UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

Aarikka-Stenroos, L., Jaakkola, E., Harrison, D., & Mäkitalo-Keinonen, T. (2017). How to Manage Innovation Processes in Extensive Networks: A Longitudinal Study. *Industrial Marketing Management*, *67*, 88–105. https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2017.09.014

Abdal. (2021). Implementasi Kebijakan tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji di Kabupaten Garut. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *2*(1), 129–136. https://doi.org/10.47492/jip.v2i1.612

Abdussamad, Z. (2016). *Kompetensi Aparat dalam Pelayanan Publik* (2nd ed.). Yogyakarta: Deepublish.

Ahdiyana, M. (2018). *Pengembangan Kapasitas Kelembagaan Program Penanggulangan Kemiskinan Daerah: Studi Kasus di Kabupaten Kulon Progo DIY*. Yogyakarta.

Anderson, N., Potočnik, K., & Zhou, J. (2014). Innovation and Creativity in Organizations: A State-of-the-Science Review, Prospective Commentary, and Guiding Framework. *Journal of Management*. SAGE Publications Inc. https://doi.org/10.1177/0149206314527128

Antoro, N. P. (2021). *Kapasitas Inovasi Bpjs Ketenagakerjaan Dalam Kebijakan Peralihan UU Sistem Jaminan Sosial Nasional No 40 Tahun 2004 Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional No 24 Tahun 2011 (Studi di Kantor Cabang Surabaya Karimun Jawa)*. Retrieved from http://repository.unair.ac.id/105739/

Arsip Nasional Republik Indonesia. (2019). *Inventaris Arsip Departemen Agama Republik Indonesia 1950-1998*. Jakarta.

Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, *48*(3). https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Asbari, M., Fayzall, M., Goestjahjanti, F. S., Winanti, Yuwono, T., Hutagalung, D., … Purwanto, A. (2020). Peran Kepemimpinan Transformasional dan Organisasi Pembelajaran Kapasitas Inovasi Sekolah. *EduPsyCouns Journal*, *2*(1), 122–145.

Atmadja, F. S., & Sugiharto. (2019). Strategi Pelayanan Prima dalam Mewujudkan Kepercayaan Jamaah Umrah pada PT. Wisata Titiannusantara Pelangi. *Jurnal Manajemen Dakwah*, *7*(21), 21–36. https://doi.org/10.15408/jmd.v7i1.19972

Batley, R., & Mcloughlin, C. (2015). The Politics of Public Services: A Service Characteristics Approach. *World Development*, *74*, 275–285. https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2015.05.018.

Berthanila, R., Hasanah, B., & Sururi, A. (2019). Kapasitas Inovasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pengelolaan Kawasan Wisata Alam Gunung Pinang Kabupaten Serang. In *KNIA: Konferensi Nasional Ilmu Administrasi Publik 3.0* (pp. 1–6).

Bertot, J., Estevez, E., & Janowski, T. (2016). Universal and Contextualized Public Services: Digital Public Service Innovation Framework. *Government Information Quarterly*, *33*(2), 211–222.

Birkinshaw, J., & Mol, M. J. (2006). How Management Innovation Happen. *MIT Sloan Management Review*, *47*(4), 81–88. Retrieved from http://go.warwick.ac.uk/wrap

Bland, T., Bruk, B., Kim, D., & Lee, K. T. (2010). Enhancing Public Sector InnovationL Examining the Network-Innovation Relationshop. . *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal* , *15*(3), 1–17.

Borrins, S. (2001). Encouraging Innovation in the Public Sector. . *Journal of Intellectual Capital*, *2*(3), 310–319.

Boukamel, O., Emery, Y., & Gieske, H. (2019). Towards an Integrative Framework of Innovation Capacity. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, *24*(3), 1–36.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Brown, L., LaFond, A., & Macintyre, K. (2001). *Measuring Capacity Building*. *MEASURE Evaluation*. Chapel Hill. https://doi.org/10.4324/9781003235361-36

Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020a). Public Service Innovation: a Typology. *Public Management Review*, *22*(11). https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874

Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020b). Public Service Innovation: a Typology. *Public Management Review*, *22*(11), 1674–1695. https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874

Chung, G. H., & Choi, J. N. (2018). Innovation Implementation as a Dynamic Equilibrium: Emergent Processes and Divergent Outcomes. *Group and Organization Management*, *43*(6), 999–1036. https://doi.org/10.1177/1059601116645913

Considine, M., Lewis, J., & Alexander, D. (2012). Book Review : Network, Innovation and Public Policy: Politicans, Bureaucrats and the Pathways to Change inside Government. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, *17*(1), 1–3.

