

**KARAKTERISTIK INOVASI E-SERVICE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG (STUDI KASUS PELAYANAN AKTA
KELAHIRAN DAN AKTA KEMATIAN)**

Oleh:

Ritza Maharani Alfrida, Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Prof. H. Soedarto, S.H, Tembalang, Semarang 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik. salah satu cara pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menciptakan sebuah inovasi. Dalam upaya peningkatan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menciptakan sebuah inovasi *E-Service* untuk memberikan kemudahan pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian namun inovasi tersebut belum di respon masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori karakteristik inovasi milik Rogers untuk menganalisis pelaksanaan inovasi *E-Service*, teori faktor pendorong milik Everett M. Rogers dan teori faktor penghambat milik Borins dan Drucker. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi *E-Service* memiliki keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan untuk dicoba dan kemudahan untuk diamati. Inovasi *E-Service* memiliki faktor pendorong yaitu dorongan untuk berubah dan tersedianya sarana dan prasarana namun terdapat faktor penghambat yang bersal dari masyarakat sebagai pengguna inovasi.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, *E-Service*

**CHARACTERISTIC OF E-SERVICE INNOVATION IN THE CITY OF SEMARANG
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE (CASE STUDY OF BIRTH
CERTIFICATE AND DEATH CERTIFICATE)**

Oleh:

Ritza Maharani Alfrida, Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Prof. H. Soedarto, S.H, Tembalang, Semarang 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The governments as the provider of public services is demanded to be able to improve the quality of public services in order to meet the needs of the community well. One way for the government to improve the quality of public services is to create an innovation. In an effort to improve public services, the Semarang City Population and Civil Registry Office created an E-Service innovation to provide convenience services for birth certificates and death certificates, but the innovation has not been responded to by the public. This study uses Rogers theory of innovation characteristics to analyze the implementation of E-Service innovations, Everett M. Rogers driving force theory and Borins and Druckers inhibitory theory. The results show that E-Service innovation has a relative advantage, suitability, complexity, possibilities to try and tried and simplicities observe. E-Service innovation has driving factor that is the urge to change and the availability of facilities and infrastructure, but there are inhibiting factors that come from the community as users of innovation.

Keywords: Innovation, Public Services, E-Service

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah. Inovasi menurut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008:9) adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan perangkat daerah yang berfungsi sebagai unsur penyelenggara administrasi kependudukan. Sebagai instansi yang

bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang meluncurkan sebuah inovasi E-Service untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Dengan adanya E-Service permohonan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena menggunakan sistem online, masyarakat hanya perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada saat pengambilan akta. Inovasi pembuatan akta kelahiran dan akta kematian online melalui E-Service memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pembuatan akta, namun dalam penerapannya meskipun inovasi ini telah dilakukan masih banyak masyarakat yang membuat akta secara konvensional.

B. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui inovasi pelayanan E-Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang belum direspon masyarakat
2. Mengetahui faktor penghambat penerapan E-Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

C. Kajian Teori

1. Administrasi Publik

Dimock, Dimock & Fox dalam Keban (2014:5) mendefinisikan administrasi publik merupakan produksi barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen. Definisi tersebut melihat bahwa administrasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan suatu barang dan jasa publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Manajemen Publik

Shafritz dan Rusel dalam Keban (2014:92) mengemukakan bahwa manajemen berkenaan dengan orang-orang yang bertanggungjawab menjalankan suatu organisasi, dan proses menjalin organisasi itu sendiri yaitu pemanfaatan sumberdaya (seperti orang dan mesin) untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam definisi ini tidak hanya melihat pada poses dalam pencapaian tujuan tetapi juga melihat pada adanya sekelompok orang yang bertanggungjawab dan menjalankan proses tersebut. Paradigma manajemen publik bergerak dari *Old Public Administration (OPA)*, *New Public*

Managemen (NPM), dan *New Public Service (NPS)*.

3. Pelayanan Publik

Lijan Poltak (2010:8-9) mendefinisikan pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Dalam pengertian ini menekankan bahwa pelayanan publik ialah dimana penyelenggara Negara yaitu pemerintah harus dapat memenuhi berbagai keinginan dan kebutuhan masyarakat, seperti kebutuhan akan akses kesehatan dan pendidikan yang dapat terjangkau dan berkualitas, sarana prasarana umum yang memadai, dan lain-lain.

