  
Ari Subowo  
5/2/2025

**HUBUNGAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN INOVASI LAYANAN  
DENGAN KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN  
MELALUI APLIKASI “ALPUKAT BETAWI” DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA JAKARTA TIMUR**

Rizka Maharani Prama, Drs. Ari Subowo, MA

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang, Semarang

Telepon (024) 7465407 Faksimili (024) 7465405

Laman: <https://fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*This research examines the relationship between human resource (HR) competencies and service innovation on the quality of public service in issuing population documents through the Alpukat Betawi application at the Population and Civil Registration Office of East Jakarta City. The application aims to improve the efficiency of document services, but its implementation faces several challenges, such as technical issues, lack of system integration, and limited staff competencies. A quantitative research method was used to analyze the relationship between variables and their impact on service quality. The results show that HR competencies and service innovation have a significant influence on service quality, although improvements in the application system and staff training are still needed to achieve optimal service. This research is expected to contribute to the development of technology-based public service innovation.*

**Keywords:** *HR competencies, service innovation, service quality, Alpukat Betawi, public service*

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik yang baik adalah kunci untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara langsung. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya kualitas, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan layanan publik.

Di era digital saat ini, e-government menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. E-government memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan pemerintah, mengurangi birokrasi, dan mempercepat proses penyampaian layanan. Perkembangan (*Internet Of Things*) IoT di Indonesia memiliki peran penting dalam transformasi digital sektor publik. Dengan dukungan regulasi yang kuat, para pengembang IoT dapat menciptakan solusi inovatif berbasis IoT yang mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas pada dinamika layanan publik.

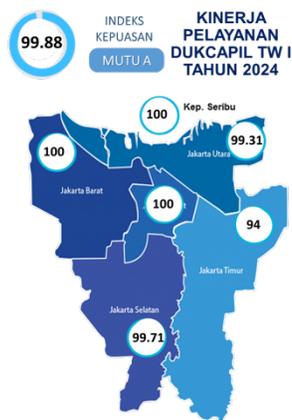
Penerapan IoT dalam konteks Dukcapil (Kependudukan dan Pencatatan Sipil) berpotensi menghasilkan inovasi yang

signifikan. Misalnya, IoT dapat digunakan untuk membuat sistem yang dapat secara otomatis memutakhirkan data status sipil ketika terjadi perubahan seperti kelahiran, kematian, atau perpindahan. Salah satu contoh inovasi pelayanan publik adalah aplikasi "Alpukat Betawi" di Jakarta Timur. Aplikasi ini membantu pemerintah kota dalam mengelola dokumen kependudukan secara lebih efisien dan cepat.

Aplikasi Alpukat Betawi memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan kependudukan di Jakarta Timur. Namun, untuk mencapai potensi tersebut, masalah-masalah terkait kompetensi SDM, kualitas produk, integrasi sistem, dan dukungan pengguna perlu segera diatasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Jakarta Timur menghadapi tantangan besar dalam memberikan layanan kependudukan yang berkualitas bagi populasi yang besar dan kompleks. Upaya terus-menerus diperlukan untuk meningkatkan kapasitas layanan, mengatasi kompleksitas permasalahan, dan mempertahankan IKM yang tinggi. Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta secara keseluruhan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang sangat baik, nilai IKM di Dukcapil Jakarta Timur

lebih rendah dibandingkan dengan kota lain di DKI Jakarta.



**Gambar 1 Indeks Kepuasan Masyarakat di Dukcapil**

Sumber:

<https://kependudukancapil.jakarta.go.id/index-kepuasan-masyarakat-ikm/>

Jumlah penduduk yang besar di Jakarta Timur menjadi fokus penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Dukcapil di wilayah tersebut. Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Dimetrio, Setianingsih dan Lituhayu 2022) menemukan bahwa implementasi Aplikasi Alpukat Betawi di Jakarta Timur belum optimal karena tantangan seperti kurangnya tenaga kerja dan kendala teknis.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kompetensi sumber daya manusia (SDM) dan inovasi layanan dengan kualitas pelayanan dalam

penerbitan dokumen kependudukan di Dukcapil Kota Jakarta Timur. Masalah yang sering ditemukan dalam penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi menjadi penghambat perkembangan inovasi layanan dan menurunkan kualitas pelayanan. Kompetensi SDM Dukcapil dalam mengoperasikan aplikasi ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini berjudul "Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Inovasi Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan".