Creswell, J. W. (2019). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (alih Bahasa oleh A. Fawaid dan R. K. Pancasari)* (IV). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2019). *Organizational Development and Change Pengembangan dan Perubahan Organisasi*. (H. P. Soetjipto & S. M. Soetjipto, Eds.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Daft, R. L. (2010). *New Era of Management*. (T. M. Kanita, Ed.) (9th ed.). Jakarta: Salemba.

Damanpour, F. (1992). Organizational Innovation: a Meta-Analysis of Determinants and Moderators. *The Academy of Management Journal*, *34*(3).

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Damanpour, F. (2014). Footnotes to Research on Management Innovation. *Organization Studies*, *35*(9), 1265–1285. https://doi.org/10.1177/0170840614539312

Damanpour, F., & Aravind, D. (2012). Managerial Innovation: Conceptions, Processes, and Antecedents. *Management and Organization Review*, *8*(2), 423–454. https://doi.org/10.1111/j.1740-8784.2011.00233.x

Dani, A. A., & Ahmadi. (2019). Peran Perempuan dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Studi atas Peran Nyai Halimatus Sa'diah di Kabupaten Sumenep)". *Palastren*, *12*(1), 127–158. https://doi.org/10.21043/palastren.v12i1.4369

de Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2014). Innovation in The Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda. In *EGPA Conference* (Vol. 94, pp. 146–166). https://doi.org/10.1111/padm.12209

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Eggers, W. D., & Singh, S. K. (2009). *The Public Innovator's Playbook: Nurturing Bold Ideas in Government*. Canada: Deloitte Research.

Eisinger, P. (2002). Organizational Capacity and Organizational Effectiveness Among Street-Level Food Assistance Programs. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, *31*(1), 115–130. https://doi.org/10.1177/0899764002311005

El-taliawi, O. G., & Wal, Z. Van Der. (2019). Developing Administrative Capacity : an Agenda for Research and Practice. *Policy Design and Practice*, *2*(3), 243–257. https://doi.org/10.1080/25741292.2019.1595916

Essén, A., & Conrick, M. (2008). New E-service Development in the Homecare Sector: Beyond Implementing a Radical Technology. *International Journal of Medical Informatics*, *77*(10), 679–688.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Fadime, Ç., & Eren, E. (2015). Organizational Learning Capacity Impact on Sustainable Innovation : The Case Of Public Hospitals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *181*, 251–260. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.886

Fahham, A. M. (2015). Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya. *Kajian*, *20*(3), 201–218.

Farazmand, A. (2009). Building Administrative Capacity for the Age of Rapid Globalization: A Modest Prescription for the Twenty-First Century. *Public Administration Review*, *69*(9), 1007–1020. https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2009.02054.x

Farhanah, N. (2016). Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia. *Jurnal Studi Agama dan Masyarakat*, *12*(1), 57–80.

Fatmawati. (2011). Kemitraan dalam Pelayanan Publik: Sebuah Penjelajahan Teoritik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *1*(2).

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations : Behavior, Structure, Processes* (14th ed.). New York: McGraw-Hill.

Gieske, H., Buuren, A. van, & Bekkers, V. (2016). Conceptualizing Public Innovatove Capacity: A Framework For Assessment. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, *21*(1), 1–27.

