

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SMART CAMPUS DATA BASE (SCDB) DI KAMPUS INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI

Penulis :

Lusy Riadina Putri¹

Afiiasi :

Institut Pemerintahan Dalam Negeri¹

E-Mail :

Lusyipdn22@gmail.com¹

ABSTRACT

Service is one of the duties and functions of the profession of the State Civil Servant (ASN), as a state servant and ASN community servant has several main tasks and functions, one of which is public service. Public services become the main face of the Government as the organizer of bureaucracy, good or bad public services from the Government will get a direct assessment by the public as consumers of public services. The Institute of Government of Home Affairs (IPDN) as one of the government agencies to made ASN cadres of Home Affairs government creates a public service innovation through the Smart Campus Data Base (SCDB) application as one of the containers of public services today and services for IPDN academic community interns. SCDB application is the provision of the latest data or databases and electronic information that is integrated online and can be easily accessed in general, especially by the academic community to obtain data and information about IPDN. The research method used is a descriptive type Qualitative research method. The existence of technological changes in the industrial era 4.0 is getting faster, to be able to keep up with the development of this technology IPDN must have a database where all data or information related to IPDN can be accessed directly through SCDB, the constraints in the human resources admin data manager from each unit/part in IPDN, especially in the field of informatics engineering as the person in charge of data input, IPDN needs for good cooperation for the integration of data in IPDN can run optimally to provide smoothness of the general public and academic community in accessing various information needed through the Smart Campus Data Base (SCDB) Application.

Keywords: Public Service, SCDB Application, Institute of Internal Government.

ABSTRAK

Pelayanan merupakan salah satu tugas dan fungsi dari profesi Aparatur Sipil Negara (ASN), sebagai abdi negara dan abdi masyarakat ASN memiliki beberapa tugas pokok dan fungsi, salah satunya yakni pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi wajah utama Pemerintah sebagai penyelenggara birokrasi, baik dan buruknya pelayanan publik dari Pemerintah akan mendapatkan penilaian langsung oleh masyarakat selaku konsumen dari pelayanan publik tersebut. Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) sebagai salah satu instansi pemerintah yang mencetak kader-kader ASN Pemerintahan Dalam Negeri menciptakan suatu inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) sebagai salah satu wadah pelayanan publik masa kini maupun pelayanan bagi intern civitas akademika IPDN. Aplikasi SCDB adalah penyediaan data terkini atau pangkalan data dan informasi elektronik yang terintegrasi secara online dan dapat dengan mudah di akses secara umum, khususnya oleh Civitas Akademika guna mendapatkan data dan informasi mengenai IPDN. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif jenis deskriptif. Adanya perubahan teknologi di era industri 4.0 yang semakin cepat, untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi ini IPDN harus memiliki satu database di mana semua data atau informasi yang berkaitan dengan IPDN dapat diakses langsung melalui SCDB, kendalanya dibagian sumber daya manusia admin pengelola data dari setiap unit/bagian yang ada di IPDN, khususnya dibidang teknik informatika sebagai penanggung jawab penginputan data, perlunya kerjasama yang baik guna pengintegrasian data-data di IPDN dapat berjalan secara maksimal guna memberikan kelancaran masyarakat umum dan civitas akademika dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan melalui Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB).

Kata kunci: Pelayanan Publik, Aplikasi SCDB, Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

PENDAHULUAN

Perkembangan peradaban manusia dari zaman pra-sejarah hingga zaman modern tidak terlepas dari bidang komunikasi dan informasi. Komunikasi pada masa kini, bukan hanya bertumpu pada komunikator dalam arti aktif berbicara baik melalui media maupun alat komunikasi lainnya, melainkan juga penyediaan data selaras dengan perkembangan teknologi informasi, yakni penyediaan data atau informasi yang dapat diakses secara umum. Data dan atau informasi tersebut adalah data terkini yang selalu berkembang atau diupdate, yang dikenal dengan data digital.

Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi tidak terpisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini yang telah membawa tuntutan yang besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahannya, dan juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. Sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan baik yang lazim disebut dengan *Good Governance*. Kaitannya dalam perwujudan pelayanan publik yang *Good Governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Hage dan Powers dalam Anwar menyebutkan salah satu ciri yang menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi komputer. E-Government merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan Inpres No. 3 tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan E-Government dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan Good Governance. Secara ringkas tujuan E-Government adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan.