4. Inovasi

Inovasi menurut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008:9) adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) inovasi mempunyai karakteristik sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah

nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

2. *Compability* (Kesesuaian) Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karna faktor biaya yang tidak sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
3. *Complexity* (Kerumitan) Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba) Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibanding dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah

produk inovasi harus melewati fase uji coba publik, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati) Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Faktor penunjang inovasi menurut Everett M. Rogers dalam e-Journal Ilmu Pemerintahan Vol 3, No 3 (2015:1478) adalah:

1. Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.
2. Adanya kebebasan untuk berekspresi.
3. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif.
4. Tersedianya sarana dan prasarana.
5. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah

Faktor inovasi governance sulit diterapkan di sektor publik menurut Borins dan Drucker dalam e-Journal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol.4, No.3 (2016:2203)

Faktor internal

1. Adanya sikap skeptisme dan enggan berubah
2. Ketergantungan pada anggaran pusat
3. Misi dari sektor publik adalah menjamin terjadinya alokasi resources yang adil bukan memberikan pelayanan menurut kehendak pasar (citizen)

Faktor eksternal

Berasal dari masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Faktor eksternal yang dapat menghambat inovasi di sektor publik yakni disebabkan terjadinya keraguan publik terhadap kreativitas program. Penerapan suatu inovasi atau perubahan haruslah dapat menyesuaikan karakteristik dari masyarakat dilingkungan tersebut.

D. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokusnya adalah pelaksanaan inovasi E-Service pada pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Lokusnya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Peneliti menggunakan purposive sampling untuk memilih informan. Data dalam penelitian ini diperoleh

dari data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik wawancara untuk pengumpulan data. Analisis yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk pemeriksaan keabsahan data digunakan teknik triangulasi.

PEMBAHASAN

Karakteristik Inovasi E-Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

1. Relative Advantage

Keuntungan relatif dari pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian online melalui E-Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dapat dilihat dari nilai ekonomi, kepuasan dan komponen penting. Dari segi nilai ekonomi tidak memberikan keuntungan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang karena dengan adanya inovasi E-Service ini anggaran yang dikeluarkan menjadi lebih besar untuk biaya pengadaan dan perawatan sistem serta untuk mencetak formulir karena masih banyak masyarakat yang membuat

akta kelahiran dan akta kematian secara konvensional namun memberikan keuntungan bagi masyarakat karena dapat menghemat biaya transportasi. Pengurusan pembuat akta dapat dilakukan secara online masyarakat hanya datang sekali ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada saat pengambilan akta, pengurusan pembuatan akta menjadi efektif dan efisien sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat. Komponen penting dalam pelaksanaan inovasi E-Service terdiri dari sistem E-Service, jaringan internet, sumber daya manusia, dan peralatan lainnya seperti komputer dan printer.

2. Compability

Pelaksanaan inovasi E-Service mengacu pada Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah dan Peraturan Pemerintah No 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah dimana setiap daerah diharapkan untuk melakukan inovasi pelayanan publik agar pelayanan publik menjadi efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelaksanaan inovasi E-Service juga mengacu pada pelayanan

sebelumnya, persyaratan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian baik melalui E-Service maupun melalui konvensional sama yang berubah hanya sistemnya yang telah menggunakan online. Inovasi E-Service telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian dengan cepat dan mudah.

3. Complexity

Pelaksanaan inovasi E-Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mengalami beberapa masalah atau kendala seperti permasalahan server dan jaringan yang seringkali error. Selain itu inovasi E-Service masih bergantung pada server pusat (provinsi) sehingga jika terjadi gangguan pada server pusat maka pelaksanaan pelayanan E-Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menjadi terhambat karena sistem tidak dapat dioperasikan sehingga dapat menghambat waktu penerbitan akta, sistem yang error juga menjadi penghambat bagi masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran dan akta kematian melalui E-Service karena tidak

dapat masuk ke sistem dan melakukan permohonan. Selanjutnya kurang jelasnya data mana saja yang perlu di upload untuk melengkapi berkas persyaratan sehingga membuat pemohon ragu untuk mengupload berkas karena terdapat persamaan nama berkas. Inovasi E-Service menimbulkan kerumitan tersendiri akan tetapi dapat diminimalisir oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan melakukan perbaikan jaringan dan pembaharuan sistem.