Gieske, H., Meerkerk, I. van, & Buuren, A. van. (2018). The Impact of Innovation and Optimization on Public Sector Performance : Testing the Contribution of Connective , Ambidextrous , and Learning Capabilities. *Public Performance & Management Review*, *0*(0), 1–28. https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1470014

Grindle, M. S., & Hilderbrand, M. E. (1995). Building Sustainable Capacity in the Public Sector : What Can be Done ? *Public Administration and Development*, *15*, 441–463.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Gullmark, P. (2021). Do All Roads Lead to Innovativeness? A Study of Public Sector Organizations' Innovation Capabilities. *American Review of Public Administration*, *51*(7), 509–525. https://doi.org/10.1177/02750740211010464

Gumusluŏlu, L., & Ilsev, A. (2009). Transformational Leadership and Organizational Innovation: The roles of Internal and External Support for Innovation. *Journal of Product Innovation Management*, *26*(3), 264–277. https://doi.org/10.1111/j.1540-5885.2009.00657.x

Hafid, A. (2016). Hajj Service Management at the Department of Religious Affairs in Gowa Regency, *7*(3), 150–154. https://doi.org/10.5901/mjss.2016.v7n3s1p150

Hansen, S., & Wakonen, J. (1997). Inovasi, Solusi Pemenang? *Jurnal Internasional Manajemen Teknologi*, *13*, 345–358. Retrieved from http://dx.doi.org/10.1504/IJTM.1997.001668

Hapzah, S. N., Rianto, B., & Tamrin, M. H. (2020). Tata Kelola Inovasi Pelayanan Publik: Dimensi Kelembagaan, Aktor Kebijakan dan Masyarakat. *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *5*(2), 153–164.

Hartley, J. (2005a). *Innovation and its Contribution to Improvement: a Review for Policy-makers, Policy Advisers, Managers and Researchers*. London: Institute of Governance and Public Management.

Hartley, J. (2005b). Innovation in Governance and Public Services: Past and present. *Public Money and Management*, *25*(1), 27–34. https://doi.org/10.1111/j.1467-9302.2005.00447.x

Hartley, J., Sørensen, E., & Torfing, J. (2013). Collaborative Innovation: A Viable Alternative to Market Competition and Organizational Entrepreneurship. *Public Administration Review*, *73*(6), 821–830. https://doi.org/10.1111/puar.12136.Collaborative

Haryono, B. S., Sumartono, Zauhar, S., & Supriyono, B. (2017). *Capacity Building* (2nd ed.). Malang: UB Press.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Hashifah, S. G. (2019). *Pengembangan Organisasi pada Kementerian Agama RI*. Sumedang.

Hendrawan, A., Sucahyowati, H., Rayendra, A., & Indriyani. (2020). Berbagi Pengetahuan dan Pembelajaran Organisasi dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Bisnis*, *5*(2).

Heri Kurniawansyah, H. (2018). *Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Di Daerah 3 T (Studi Inovasi" Si Cantik" di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa)*. Universitas Gadjah Mada. Retrieved from http://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/170629

Herman, M., Normajatun, N., & Rahmita, D. (2019). Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, *3*(1), 1. https://doi.org/10.31602/as.v3i1.1722

Hijal-Moghrabi, I., Sabharwal, M., & Ramanathan, K. (2020). Innovation in Public Organizations: Do Government Reforms Matter? *International Journal of Public Sector Management*, *33*(6–7), 731–749. https://doi.org/10.1108/IJPSM-04-2020-0106

Horton, D., Alexaki, A., Bennett-lartey, S., Brice, K. N., Campilan, D., Carden, F., … Watts, J. (2003). *Evaluating Capacity Development*. Canada: International Development Research Centre.

Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.

Ilato, R. (2017). *Capacity Building Pemerintah Daerah Menuju Good Governance: Upaya Mewujudkan Keseimbangan Politik, Akuntanbilitas Pemerintah, dan Pertanggungjawaban Pemerintah Lokal*. (A. Rahmat, Ed.). Gorontalo: Ideas Publishing.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Indrawijaya, A. I., & Pranoto. (2011). *Revitalisasi Administrasi Pembangunan, Berbasis Jatidiri dan Karakter Bangsa dalam Pembangunan Nasional*. Bandung: Alfabeta.

Ingraham, P. W., & Moynihan, D. P. (2001). Beyond Measurement: Managing for Results in State Government. In D. W. Forsythe (Ed.), *Quicker, Better, Cheaper? Managing Performance in American Government* (pp. 311–335). New York: Rockefeller Institute Press.

Irawan, B. (2016). *Kapasitas Organisasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Publica Press.

Jantunen, A. (2005). Knowledge-Processing Capabilities and Innovative Performance: An Empirical Study. *European Journal of Innovation Management*, *8*(3), 336–349. https://doi.org/10.1108/14601060510610199

Japeri. (2017). Pengaruh Kuota terhadap Daftar Tunggu Naik Haji di Kota Padang. *JEBI*, *2*(1), 111–120.

