasi dari fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan, dan sebagainya. Data berupa dokumen ini dapat digunakan untuk menggali informasi yang terjadi di masa lalu, dengan peneliti menggunakan kepekaan teoritik untuk menginterpretasi makna yang terkandung dalam dokumen tersebut.

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah variabel tunggal, yaitu inovasi layanan dan kinerja pegawai. Inovasi layanan diukur menggunakan indikator seperti struktur, budaya, dan praktik sumber daya manusia, sebagaimana dijelaskan oleh Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (2019). Sementara itu, kinerja pegawai diukur berdasarkan empat indikator yang disebutkan oleh Boedi Harjo dalam Syajidin (2018), yaitu kepatuhan terhadap prosedur operasional standar (SOP), tingkat kehadiran, kemampuan kerjasama, dan tingkat kedisiplinan serta penanganan konflik.

Untuk teknik analisis data, peneliti mengacu pada Arikunto (2017: 68), yang menyatakan bahwa dalam penelitian deskriptif kualitatif, ada beberapa pola dan teknik analisis data yang umum digunakan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti memilih dan menyederhanakan data dengan membuang data yang tidak relevan, serta mengorganisasi data yang relevan agar membentuk kumpulan informasi yang faktual. Penyajian data dilakukan dalam bentuk informasi yang jelas dan informatif, baik berupa tabel, bagan, atau narasi deskriptif. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana peneliti menyusun kesimpulan secara ringkas dan jelas untuk menjawab tujuan dan masalah penelitian yang telah dianalisis sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan di Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan

Inovasi pelayanan di Kantor Camat Mazo memiliki potensi untuk mendukung peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Namun, berdasarkan hasil wawancara di lapangan, ditemukan bahwa struktur organisasi di kantor ini masih menghadapi beberapa hambatan. Hambatan ini dapat berupa birokrasi yang kompleks dan kurangnya koordinasi antar bagian, yang menurut Robbins dan Judge (2019), struktur organisasi yang tidak fleksibel dapat menghambat inovasi karena sulitnya adaptasi terhadap perubahan.

Meskipun begitu, budaya kerja di kantor ini sudah cukup terbuka terhadap perubahan dan inovasi. Berdasarkan wawancara, sebagian besar pegawai menunjukkan sikap positif terhadap gagasan baru, sebagaimana ditegaskan oleh Cameron dan Quinn (2020), bahwa budaya kerja yang adaptif menjadi dasar untuk mendukung inovasi dalam pelayanan publik. Namun, terdapat perbedaan pandangan di antara pegawai mengenai sejauh mana budaya kerja ini benar-benar mendukung inovasi. Beberapa pegawai merasa bahwa masih ada resistensi terhadap perubahan, meskipun kecil, yang dapat menghambat pelaksanaan inovasi.

Untuk memastikan inovasi dapat diterapkan dengan efektif, penting bagi pegawai untuk memiliki keterampilan yang dibutuhkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Ulrich (2020), yang menyatakan bahwa pengembangan keterampilan pegawai melalui pelatihan yang relevan merupakan langkah strategis untuk mendukung inovasi organisasi. Wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai telah mengikuti pelatihan yang bertujuan meningkatkan kemampuan pelayanan, namun frekuensi dan relevansi pelatihan ini perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan inovasi.

Dengan demikian, Kantor Camat Mazo memiliki peluang besar untuk meningkatkan inovasi pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan meliputi penyederhanaan struktur organisasi, penguatan budaya kerja yang adaptif, serta peningkatan program pelatihan pegawai. Pendekatan ini diharapkan dapat menjadikan inovasi sebagai bagian integral dari proses pelayanan publik di kantor tersebut.

Faktor-faktor yang Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan

Kinerja pegawai di Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan, dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Salah satu faktor yang sangat penting adalah penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi pedoman dalam menjalankan tugas. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh staf mematuhi SOP, yang memastikan tugas dan tanggung jawab mereka dilaksanakan secara terstruktur dan efisien. Menurut Mangkunegara (2020), SOP berfungsi sebagai panduan kerja yang membantu pegawai menjalankan tugas dengan standar yang sama, sehingga meningkatkan produktivitas dan mengurangi kesalahan.