Teknologi informasi merupakan teknologi yang digunakan untuk mengolah data, memproses data, memperoleh, menyusun, menyimpan, mengubah data dengan segala macam cara untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat dalam arti berkualitas. Salah satu penerapan teknologi informasi dalam penyediaan data terkini disebut dengan teknologi *Smart Campus* (Kampus Cerdas).

Smart Campus adalah kampus cerdas yang merupakan perwujudan lingkungan pendidikan berbasis teknologi yang menghubungkan hardware dan software dengan

para penggunanya, baik dosen maupun seluruh sivitas akademika. *Smart Campus* berfungsi mempermudah setiap pengguna dalam mencari berbagai data yang terintegrasi, sehingga bisa digunakan untuk berbagai keperluan dan setiap unit akan mengacu pada satu data yang sama.

Penelitian terdahulu yang dapat menjadi perbandingan dalam penulisan jurnal ini yakni berjudul Inovasi Pelayanan Publik melalui penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-Suket) di Kota Kediri, Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 13, Nomor 2, Juli 2020 (105-112) diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang. Peneliti mengambil jurnal tersebut sebagai perbandingan dikarenakan memiliki persamaan dan perbedaan antara lain persamaannya yakni sama-sama memiliki topik pembahasan mengenai inovasi pelayanan publik hanya saja perbedaannya untuk jurnal yang ditulis oleh peneliti inovasi pelayanan publik dilakukan melalui Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) dan penelitian terdahulu mengenai Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-Suket) yang lebih menitik beratkan kepada sistem pelayanan yang sebelumnya menggunakan basis konvensional sekarang berbasis online.

Rujukan kedua yang menjadi perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang tulis oleh peneliti adalah Jurnal Administrasi Negara Volume 24 Nomor 3, yang di terbitkan pada bulan Desember Tahun 2018 yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik “Motor Pelayanan Lorong Ta” Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar”, diterbitkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara (STIA LAN) Makassar. Persamaan dengan penelitian terdahulu yakni sama-sama membahas tentang inovasi pelayanan publik hanya saja yang menjadi pembeda yakni media dalam implementasi dilapangan, penelitian terdahulu menggunakan media langsung dengan menggunakan motor pelayanan yang kemudia beroperasi di lorong-lorong atau jalan kecil didaerah kecamatan Rapocini Kota Makassar sedangkan jurnal

yang ditulis oleh peneliti menggunakan media berbasis online dengan menggunakan Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB).

Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) merupakan institusi pendidikan tinggi berbasis vokasi dibawah Kementerian Dalam Negeri yang melaksanakan kegiatan atau pembelajaran guna mendapatkan lulusan (Purna Praja) yang siap bekerja pada Bidang Pemerintahan sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang siap ditempatkan di seluruh Indonesia. Saat ini IPDN sudah memanfaatkan teknologi informasi, antara lain dalam proses pendaftaran calon praja, kegiatan akademis, perpustakaan, jurnal, keuangan, perencanaan, kepegawaian dan lain-lain.

Namun demikian, teknologi informasi yang ada di IPDN dirasakan masih belum efektif, karena banyak aplikasi yang tidak dimanfaatkan dengan baik, bahkan berjalan secara parsial, sehingga menyebabkan IPDN mengalami kesulitan dalam mengintegrasikan satu sistem dengan sistem lainnya, padahal teknologi merupakan hal yang tidak dapat dihindari dan sangat sulit dipisahkan dalam era serba digital ini. Oleh karena itu, dengan mengintegrasikan setiap kegiatan di IPDN melalui teknologi informasi, akan mempermudah segala aktivitas yang ada seperti kegiatan di bidang akademik, administrasi, keprajaan, kerja sama dan lain-lain.

Permasalahan yang dihadapi dalam pengelolaan data atau informasi di IPDN adalah sinergitas yang belum terintegrasi secara otomatis melalui teknologi informasi, karena:

1. Sumber Daya Manusia (admin) pengelola data dari setiap unit kerja/bagian yang ada di IPDN, khususnya dibidang teknik informatika yang bertindak sebagai penanggung jawab penginputan data antar petugas (admin) belum ada keterkaitan dalam software program aplikasi serta masih ada saja permasalahan dalam pengumpulan data atau informasi pada unit kerja/bagian terkait;
2. Kurangnya kerjasama yang baik guna pengintegrasian data-data di IPDN dapat berjalan secara maksimal guna memberikan kelancaran masyarakat umum dan

civitas akademiki dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan melalui Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB).