Kaasa, Anneli., & Vadi, Maaja. (2008). *How Does Culture Contribute to Innovation? Evidence from European Countries*. Tartu: Tartu Univ. Press.

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. (2018). *Booklet Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta*. Yogyakarta.

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. (2020). Tugas Pokok Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Retrieved December 9, 2021, from https://yogyakartakota.kemenag.go.id/profil/tugas-dan-fungsi/

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta. (2021). Sejarah. Retrieved December 9, 2021, from https://yogyakartakota.kemenag.go.id/profil/sejarah/

Kanwil Kementerian Agama DIY. (2021). Kepala Kanwil dari Masa ke Masa. Retrieved December 9, 2021, from https://diy.kemenag.go.id/page-12-pejabat-kakanwil.html

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Katrinli, A., Atabay, G., Gunay, G., Guneri, B., & Aktan, A. (2009). Innovativeness: Is It a Function of The Leadership Style and the Value System of the Entrepreneur. In Neslihan Aydogan (Ed.), *Innovation Policies, Business Creation and Economic Development: International Studies in Entrepreneurship* (1st ed., Vol. 21). New York: Springer. https://doi.org/10.1007/978-0-387-79976-6

Kementerian Agama RI. (2021). Sekilas Tentang Kementerian Agama. Retrieved December 9, 2021, from https://kemenag.go.id/artikel/sejarah

Kertati, I., & Setyo, A. Nur. (2020). Implementasi Kebijakan Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama Di Kanwil Kementrian Agama Provinsi Jawa Tengah. *Public Service and Governance Journal*, *1*(2), 279–303. Retrieved from http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/psgj/article/view/1566

Kesmawan, A. P., Pramusinto, A., Kusumasari, B., & Susilastuti, D. H. (2020). Driving Indonesia's Public Service Innovation Through Leadership Model. In *Annual Conference of Indonesian Association for Public Administration (IAPA 2019)* (Vol. 122, pp. 259–278). https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200301.014

Kesumaningrum, R. P. (2016). *Penguatan Kapasitas Kelembagaan program Kota Layak Anak (KLA) dalam Penanganan Permasalahan Anak Jalanan di Kota Pekanbaru*. Yogyakarta.

Khoiruddin, H., Hanafi, I., & Rozikin, M. (2015). Pengaruh Reformasi Organisasi Pengelolaan Pelayanan Haji terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, *3*(12), 2089–2093.

Kim, S. E., & Chang, G. W. (2009). An Empirical Analysis of Innovativeness in Government: Findings and Implications. *International Review of*

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Administrative Sciences, *75*(2), 293–310. https://doi.org/10.1177/0020852309104177

Kim, S. E., Lee, J. W., & Kim, B. S. (2007). The Quality of Management and Government Innovation: An Empirical Study. In *Public Management Research Conference* (pp. 1–39). https://doi.org/10.1111/1540-6210.00280

King, N. (1992). Modelling The Innovation Process: an Empirical Comparison of Approaches. *Journal of Occupational and Organizational Psyschology*, *65*.

Kusuma, B. M. A. (2016). Membumikan Dynamic Governance dalam Profesionalisme Manajemen Penyelenggaraan Haji. *Journal of Public Sector Innovations*, 23–28.

LAN RI. (2011). *Program Penataan dan Penguatan Organisasi*. Jakarta.

Lestari, P., & Kuswana, D. (2016). Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji terhadap Calon Jamaah dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Ibadah Haji, *1*(September), 258–274.

Lewis, J. M., Ricard, L. M., & Klijn, E. H. (2017). How Innovation Drivers, Networking and Leadership Shape Public Sector Innovation Capacity. *International Review of Administrative Science*, *0*(0), 1–20. https://doi.org/10.1177/0020852317694085

Lukman Tomahayu. (2021). Kementerian Agama Republik Indonesia. Retrieved December 9, 2021, from https://id.wikipedia.org/wiki/Kementerian_Agama_Republik_Indonesia

Mahsyar. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *1*(2), 81–90. https://doi.org/https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22.