## B. Rumusan Masalah

Berlandaskan uraian di atas, maka perumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah ditemukan hubungan antara kompetensi sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur?
2. Apakah ditemukan hubungan antara inovasi layanan dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur?
3. Apakah ditemukan hubungan antara kompetensi sumber daya manusia dan inovasi layanan dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur?

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan atas penulisan ini yaitu:

1. Guna menguji hubungan kompetensi sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur.
2. Guna menguji hubungan inovasi layanan dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur.
3. Guna menguji hubungan kompetensi sumber daya manusia dan inovasi layanan dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur.

### Kajian Pustaka

#### 1. Administrasi Publik

Administrasi adalah suatu proses atau kegiatan yang melibatkan kerja sama antara dua orang atau lebih secara rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Siagian and Sondang 2007). Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano, adalah tindakan mengoordinasikan sumber daya dan organisasi publik untuk melaksanakan, mengembangkan, dan mengawasi keputusan kebijakan publik (Pasolong 2007).

#### 2. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma dalam administrasi publik adalah kerangka berpikir yang digunakan para ahli untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena sosial terkait perkembangan ilmu administrasi. Berikut adalah enam paradigma utama dalam administrasi publik.

**Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)**, yaitu memisahkan secara tegas antara politik (pembuatan kebijakan) dan administrasi (pelaksanaan kebijakan). Fokus paradigma ini adalah pada efisiensi dan ekonomi birokrasi pemerintah.

**Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)**, yaitu menekankan pada prinsip-prinsip universal manajemen yang dapat diterapkan di berbagai organisasi.. Prinsip-prinsip ini dirumuskan dalam akronim POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*).

**Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)**, yaitu paradigma ini mempertanyakan pemisahan antara administrasi dan politik, dan mengakui bahwa keduanya saling terkait (Marx 1963). Paradigma

ini menjadikan administrasi publik sebagai bagian dari ilmu politik.

**Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)**, yaitu paradigma ini berupaya mengembangkan administrasi publik sebagai disiplin ilmu yang mandiri, dengan fokus pada perilaku organisasi, teknologi modern, analisis manajemen, dan riset operasi.

**Paradigma Administrasi Negara dengan Fokus dan Lokus yang Jelas (1970-sekarang)**, yaitu menekankan pada kejelasan fokus (kebijakan publik, teori manajemen, teori organisasi) dan lokus (permasalahan dan kepentingan publik) dalam administrasi publik.

**Paradigma Governance (1990-sekarang)**, yaitu menekankan pada peran serta sektor swasta, pemerintah, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Konsep good governance menjadi fokus utama dalam paradigma ini (Santosa 2008).

Penelitian ini termasuk dalam paradigma keenam (*governance*) karena mengikuti perkembangan ilmu administrasi publik yang menggabungkan berbagai paradigma sebelumnya, serta mengimplementasikan *E-Governance*

dalam layanan penerbitan dokumen kependudukan.

### 3. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen publik menurut Shafritz dan Russel (Keban, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, dan Isu 2008) upaya individu dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan merealisasikan fungsi organisasi dan pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi.

Pada dasarnya, setiap organisasi membutuhkan manajemen untuk mengatur dinamika penyelenggaraan organisasi agar mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam instansi pemerintah yang berfokus pada pelayanan publik, manajemen yang efektif dan efisien diperlukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat.

