Daftar Pustaka

Abdullah, K., dkk. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Afifudin, M., & Nugroho, R. A. (2020). *Faktor Kritis dalam Implementasi Layanan Kepegawaian Digital di Pemerintah Daerah*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *17*(1), 75–84.

Ali Ramezani Ghotbabdi, Dr. Rohaizat Baharun, & Setareh Feiz. (2012). A Review of Service Quality Models. *2nd International Conference on Management Proceeding*.

BKN RI. Peraturan BKN Nomor 4 Tahun 2023 tentang Periodisasi Kenaikan Pangkat PNS.

BKN RI. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2002 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 Tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002.

BKN RI. (2020). *Wujudkan Satu Data ASN, BKN Launching SIASN*. https://yogyakarta.bkn.go.id/berita/2020/12/wujudkan-satu-data-asn-bkn-launching-siasn#.

BKN RI. (2021). *Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN)*. https://www.bkn.go.id/layanan/siasn/.

BKN RI. (2023). *Berlaku 2024, Kenaikan Pangkat PNS 6 Periode Dilayani Lewat Satu Sistem – SIASN*. https://www.bkn.go.id/berlaku-2024-kenaikan-pangkat-pns-6-periode-dilayani-lewat-satu-sistem-siasn/.

BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan. (2022, Maret). *Layanan Kenaikan Pangkat*. https://bkpsdm.sorongselatankab.go.id/halaman/detail/layanan-kenaikan-pangkat.

Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology.* MIS Quarterly, 13(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). *The New Public Service: Serving Rather than Steering.* Public Administration Review, 60(6), 549–559. https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford University Press. https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199296194.001.0001

Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.

Fakhruddin, Erwin, Umar, Imam Yuliadi, 2022, *Efektivitas Penerapan Siasn Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di*

Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumbawa Barat. Jurnal Ganec Swara Vol. 17, No.4, Desember 2023, pp.1430-1440. Diakses http://journal.unmasmataram.ac.id/index.php/GARA/article/view/626/512.

Feny Rita Fiantika, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, & Leli Honesti. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Vol. I*. PT Global Eksekutif Teknologi.

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784

Juliana, I., Rudiadi, R., & Pirmansyah, P. (2022). *Pelaksanaan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2002 Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau*. *Journal of Sharia and Law*, *1*(2), 143–157. Diambil dari https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/jurnalfsh/article/view/75

Kemenpan RB. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi.

Kemenpan RB. (2024, Februari). *Menteri Anas: Kenaikan Pangkat PNS Mulai Berlaku Enam Periode Per Tahun*. https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/menteri-anas-kenaikan-pangkat-pns-mulai-berlaku-enam-periode.

LAN RI. (2022, Oktober 28). *Seminar Nasional "Revitalisasi Pelayanan Administrasi Kepegawaian Melalui Teknologi Digital."* https://lan.go.id/?p=11567.

Lestari, W. (2021). *Responsivitas pegawai dalam pelayanan publik digital dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, *10*(1), 54–62.

Lunenburg, F. C. (2010). *Communication: The Process, Barriers, and Improving Effectiveness*. Schooling, 1(1), 1–11. https://www.nationalforum.com/Electronic%20Journal%20Volumes/Lunenburg,%20Fred%20C.%20Communication%20Schooling%20V1%20N1%202010.pdf

Maman Suherman. (2022). Efektivitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, *4*(1), 26–30.

Mulyadi, D. (2016). *Manajemen Kinerja Pegawai Negeri Sipil*. Remaja Rosdakarya.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia.

Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/122574/pp-no-71-tahun-2019

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/107218/perpres-no-95-tahun-2018

Prasetyo, H., & Sari, D. A. (2021). *Etika pelayanan digital ASN dalam administrasi kepegawaian: Studi pada instansi daerah*. *Jurnal Reformasi Administrasi*, *8*(2), 120–130.

Rahayu, S., & Setiawan, D. (2021). *Transparansi dan Kepercayaan Publik dalam Digitalisasi Pelayanan Kepegawaian*. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, *6*(1), 42–51.

Rahmawati, S. D., V. Sholikah, M. N. Huda, 2019, *Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat Di Kementerian Agama Kabupaten Tuban*. Jurnal Administrasi Pendidikan Islam Volume 1, Number 2, September 2019, pp 170-183.

Rahman, Dewi Amalia, 2022, IMPLEMENTASI USUL KENAIKAN PANGKAT MELALUI SISTEM INFORMASI APARATUR SIPIL NEGARA (SIASN) DI KOTA SERANG. Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS, Vol.16(2), pp 1-8, November 2022. Diakses https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/385.

Raranta, John. 2022. Pelayanan Kenaikan Pangkat Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara. Jurnal Administro Vol.4(2), pp 24-29. Diakses https://ejurnal.unima.ac.id/index.php/administro/article/view/5711/2720.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).

Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 45.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Manajemen Pegawai Negara Sipil (PNS).

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.

Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39714/uu-no-14-tahun-2008

Siregar, F., Yusnita, R. (2021). *Pengaruh Empati Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna dalam Layanan Kepegawaian Digital*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 9(1), 45–56.

Sumigar, Rendy F., M. Kimbal, J. Kairupan, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Sam Ratulangi, Vol. 1 (1), 2018.

Suprasetyo, Nurhadi, 2020, *Kualitas Pelayanan Administrasi Kepangkatan Terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.* Diploma thesis, Universitas Islam Kalimantan MAB. Diakses dari https://eprints.uniska-bjm.ac.id/2087/.

Suryantoro, B., Y. Kusdyana, 2020, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*. Jurnal Baruna Horizon Vol. 3, No. 2, Desember 2020, pp. 223-229.

Tambunan, Dewi Afrida, 2021, *Sistem Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pekanbaru.* Tesis, Universitas Islam Riau. Diakses https://repository.uir.ac.id/8213/.

Telaumbanua, Fita Erni Yanti, Delipiter Lase, Waruwu, 2022, *Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian.* JURNAL AKUNTANSI, MANAJEMEN DAN EKONOMI (JAMANE), VOL. 1(2), 2022, pp. Diakses dari https://jamane.marospub.com/index.php/journal/article/view/49.

Warlin, Sonia, 2022, *Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil di Era New Normal pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau*. Tesis. Diakses https://repository.uir.ac.id/8213/.

Wicaksono, A., & Pratiwi, R. (2021). *Pengaruh Responsivitas Pegawai terhadap Kepuasan Layanan Digital ASN*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 103–112.

Wulandari, D., & Syahrir, A. (2020). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Partisipasi Masyarakat*. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 17(2), 109–117.