Tujuan diciptakannya Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) IPDN adalah dalam rangka mempermudah proses pengguna (*User*) teknologi untuk mengakses informasi, karena dengan menerapkan teknologi informasi *Smart Campus* memiliki banyak keuntungan bukan hanya memudahkan dalam penyebaran informasi dan pelayanan kepada masyarakat umum tetapi juga penerapan manajemen kampus secara komprehensif atau menyeluruh. Melalui sistem *Smart Campus* akan mengurangi kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan atau sering disebut dengan Human Error. Selain itu, dapat pula mengurangi/menghemat biaya yang harus dikeluarkan oleh kampus.

Pada akhirnya, sasaran yang ingin dicapai adalah Aplikasi SCDB (Smart Campus Database) di Kampus IPDN yang secara komprehensif dalam wujud *Command Center*, sehingga memudahkan akses data/informasi bagi masyarakat umum sekaligus sebagai pedoman atau panduan bagi civitas akademika dalam mengelola seluruh kegiatan secara sistematis, terstruktur, terarah guna mendukung tugas dan fungsi IPDN secara efektif, efisien dan realtime.

METODE

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yakni jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif guna mendeskripsikan bagaimana inovasi pelayanan publik berbentuk Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) di IPDN. Dengan harapan program ini bisa mempermudah pelayanan publik IPDN dan memanfaatkan teknologi yang ada serta dapat menggambarkan fakta-fakta yang ada di lapangan dengan mengamati serta menganalisis permasalahan yang terjadi dilapangan. Metode penelitian deskriptif akan lebih mudah menemukan deskripsi dan gambaran yang lebih mendalam tentang gejala sosial tertentu. Selain itu, metode ini akan membantu

memberikan gambaran seutuhnya secara sistematis, faktual dan akurat dalam menjawab pertanyaan bagaimana inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) di IPDN.

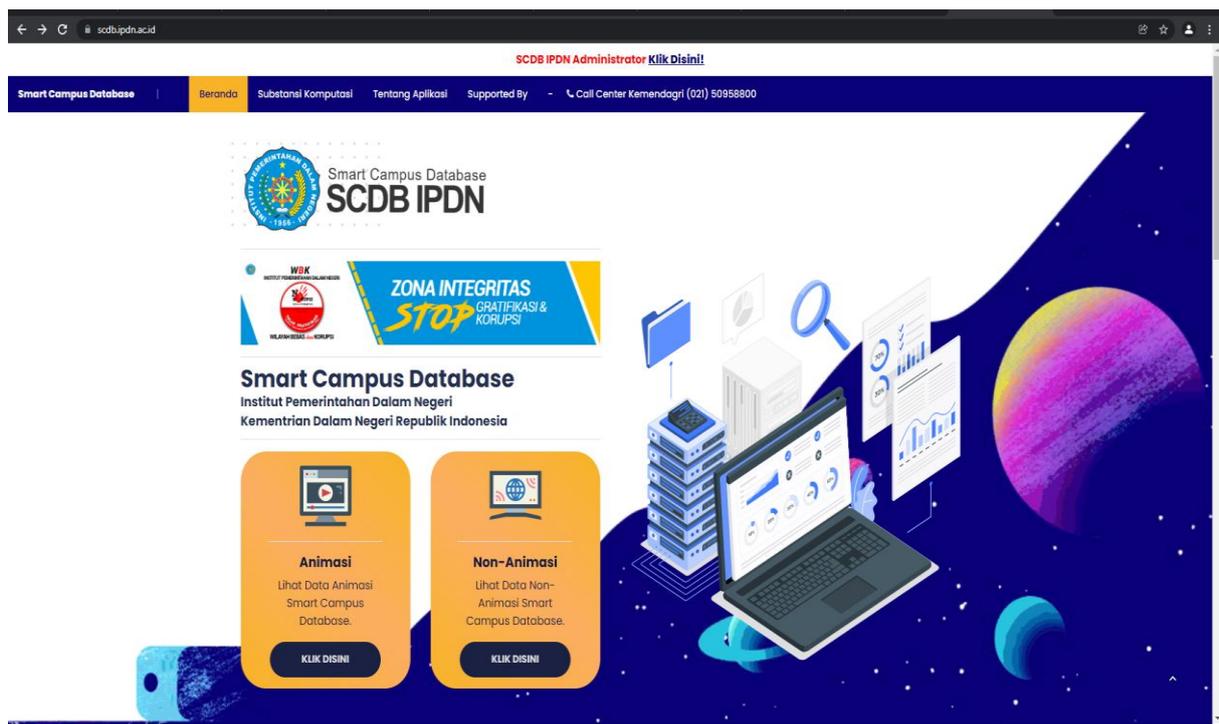
HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Rogers (dalam Rina 2013) Inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan, menurut Kurniawan (dalam Sinambela : 2006 : 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan tiga dimensi menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011:53) yaitu *Responsiveness* (Responsivitas) ini mengukur daya tanggap Providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers. *Responsibility* (Responsibilitas) adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuanketentuan yang telah ditetapkan. *Accountability* (Akuntabilitas) adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