### 4. Kualitas Pelayanan Publik

Goetsch dan Davis (Tjiptono 1997) menjelaskan bahwa kualitas adalah situasi dinamis yang terkait dengan berbagai aspek. Albrecht dan Zemke mengemukakan bahwa kualitas layanan publik mencakup hasil sinergi antara sistem pelayanan, pelanggan, strategi, serta sumber daya manusia. Sistem pelayanan yang efektif didukung oleh

SDM kompeten dan strategi yang tepat akan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (Siburian, Kurniawati and Lukman 2020), yaitu:

- 1) *Tangible* (Bukti Fisik), yaitu aspek layanan yang dapat dirasakan secara fisik.
- 2) *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan staf membangun kepercayaan masyarakat.
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kemampuan staf memberikan respons yang cepat dan tanggap.
- 4) *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang terpercaya.
- 5) *Empathy* (Empati), yaitu sikap petugas yang penuh perhatian kepada konsumen.

Kombinasi antara kompetensi SDM yang tinggi dan inovasi layanan yang tepat akan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan masyarakat.

## 5. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi SDM adalah konsep penting dalam manajemen organisasi karena mencakup kecakapan dan karakteristik seseorang yang mendukung

pelaksanaan tugas secara efektif. Menurut Hutapea dan Thoaha (2008), kompetensi SDM berperan dalam berbagai aspek, termasuk pembentukan pekerjaan, evaluasi pekerjaan, serta rekrutmen dan seleksi. Keberhasilan organisasi dapat diwujudkan jika memiliki SDM yang kompeten serta memiliki kompetensi inti dan kemampuan spesifik sesuai dengan peran mereka dalam organisasi.

(Gordon, 2017) mengidentifikasi beberapa indikator utama dalam menilai kompetensi sumber daya manusia (SDM), yaitu:

- 1) Pengetahuan (*Knowledge*), yaitu tingkat kesadaran dan pemahaman individu dalam ranah kognitif, mencakup pemahaman tentang cara kerja dan proses pembelajaran yang efektif sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- 2) Pemahaman (*Understanding*), kedalaman kognitif individu, di mana setiap individu harus memiliki pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien.
- 3) Nilai (*Values*), standar perilaku yang diterapkan oleh individu, seperti

kejujuran, keterbukaan, dan sikap demokratis dalam melaksanakan tugas.

- 4) Kemampuan (*Abilities*), yaitu kemampuan praktis yang dimiliki individu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, mencakup keterampilan teknis dan interpersonal yang diperlukan dalam lingkungan kerja.
- 5) Sikap (*Attitudes*), yaitu perasaan individu terhadap pekerjaan, rekan kerja, dan lingkungan kerja, yang dapat memengaruhi motivasi dan kinerja mereka.
- 6) Minat (*Interests*), yaitu Ketertarikan, antusiasme, atau preferensi individu terhadap suatu pekerjaan, tugas, atau bidang tertentu.

## 6. Inovasi Layanan

Inovasi, menurut Kanter (J. Ancok 2012), adalah capaian dari gagasan baru yang diwujudkan dalam kehidupan manusia. Inovasi dianggap sebagai karya "gabungan baru" yang mencakup layanan, produk, proses kerja, sistem baru, dan kebijakan.

(Susanto 2007) memberikan pandangan serupa bahwa inovasi tidak hanya terbatas pada pembaruan atau

pembangunan, tetapi juga mencakup pemanfaatan gagasan-gagasan baru untuk menciptakan layanan, produk, dan proses baru (Prabawati and Meirinawati 2015).

Menurut Rogers (dalam Maysara dan Hasim, 2021) mengemukakan lima indikator inovasi yang dapat diterapkan pada Aplikasi Alpukat Betawi:

- 1) Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*), Aplikasi Alpukat Betawi harus menunjukkan keunggulan dan manfaat yang lebih tinggi dibandingkan dengan cara konvensional dalam penerbitan dokumen kependudukan.
- 2) Kemungkinan Coba (*Triability*), yaitu aplikasi Alpukat Betawi harus dapat diuji coba oleh masyarakat sebelum digunakan secara luas.
- 3) Kesesuaian (*Compatibility*), yaitu Inovasi harus sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan masyarakat.
- 4) Kerumitan (*Complexity*), yaitu Aplikasi Alpukat Betawi sebaiknya tidak terlalu rumit untuk digunakan.
- 5) Kemudahan Diamati (*Observability*), yaitu manfaat dan hasil dari penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi harus mudah

diamati dan dirasakan oleh masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Tujuannya adalah untuk menggambarkan suatu fenomena dengan menggunakan data numerik untuk memvisualisasikan karakteristik individu atau kelompok. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Jakarta Timur yang melakukan pencetakan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Alpukat Betawi pada tahun 2024. Jumlah populasi yang tercatat adalah 79.040 orang, terdiri dari pria dan wanita. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang.