Pembagian tugas di kantor juga mempengaruhi efisiensi kinerja. Kasubag Umum lebih fokus pada pengelolaan administrasi dan dokumen, sedangkan Kasubag Kesos mengutamakan pelayanan sosial kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa spesialisasi tugas dapat meningkatkan hasil kerja, sebagaimana disampaikan oleh Robbins dan Judge (2021), bahwa pembagian tugas yang jelas membantu organisasi mencapai tujuan dengan lebih efektif.

Motivasi dan penghargaan dari organisasi memainkan peran penting dalam meningkatkan semangat kerja pegawai. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penghargaan dan peluang pengembangan diri meningkatkan motivasi untuk hadir secara konsisten. Menurut Herzberg (2019), penghargaan, baik finansial maupun non-finansial, serta peluang untuk belajar dan berkembang adalah faktor yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai.

Disiplin kerja juga menjadi faktor utama. Tingkat kedisiplinan pegawai di Kantor Camat Mazo dinilai cukup baik, yang terlihat dari kehadiran harian mereka. Disiplin yang tinggi mencerminkan komitmen pegawai terhadap tugasnya. Menurut Siagian (2020), disiplin adalah kunci untuk mencapai kinerja yang optimal dalam sebuah organisasi. Selain itu, faktor kesehatan dan kebutuhan pribadi juga memengaruhi kehadiran pegawai, sehingga penting bagi organisasi untuk memahami kebutuhan pegawainya.

Kerjasama tim di kantor ini juga cukup baik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa antarpegawai saling mendukung dan menjaga komunikasi efektif. Komunikasi yang baik adalah fondasi dari kerjasama yang solid. Menurut Luthans (2020), tim yang efektif ditandai dengan adanya komunikasi terbuka, koordinasi yang baik, dan rasa saling percaya di antara anggotanya. Penyelesaian konflik di kantor dilakukan melalui komunikasi terbuka, yang mencerminkan pendekatan yang positif dalam mengelola perbedaan.

Dengan memadukan kepatuhan pada SOP, disiplin kerja, motivasi, penghargaan, dan komunikasi yang efektif, kinerja pegawai di Kantor Camat Mazo dapat terus ditingkatkan. Pendekatan ini tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang produktif tetapi juga mendukung kepuasan kerja pegawai.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan di sektor pemerintahan merupakan kunci untuk meningkatkan kualitas layanan publik, dan hal ini menjadi perhatian penting di Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan. Berdasarkan teori-teori terbaru, inovasi pelayanan publik harus mencakup beberapa aspek penting, seperti pemanfaatan teknologi, penyederhanaan prosedur birokrasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan. Digitalisasi layanan, pengurangan prosedur birokrasi yang rumit, serta pengembangan keterampilan pegawai menjadi langkah-langkah krusial dalam memperbaiki responsivitas dan kualitas pelayanan di kantor camat tersebut. Selain itu, pendekatan yang melibatkan partisipasi masyarakat juga memberikan dampak positif dalam menciptakan layanan yang lebih relevan dan efektif.
2. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai di Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan meliputi komunikasi yang efektif, pengembangan keterampilan melalui pelatihan, pemberian motivasi yang sesuai, lingkungan kerja yang kondusif, dan kepemimpinan yang transformasional. Semua faktor ini saling mendukung untuk menciptakan suasana kerja yang produktif, di mana pegawai merasa dihargai dan terdorong untuk memberikan kinerja terbaik mereka.
3. Meskipun Kantor Camat Mazo, Kabupaten Nias Selatan telah berusaha menerapkan inovasi pelayanan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat, terdapat beberapa hambatan yang perlu diperhatikan. Hambatan-hambatan tersebut antara lain keterbatasan SDM, resistensi terhadap perubahan, keterbatasan anggaran, infrastruktur yang belum memadai, masalah koordinasi antarinstansi, dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai inovasi yang diterapkan. Semua tantangan ini memerlukan perhatian khusus agar implementasi inovasi pelayanan dapat berjalan dengan lebih lancar dan efektif.