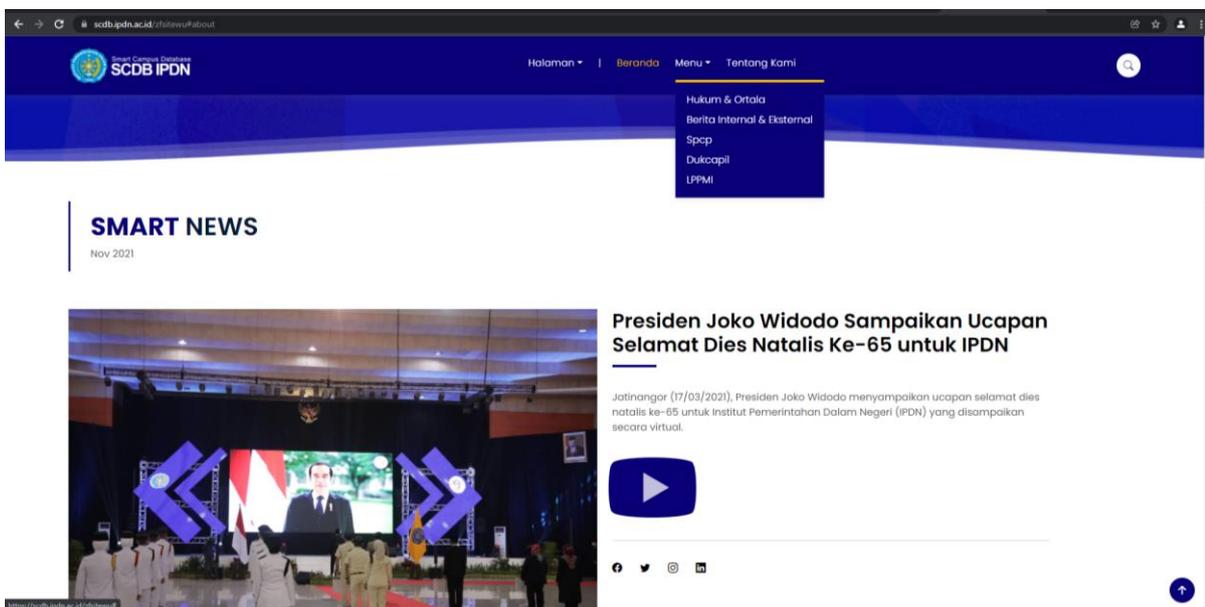
IPDN memiliki beberapa unit kerja/bagian yang didalamnya terdapat provider (Admin Data) dan Costumer (pengguna layanan data dan informasi), terdapat 40 (Empat Puluh) unit kerja/bagian di IPDN yang dapat diakses melalui Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB). Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) Aplikasi yang sudah berjalan setahun ini tentunya diharapkan membawa perubahan yang baik bagi masyarakat umum, Civitas Akademikan serta IPDN sendiri sehingga manfaat pelaksanaan E-Governance dapat benar-benar terasa. Aplikasi SCDB yang berbasis Web yang dapat diakses pada link <https://scdb.ipdn.ac.id/> pada mulanya adalah aplikasi pertama milik IPDN yang dapat diakses oleh masyarakat umum melalui tampilan animasi maupun non-animasi dan terdapat akses aplikasi dengan data umum maupun data password. Tampilan awal Aplikasi dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Tampilan Awal Aplikasi SCDB IPDN