4. Triability

Inovasi E-Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah dilakukan uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan digunakan oleh masyarakat. Uji coba dilakukan dengan cara trial and error untuk memastikan bahwa sistem E-Service bisa berjalan dengan baik, selain itu juga dilakukan uji coba publik sekaligus pelatihan dan sosialisasi dengan mengundang Camat, Lurah, Bidan, pihak rumah Rumah Sakit, dan Kasi pemerintahan se Kota Semarang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

tidak melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat, untuk memperkenalkan inovasi E-Service kepada masyarakat dilakukan melalui media masa seperti Koran, Radio, Televisi dan website Dinas

5. Observability

Prosedur permohonan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian melalui E-Service yaitu:

- a. Pelapor masuk ke website E-Service di alamat <http://eservices.dispendukcapil.semarangkota.go.id>
- b. Membuat akun pelapor bagi yang belum memiliki akun
- c. Pelapor memilih data yang akan dilakukan pelaporan/pengajuan
- d. Pelapor melengkapi data pelaporan
- e. Pelapor mengupload berkas persyaratan pelaporan
- f. Pelapor melakukan kirim pelaporan
- g. Admin pelayanan akan melakukan verifikasi data dan memproses dokumen. Apabila proses verifikasi ditolak/pending maka pemohon akan mendapatkan notifikasi penolakan. Jika verifikasi disetujui maka pemohon akan

- mendapatkan notifikasi berkas sudah masuk ke sistem SIAK
- h. Pelapor mendapatkan notifikasi dokumen siap diambil
 - i. Pelapor datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan membawa data berkas persyaratan untuk mengambil akta

Prosedur pembuatan akta kelahiran dan akta kematian online melalui E-Service mudah dipahami oleh masyarakat dan memberikan kemudahan dalam pengurusan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian namun tidak memberikan pengaruh pada peningkatan jumlah penerbitan akta kelahiran maupun akta kematian karena masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan inovasi E-Service dalam pengurusan pembuatan akta kelahiran maupun akta kematian.

Faktor Penunjang Pelaksanaan Inovasi Pelayanan E-Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

1. Dorongan untuk Berubah Keinginan untuk berubah menjadi lebih baik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Semarang dilatarbelakangi oleh keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan merubah sistem pembuatan akta kelahiran dan akta kematian menjadi sistem online yang lebih mudah dan cepat.

2. Ketersediaan Sarana dan Prasarana Adanya ketersediaan sarana dan prasarana untuk menunjang inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian online berupa sistem E-Service, jaringan internet dan peralatan pendukung seperti komputer dan printer.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan E-Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Faktor penghambat pelaksanaan inovasi E-Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang berasal dari masyarakat sebagai pengguna inovasi. Tidak semua masyarakat mengerti dan memahami teknologi, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang teknologi membuat masyarakat tidak dapat menggunakan E-Service. Sulitnya merubah pola pikir dan kebiasaan masyarakat yang terbiasa menggunakan sistem manual untuk beralih menggunakan E-Service. Selain itu masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui

adanya inovasi E-Service sehingga masih banyak masyarakat yang membuat akta kelahiran dan akta kematian secara konvensional.

PENUTUP

Kesimpulan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang meluncurkan sebuah inovasi E-Service yaitu pembuatan akta kelahiran dan akta kematian online. Inovasi ini dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus permohonan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian dan untuk mengefisienkan sistem antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Keuntungan dari inovasi E-Service ini yaitu masyarakat dapat membuat permohonan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian dimana saja dan kapan saja dengan melengkapi data dan mengupload berkas persyaratan secara online ke website E-Service di <http://eservices.dispendukcapil.semarangkota.go.id> masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus permohonan akta kelahiran dan akta kematian sehingga pelayanan menjadi efektif dan efisien, namun dalam penerapannya meskipun inovasi ini sudah dilakukan masih banyak masyarakat yang belum menggunakan

inovasi E-Service dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian.