Marsick, V. J., & Watkins, K. E. (2003). Demonstrating the Value of an Organization's Learning Culture: The Dimensions of the Learning

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Organization Questionnaire. *Advances in Developing Human Resources*, *5*(2), 132–151. https://doi.org/10.1177/1523422303005002002

Martins, E. C., & Terblanche, F. (2003). Building Organisational Culture that Stimulates Creativity and Innovation. *European Journal of Innovation Management*, *6*(1), 64–74.

Matei, A., & Bujac, R. (2016). Innovation and Public Reform. *Procedia Economics and Finance*, *39*, 761–768. Retrieved from https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567116302787

Matei, A., & Camelia, G. (2015). Public Service in Romania and its Role in the Development of the Administrative Capacity. *Procedia Economics and Finance*, *23*, 982–985.

Mawardi, M., Sulaiman, Fauzi, R., R., D. A., Haryanto, J. T., Rachmadhani, A., … Oetomo, S. B. (2015). *Pengaruh Pelayanan Ibadah Haji Oleh Kementerian Agama Terhadap Kemandirian Jamaah Haji di Jawa Timur, Nusa Tenggara Barat dan Kalimantan Selatan*. Semarang.

Meijer, A. (2019). Public Innovation Capacity: Developing and Testing a Self-Assessment Survey Instrument. *International Journal of Public Administration*, *42*(8), 617–627. https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1498102

Milen, A. (2006). *Capacity Building Meningkatkan Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcesbook* (Third). Sage Publication, Inc.

Morrison, T. (2001). *Actionable Learning: A Handbook for Capacity Building Through Case Based Learning*. Asian Development Bank Institute.

Moussa, M., McMurray, A., & Muenjohn, N. (2018a). A Conceptual Framework of the Factors Influencing Innovation in Public Sector Organizations. *The*

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Journal of Developing Areas, *52*(3), 231–240. https://doi.org/10.1353/jda.2018.0048

Moussa, M., McMurray, A., & Muenjohn, N. (2018b). Innovation in Public Sector Organizations. *Cogent Business and Management*, *5*(1), 1–12. https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1475047

Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2018). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.

Muthalib, A., & Sarbini, A. (2020). *Pengelolaan Lembaga Haji Satu Atap Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung*. Bandung.

Muzakkir, AF. (2019). *Efektivitas program pelayanan haji satu atap pada Kementerian Agama Kabupaten Karawang.* UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Retrieved from https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/47621/1/ABDUL FATTAH MUZAKKIR-FDK.pdf

Nahrawi, M. N., Karim, M. A., Abduh, S., Mursyid, A., Hakim, B. A., Soeroer, U. R., … Fakhrudin. (2009). *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*. (I. Syaukani, Ed.). Jakarta: Puslitbang Kehidupan Beragama.

Narsa, N. P. D. R. H. (2018). Inovasi Pelayanan : Telaah Literatur Perbandingan Sektor Privat dan Sektor Publik. *Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, *2*, 46–62.

Nelson, K. L., Wood, C. H., & Gabris, G. T. (2011). Innovation Management in Local Government: An Empirical Analysis of Suburban Municipalities. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, *14*(3), 301–328. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/321378230_Innovation_management_in_local_government_an_empirical_analysis_of_suburban_municipalities

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Noor, I. (2017). *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press.

Nugraheni, R. N. (2014). *Pengembangan Kapasitas Kelembagaan dalam Penanggulangan Kemiskinan di Kabupaten Sragen Melalui Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (UPT-PK)* (Thesis). Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Osborne, S. P., & Brown, K. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. (S. P. Osborne, O. Hughes, & W. Kickert, Eds.) (1st ed.). New York: Routledge.

Palm, K., & Algehed, J. (2017). Exploring Enablers of Innovative Quality Development in Public Administration. *International Journal of Quality and Service Sciences*, *9*(2).

Paulus, A. L. (2015). Kapasitas Daya Serap Sebagai Pemoderasi Hubungan Antara Berbagi Pengetahuan Dan Kapabilitas Inovasi. *Widya Warta*, 1–12.