Penelitian ini menggunakan Koefisien determinasi ( $R^2$ ) diadopsi guna menilai keterkaitan variabel independen (X) dalam mempengaruhi variabel dependen (Y) dalam bentuk persentase (%). Selanjutnya dilakukan Uji Korelasi Kendall Tau adalah metode statistik non-parametrik yang digunakan untuk mengukur tingkat hubungan antara dua variabel ordinal atau peringkat. Untuk menguji ketiga variabel digunakan Uji Konkordansi Kendall adalah metode statistik non-parametrik yang digunakan untuk mengukur tingkat keselarasan atau

konsistensi penilaian dari sekelompok subjek terhadap beberapa variabel.

## HASIL PEMBAHASAN

### 1. Hubungan Kompetensi SDM Dengan Kualitas Pelayanan

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% dan aturan tingkat asosiasi untuk menganalisis koefisien korelasi. Jika Sig. (2-tailed) < 0,05, maka terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel.

**Tabel 1 Uji Korelasi Variabel X1 Dengan Y**

Correlations				
		Kompetensi SDM		Kualitas Pelayanan
Kendall's tau_b	Kompetensi SDM	Correlation Coefficient	1.000	.548**
		Sig. (2-tailed)	.	<.001
		N	100	100

Sumber: Olah Data SPSS Versi 30, 2024

Hasil Uji Koefisien Korelasi Kendall Tau-B memperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ , yaitu terdapat hubungan antara dua variabel tersebut. Berdasarkan nilai derajat kedekatan koefisien korelasi sebesar 0,548. Derajat kedekatan koefisien korelasi yang berada dalam rentang 0,51 hingga 0,75 menunjukkan adanya hubungan yang kuat. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kompetensi SDM dengan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat.

## 2. Hubungan Inovasi Layanan dan Kualitas Pelayanan

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% dan aturan tingkat asosiasi untuk menganalisis koefisien korelasi. Jika Sig. (2-tailed) < 0,05, maka terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel.

**Tabel 2 Uji Korelasi Variabel X2 Dengan Y**

Correlations				
			Inovasi Layanan	Kualitas Pelayanan
Kendall's tau_b	Inovasi Layanan	Correlation Coefficient	1.000	.501**
		Sig. (2-tailed)	.	<.001
		N	100	100

Sumber: Olah Data SPSS Versi 30, 2024

Berdasarkan hasil uji korelasi peringkat Kendall Tau antara variabel kompetensi SDM dan kualitas layanan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001, yang kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut memiliki hubungan yang signifikan satu sama lain. Koefisien korelasi Kendall Tau-b memiliki nilai 0,548. Nilai ini berada dalam rentang 0,51 hingga 0,75, yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kedua variabel. Arah hubungan antara kompetensi SDM dan kualitas layanan adalah positif atau searah. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kompetensi SDM, semakin tinggi pula kualitas layanan yang diberikan.

Sehingga terdapat korelasi yang kuat dan positif antara kompetensi SDM dan kualitas

layanan. Peningkatan kompetensi SDM berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan.

## 3. Hubungan Kompetensi SDM dan Inovasi Layanan Terhadap Kualitas Pelayanan

**Tabel 3 Uji Korelasi Variabel X1 dan X2 Dengan Y**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 <sup>a</sup>	.487	.476	1.32986