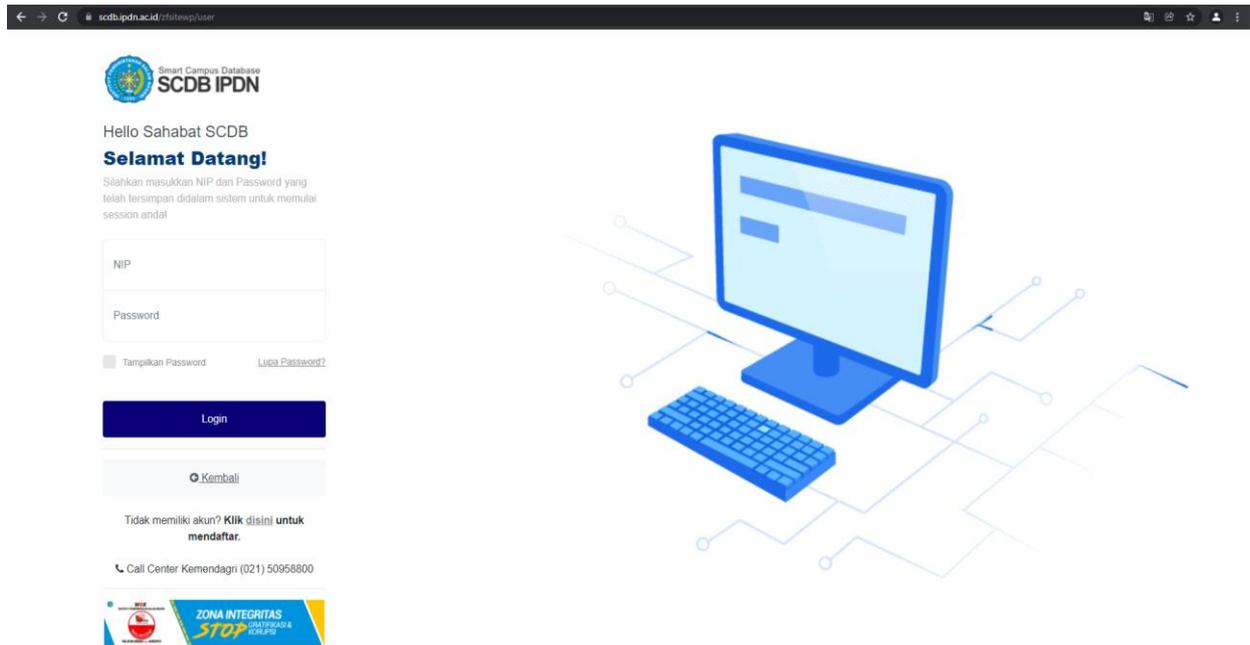
Didalam Aplikasi ini terdapat beberapa fitur yang dibedakan menjadi 2 (dua) yakni data umum dan data passwor. Untuk tampilan data umum adalah tampilan dari Aplikasi SCDB yang dapat diakses oleh masyarakat umum, terdapat beberapa fitur antara lain :

1. Smart News;
2. Menu pilihan tampilan data dan informasi mengenai Hukum & Ortala;
3. Menu pilihan tampilan data dan informasi mengenai Berita Internal&Eksternal;
4. Menu pilihan tampilan data dan informasi mengenai SPCP (Seleksi Penerimaan Calon Praja);
5. Menu pilihan tampilan data dan informasi mengenai Dukcapil (Kependudukan dan Catatan Sipil);
6. Menu pilihan tampilan data dan informasi mengenai LPPMI (Lembaga Pengawasan dan Penjaminan Mutu Internal);



Gambar 2. Tapilan Fitur-Fitur di Aplikasi SCDB versi Data Umum

Untuk data password yakni tampilan Aplikasi SCDB yang hanya dapat diakses oleh civitas akademika intern IPDN, beberapa fitur didalamnya dapat diakses apabila kita memiliki user name dan password untuk mengakses aplikasi tersebut.