Permana, S. S. (2017). Optimalisasi Fungsi Pengorganisasian dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, *2*(4), 347–366. https://doi.org/10.15575/TADBIR.V2I4.573

Pratama, A. B. (2020). The Landscape of Public Service Innovation in Indonesia. *Innovation & Management Review*, *17*(1), 25–40. https://doi.org/10.1108/inmr-11-2018-0080

Pratama, M. R. (2018). Innovation Process in Public Service: Studying Innovation Process in Yogyakarta City Licensing Service Clinic Unit (KLIPPER). *Jurnal Studi Pemerintahan*, *9*(2), 250–268. https://doi.org/10.18196/jgp.2018.0249.250-268

Puspitosari, H., Khalikussabir, & Kurniawan, L. J. (2011). *Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. (M. Lutfi, Ed.). Malang: SETARA Press.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Putra, D. K. (2017). Haji Dulu Haji Sekarang: Dinamika Haji dan Problematikanya dalam Konteks Kekinian. *Buletin Haba*, (82), 1–11.

Raharso, S., & Amalia, S. (2011). Tim dan Organisasi Pembelajar. *Jurnal Administrasi Bisnis*, *7*(2), 179–191.

Rahman, F., & Tarigan, J. S. R. (2020). *Inovasi Pemerintahan: Menuju Tata Kelola Pemerintahan Daerah Ideal*. Malang: Intrans Publishing.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2018). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Cet. 15). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ricard, L. M., Klijn, E. H., Lewis, J. M., & Ysa, T. (2017). Assessing Public Leadership Styles for Innovation: a Comparison of Copenhagen, Rotterdam and Barcelona. *Public Management Review*, *19*(2), 134–156.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi*. (R. Saraswati, Ed.) (16th ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.

Rokhmad, A. (2016). *Manajemen Haji: Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*. Jakarta Pusat: Media Dakwah.

Santoso, R. S., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2021). A Portrait of the Capacity of Public Service Innovation in the Surakarta City Government. In *Proceedings of the 5th International Conference on Indonesian Social and Political Enquiries*. https://doi.org/10.4108/eai.9-10-2020.2304728

Santoso, R. S., Warsono, H., Astuti, R. S., Dwimawanti, I. H., Kismartini, & Fatimah, Z. A. (2021). Determinant of Public Service Innovation Capacity Development in Local Government. In *Proceedings of the 5th International Conference on Indonesian Social and Political Enquiries*. https://doi.org/10.4108/eai.9-10-2020.2304729

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Sanusi, A., Faozan, H., Marpaung, P. M., R., M. A., Fernanda, D., Wicaksono, A., … Damayanti, K. (2014). *Handbook Inovasi Administrasi Negara*. (S. Dwiputriani, Suripto, H. Faozan, & Basseng, Eds.). Pusat INTAN-DIAN-LAN.

Saputra, R. T. (2021). *Manajemen Pelayanan Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di Era Pandemi Covid 19* (Skripsi Thesis). IAIN Purwokerto, Purwokerto.

Sari, A. D. P. (2015). *Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Kementerian Agama dalam Pelaksanaan Ibadah Haji*. Universitas Islam Indonesia.

Sari, N. I. (2018). Kemitraan Kementerian Agama Kota Batu dan PT Bank BNI Syariah Kota Batu dalam Inovasi Meningkatkan Pelayanan Administrasi Ibadah Haji. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, *4*(2), 106–116.

Saridi, A. S., Wibowo, Y. S., & Anggela, E. (2021). Strategi Komunikasi, Inovasi dan Mitigasi Penyelenggaran Ibadah Haji dan Umrah di Masa Pandemi. *Jurnal Smart: Studi Masyarakat, Religi dan Tradisi*, *7*(2), 159–169.

Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., Osborn, R. N., & Uhl-Bien Mary. (2011). *Organizational Behavior* (12th ed.). John Wiley & Sons.

Selman, J. (2002). Leadership and Innovation: Relating to Circumstances and Change. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, *7*(3).

Sihombing, T. (2016). Public Service Innovation and Reform Towards Good Local Governance. *Global Journal of Politics and Law Research*, *4*(1), 64–72.

Singarimbun, M., & Effendi, S. (2011). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3S.

Sirin, A. (2021). Strategi Implementasi Pembangunan Zona Integritas pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Edutrained : Jurnal Pendidikan dan Pelatihan*, *5*(2), 148–163. https://doi.org/10.37730/edutrained.v5i2.156

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Soeprapto, H. R. R. (2006). The Capacity Building For Local Government Toward Good Governance. In *Workshop Reformasi Birokrasi* (pp. 1–6). Kendari.