a. Predictors: (Constant), Inovasi Layanan, Kompetensi SDM

Sumber: Olah Data SPSS Versi 30, 2024

Hasil perhitungan dari uji determinasi memperoleh nilai sebesar 47,6% terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Sisanya, sebesar 52,4%, terpengaruh atas faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi yang digunakan. Berdasarkan uji konkordansi kendall memperoleh hasil sebesar 0,737 yang menyatakan bahwa hubungan kompetensi sdm dan inovasi layanan dengan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat yang diperkuat oleh derajat kebebasan sebesar 147.324 dan signifikansi yang memperkuat bahwa terdapat hubungan pada ketiga variabel tersebut.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pengumpulan data dan pengujian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. **Hubungan Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan,** Terdapat hubungan positif yang signifikan dan kuat antara kompetensi SDM dan kualitas pelayanan penerbitan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Alpukat Betawi di Dukcapil Kota Jakarta Timur.
2. **Hubungan Inovasi Layanan dan Kualitas Pelayanan:** Terdapat hubungan positif yang signifikan dan cukup antara inovasi layanan dan kualitas pelayanan penerbitan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Alpukat Betawi di Dukcapil Kota Jakarta Timur.
3. **Hubungan Kompetensi SDM dan Inovasi Layanan terhadap Kualitas Pelayanan,** Kompetensi SDM dan inovasi layanan secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan penerbitan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Alpukat Betawi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur. Hal ini didukung oleh hasil Uji Determinasi dan Uji Konkordansi Kendall.

### **Saran**

Saran untuk diberikan kepada instansi atas temuan ini sebagai masukan dalam keberlangsungan peningkatan kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh Dukcapil Kota Jakarta Timur, yaitu:

1. Dalam meningkatkan jaminan kualitas pelayanan diperlukan standar pelayanan yang jelas dan terukur di setiap jenis layanan Aplikasi Alpukat Betawi dengan memberikan informasi yang transparan. Untuk peningkatan ketanggapan kualitas pelayanan diperlukan target waktu respon keluhan masyarakat dalam menggunakan layanan Aplikasi Alpukat Betawi.
2. Dalam meningkatkan Kompetensi SDM, diperlukan pelatihan yang relevan dan berkelanjutan terkait penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi, Mengadakan simulasi penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi dalam berbagai skenario pelayanan, dan melibatkan pegawai dalam pengembangan Aplikasi Alpukat Betawi untuk memberikan pengalaman langsung dan meningkatkan pemahaman.
3. Dalam meningkatkan inovasi layanan penambahan fitur-fitur baru yang relevan dan bermanfaat bagi pengguna, seperti integrasi dengan layanan lain,

menyederhanakan proses pengajuan permohonan dokumen kependudukan, dan memastikan Aplikasi Alpukat Betawi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, J. (2012). Psikologi Kepemimpinan & Inovasi. Jakarta: Erlangga.
- Antonio, J.J. 2022. "Pengaruh Inovasi Sahabat Lapor terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa." Unismuh 1-7.
- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dimetrio, N., Setianingsih, E. L., & Lituhayu, D. (2022). Dimensi-Dimensi Dalam Ketidakefektifan Penerapan Aplikasi Alpukat Betawi Di Kota Jakarta Timur. *Public Policy And Management Review*, 8-13.
- Hidayat, Anwar. 2013. Uji Normalitas dan Metode Perhitungan (Penjelasan Lengkap).
- Indrajit, R. E. 2005. *Electronic Government in Action*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Keban, Y. T. (2008). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Marx, F. M. (1963). *Elements Of Public Administration*. Pennsylvania: Prentice-Hall.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prabawati, I., & Meirinawati. (2015). *Manajemen Kearsipan Untuk Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Perkantoran Yang Efektif Dan Efisien*. Snpap "Pengembangan Ilmu Dan Profesi Administrasi Perkantoran; Tantangan Dan Peluang.
- Santosa, P. (2008). *Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Pt Refika Aditama.
- Siagian, & Sondang. (2007). *Manajemen Sumber Daya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siburian, R., Kurniawati, L., & Lukman, R. (2020). Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi Dki Jakarta. Ekbang.
- Susanto. (2007). *Management Gems*. Jakarta: Kompas.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi-Offset.
- Wahyuni, Retno. 2023. "Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi Dalam Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Dki Jakarta." *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan* 4-8.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widodo, Tri Utomo. 2016. *Inovasi sebagai keniscayaan baru dalam Ilmu dan Praktek Administrasi Publik di Indonesia*. Jakarta: Laskar Inovasi Deputi Inovasi Administrasi Negara, Jakarta.