Referensi :

Alberti, Adriana, & Bertucci, Guido. (2018). *Inovasi dalam Tata Kelola dan Administrasi Publik: Menanggapi Tantangan Baru dan Masalah Lama*. Routledge.

- Arikunto, Suharsimi. (2017). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2022). *Job Demands-Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward*. Cambridge University Press.
- Bangun, H. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Becker, G. S. (2021). *Modal Manusia: Analisis Teoritis dan Empiris, dengan Referensi Khusus pada Pendidikan*. University of Chicago Press.
- Boediharjo, B. dalam Syajidin, M. (2018). *Teori Kinerja dan Indikatornya*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Boediharjo. (dalam Syajidin, 2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Coyne, Paul. (dikutip dalam Nurdin, Zulfa. 2016). *Inovasi dan Efisiensi dalam Lingkungan Organisasi*. Penerbit: Academic Press.
- Davis, K. dalam Prabu Mangkunegara, A.A. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasi*. Graha Ilmu.
- Edison, S., dkk. (2017). *Dimensi Kinerja dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Edison, Thomas. (2018). *Evaluasi Kinerja dan Pengukuran Efektivitas Kerja*. Penerbit Elex Media Komputindo.
- Fontana, R. (2018). *Economic Implications of Innovation: New Approaches and Perspectives*. Springer.
- Geoff Mulgan dan David Albury (2018). *Inovasi di Sektor Publik: Cara Meningkatkan Kinerja dan Hasil*. Wiley.
- Gibson, J. L., & Kasmir. (2018). *Organizational Behavior*. Edisi 10. Kencana.
- Green, F., Howells, J., & Miles, I. (2019). *Innovation in the Knowledge Economy: Theories and Practices*. Routledge.
- Halversen, Richard. (dikutip dalam Nurdin, Zulfa. 2016). *Mengklasifikasikan Inovasi Sektor Publik: Dari Incremental ke Radikal*. Penerbit: Springer.
- Haque, M. E., & Khan, M. A. (2022). *Performance Management and Employee Development*. Routledge.
- Ilyas, S. (2017). *Kinerja dan Produktivitas Kerja: Teori dan Praktik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Kinerja: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Rajawali Pers.
- Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004. *Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, Z. (2018). *Inovasi dalam Praktik Pemerintahan: Studi Kasus dan Strategi Sukses*. Penerbit Andi.
- Nurdin, Zulfa. (2016). *Inovasi dalam Sektor Publik: Teori dan Implementasi*. Penerbit: Pustaka Pelajar.
- Osborn, R., & Brown, K. (2019). *Understanding Innovation: Processes and Outcomes*. Palgrave Macmillan.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2013). *Handbook of Innovation in Public Services*. Routledge.
- Oslo Manual. (2019). *Guidelines for Collecting, Reporting, and Using Data on Innovation*. OECD Publishing.

- Peters, B. G., & Pierre, J. (2020). *Politik Inovasi Sektor Publik: Studi Kasus dari Seluruh Dunia*. Palgrave Macmillan.
- Pugh, D. (2018). *Innovation and Development: The Role of New Features in Organizations*. Wiley.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2019). *Manajemen*. Pearson.
- Robbins, S.P. dalam Tika, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Stephen P., & Coulter, Mary. (2019). *Management*. Pearson Education.
- Robinson, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Sangkala, Amin. (2017). *Jenis-jenis Inovasi dalam Sektor Publik*. Penerbit: Media Scholar.
- Schumpeter, Joseph. (2018). *Inovasi dan Perubahan dalam Ekonomi*. Cambridge University Press.
- Sedarmayanti, M. (2018). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV. Mandar Maju.
- Setiawan, H. (2021). *Kinerja Pegawai dan Efektivitas Organisasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Sinambela, S. K. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori, Konsep, dan Aplikasi*. PT Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. (2020). *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugandi, M. (2019). *Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat: Teori dan Praktik*. Penerbit Universitas.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syajidin. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Thomas, M. (2016). *The Dynamics of Innovation: A Comprehensive Study*. Cambridge University Press.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*. Pusat Legislasi Nasional.
- West, Jonathan. (2020). *Kreativitas dan Inovasi: Implementasi Praktis dari Ide-ide Baru*. Penerbit: Wiley.