Subianto, A. (2016). *Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia*. Jakarta: Yakamus dan Gibon Books.

Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukendar, & Hasanah, B. (2020). Capacity and Service Innovation in Implementation Government of Village in Serang District, Indonesia. *Indonesian Journal of Social Science Research*, *1*(1), 1–9. https://doi.org/10.11594/ijssr.01.01.01

Suleman, S. (2019). Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, *5*(1), 1–13.

Suwanda, D., Syahfri, W., & Supriatna, T. (2021). *Mal Pelayanan Publik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Syafiie, I. K. (2011). *Etika Pemerintahan: Dari Keseimbangan Good Governance dengan Clean Government Sampai Pada State Of The Art Ilmu Pemerintahan dalam Mengubah Pemerintah Biadab Menjadi Pemerintah Beradab* (1st ed.). Jakarta: Rineka Cipta.

Syamsir, A. (2020). Faktor Keberhasilan Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Haji Di Kota Bandung. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, *12*(1), 26–37. https://doi.org/doi.org/10.15575/jpan.v12i1.8654

Szeto, E. (2000). Innovation Capacity: Working Towards a Mechanism for Improving Innovation Within an Inter-Organizational Network. *The TQM Magazine*, *12*(2). Retrieved from http://www.emerald-library.com

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Takwim, Ansar, T., & Musin, Y. (2021). Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe. *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, *3*(1), 55–62.

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.

Tim Peneliti STIA LAN Makasar 2012. (2012). *Capacity Building Birokrasi Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota di Indonesia*. (STIA-LAN, Ed.), *STIA-LAN*. Makasar. https://doi.org/10.4135/9781446200964.n30

Torfing, J. (2019). Collaborative Innovation in The Public Sector: The Argument. *Public Management Review*, *21*(1), 1–11. https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1430248

Torfing, J., Sorensen, E., & Roiseland, A. (2019). Transforming The Public Sector Into an Arena for Co-Creation: Barriers, Drivers, Benefits, and Ways Forward. *Administration & Society*, *51*(5), 795–825. https://doi.org/10.1177/0095399716680057

Trott, P. (2017). *Innovation Management and New Product Development* (Sixth Edition). Harlow: Pearson Education Limited.

Ulum, M. C. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategi Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.

Utomo, W. T. (2016). *Inovasi sebagai Keniscayaan Baru dalam Ilmu dan Praktek Administrasi Publik di Indonesia*. Jakarta: Laskar Inovasi Deputi Inovasi Administrasi Negara.

Vickers, I., Lyon, F., Sepulveda, L., & McMullin, C. (2017). Public Service Innovation and Multiple Institutional Logics: The Case of Hybrid Social Enterprise Providers of Health and Wellbeing. *Research Policy*, *46*, 1755–1768.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Vigoda-Gadot, E., Shoham, A., Schwabsky, N., & Ruvio, A. 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), 57–81.

Waruwu, H., Asbari, M., Purwanto, A., Nugroho, Y. A., Fikri, M. A. A., Fauji, A., … Dewi, W. R. (2020). The Role of Transformational Leadership, Organizational Learning and Structure on Innovation Capacity: Evidence from Indonesian Private Schools. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, *2*(1), 378–397. Retrieved from https://ummaspul.e-journal.id/Edupsycouns/article/view/499

Wolfe, R. A. (1994). Organizational Innovation: Review, Critique and Suggested Research Directions,. *Journal of Management Studies.*, *31*(3).

Yin, R. K. (2002). *Studi Kasus : Desain & Metode (alih Bahasa oleh M Djauzi Mudzakir)* (Revisi. Ce). Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Yuan, Q. (2021). Enhancing Innovation Capacity in Local Governments: How can Innovation Labs Make a Contribution? In *ACM International Conference Proceeding Series* (pp. 572–574). https://doi.org/10.1145/3463677.3463761

Zahrotustsany, I. (2017). Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji bedasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. *Jurnal Dinamika*, *4*(3), 447–453. Retrieved from https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/664

Zubaedi. (2016). Analisis Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia (Restrukturisasi Model Pengelolaan Haji menuju Manajemen Haji yang Modern). *Manhaj*, *4*(3), 189–200.