Faktor penunjang pelaksanaan inovasi E-Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang diantaranya adanya dorongan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan merubah sistem pembuatan akta kelahiran dan akta kematian menjadi sistem online yang lebih mudah dan cepat serta tersedianya sarana dan prasarana untuk menunjang inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian online berupa sistem E-Service, jaringan internet dan peralatan pendukung seperti komputer dan printer.

Faktor penghambat pelaksanaan inovasi E-Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang berasal dari masyarakat dimana tidak semua masyarakat mengerti dan memahami teknologi, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang teknologi membuat masyarakat tidak dapat menggunakan E-Service. Sulitnya merubah pola pikir dan kebiasaan masyarakat yang terbiasa menggunakan sistem manual untuk berlai menggunakan E-Service. Selain itu masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi E-Service.

Saran

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang perlu melakukan sosialisasi dan pengenalan inovasi E-Service secara langsung kepada masyarakat. Sosialisasi dapat dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada saat jam pelayanan. Pengenalan inovasi E-Service secara langsung kepada masyarakat sangat efektif karena memungkinkan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melakukan pendampingan secara langsung kepada masyarakat terkait cara penggunaan E-Service sehingga apabila terdapat kendala dapat segera diberikan penjelasan dan pemecahan masalah.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang perlu menyediakan banner atau poster tentang alur pembuatan akta kelahiran dan akta kematian online melalui E-Service di ruang pelayanan dan ditempatkan di tempat yang strategis sehingga masyarakat dapat mengetahui bahwa permohonan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian dapat dilakukan secara online.

Daftar Pustaka

Buku

- Ancok, Djamaludin 2012. Psikologi Kepemimpinan & Inovasi. Jakarta: Erlangga.
- Dhewanto Wawan, Mulyaningsih Dwi Herati, Permatasari Anggraeni, Anggadwita Grisna, Ameka Indriany. 2014. Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan. Yogyakarta: CV Andi Offset.a
- Herdiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2009. Pokok-pokok Administrasi Publik dan Implementasinya. Bandung. PT Refika Aditama.
- Keban, Yeremias T. 2014. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu). Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy J. 2004. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Undang-Undang

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Jurnal

Angelika Wodecka, Hyjek. (2014). *A Learning Public Organization As The Condition For Informations Adaption*. Social and Behavioral Sciences No 148-155

Ani Materi, Ciprian Drumasub. (2015). *Corporate Social Innovation in The Romanian Public Sector*. Procedia Economics and Finance. No 406-411

Dayang Erawati. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. Jurnal Pemerintahan. Vol 3, No.3 Hal 1472-1486

Ian Vickersa, Fergus Lyona, Leandro Sepulveda, Caitlin McMullin. (2017). *Public Service Innovation and Multiple Institutional Logics: The Case Of Hybrid Social Enterprise Providers Of Health And Wellbeing*. Research Policy. No 1755-1768.

Mochammad Rizki Dwi Satrio Sutrisno, Soesilo Zauhar, Abdullah Said. (2015) *Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Ceta Tiket mandiri di Stasiun Besar Malang)*. Jurnal Administrasi Publik Vol 3, No 11, Hal 1814-1820

Nindry Septya Pranita, Siti Rochmah, Sukanto (2013). *Inovasi Administrasi Kepegawaian Dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) (Studi Pada Badan Kepegawaian Kota Batu)*. Jurnal Administrasi Publik. Vol 3 No 12, Hal 2008-2013

Nur Hidayati. (2016). *E-Government dalam Pelayanan Publik Studi Kasus Tentang Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Vol 4 No 3

Okey Marcellus Ikeany, Ogbonnaya Eze, Arinze Emmanuel Okoye. (2017). *Governance Paradigm In Public Administration And The Dilemma Of National Question In Nigeria*. Cogent Social Science. 3: 1316916

Pramita Dwi Fitrianti, Siti Rochmah, Imam Hanafi. (2014). *Pelaksanaan Program Inovasi Samsat Corner Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi Pada Samsat Corner Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Publik. Vol 2 No 2 Hal 374-38

Prilly Resa Arinda, Suryadi, Romula Adiono. (2014). *Efektifitas Penerapan B-DISO (Banyuwangi Digital Society Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi)*. Jurnal Administrasi Publik. Vol 2 No 2, Hal 360-366