Gambar 3. Tampilan Data Pasword Aplikasi SCDB

Fitur-Fitur yang disediakan untuk data passwordpun lebih banyak dari data umum, hal tersebut dikarenakan fungsi fitur yang ada di Aplikasi SCDB menggunakan data password berkaitan erat dengan tugas pokok dan fungsi semua unit dan bagian yang ada di IPDN, itulah mengapa fitur dalam data password lebih lengkap dikarenakan berhubungan dengan pekerjaan intern lingkup IPDN yang hanya dapat diakses oleh Civitas Akademika IPDN.

Melalui pengamatan dilapangan oleh peneliti terdapat beberapa kendala atau hambatan dalam penerapan Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) antara lain yang pertama yakni masalah Sumber Daya Manusia (Admin) pengelola data dari setiap unit kerja/bagian yang ada di IPDN, khususnya dibidang teknik informatika yang bertindak

sebagai penanggung jawab penginputan data antar petugas (admin) belum ada keterkaitan dalam software program aplikasi serta masih ada saja permasalahan dalam pengumpulan data atau informasi pada unit kerja/bagian terkait. Kendala tersebut berhubungan dengan kapasitas kemampuan Admin dalam bidang Teknik informatika utamanya penguasaan mengenai teknologi informasi yang harus minimal dasar-dasar dalam pengoprasian perangkat komputer, smartphone, dan perangkat teknologi informasi yang lainnya. Data dan informasi yang diunggah ke Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) tentunya merupakan data elektronik sehingga Admin perlu memiliki keterkaitan dengan software program Aplikasi tersebut seperti username, password serta menguasai fungsi dari setiap fitur-fitur yang ada didalam aplikasi. Apabila Admin masih belum memiliki kaitan dengan software program maka otomatis pengunduhan data dan informasi kedalam Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) akan terhambat atau *stuck*.

Permasalahan kedua yakni kurangnya kerjasama yang baik guna pengintegrasian data-data di IPDN dapat berjalan secara maksimal guna memberikan kelancaran masyarakat umum dan civitas akademika dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan melalui Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB). Hal tersebut menjadi kendala dikarenakan Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) memerlukan admin sebagai providers dalam penginputan data-data yang ada disetiap unit kerja/bagian di IPDN, admin penginput data harus secara aktif mengupdate data secara realtime agar data yang ada dalam Aplikasi selalu *up to date* dan *realtime*. Apabila admin tidak aktif maka pengintegrasian antara data dan informasi dari berbagai unit kerja/bagian di IPDN akan terhambat sehingga masyarakat umum dan civitas akademika IPDN selaku costumers pun akan merasa terhambat bahkan tidak puas.

Oleh karena itu, terdapat langkah-langkah yang diambil oleh IPDN dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) antara lain dengan memberikan sosialisasi serta pendampingan secara optimal

kepada para Admin Aplikasi sehingga para admin dapat dengan maksimal menjalankan tugas pokok dan fungsinya untuk menunjang optimalnya pengoprasian Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB). Dengan optimalnya pengoprasian Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) maka masyarakat umum dan Civitas Akademika sebagai pengguna Aplikasi dapat merasa puas dengan layanan pada fitur-fitur yang terdapat dalam Aplikasi tersebut. Selain itu, IPDN akan terus memantau progress perkembangan Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) secara berkala sehingga dengan adanya pemantauan dan pengawasan secara berkala diharapkan kerjasama dan pengintegrasian data-data dari setiap unit kerja/bagian di IPDN dapat berjalan secara efektif dan efisien, serta data yang tersaji didalam Aplikasi yakni data yang *up to date* dan *realtime*.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan, bahwasanya inovasi yang dilakukan oleh IPDN melalui Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) sebagai bentuk dari peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat umum dan civitas akademika IPDN melalui penyajian data dan informasi yang terintegrasi menjadi satu bagian didalam Aplikasi tersebut sehingga dapat memberikan kemudahan, keefektifan dan keefisienan dalam memperoleh pelayanan berbasis data dan informasi demi terwujudnya lingkungan IPDN yang berbasis *Good Governance*.

Upaya IPDN dalam mengatasi kendala dalam penerapan Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) pun menjadi tolok ukur bahwa IPDN benar-benar berkomitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi yakni Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB). Upaya-upaya tersebut antara lain yaitu memberikan sosialisasi dan pendampingan optimal kepada Admin Aplikasi dari setiap unit kerja/bagian yang ada di IPDN, dan memantau progress Aplikasi secara berkala sehingga dengan adanya

pemantauan dan pengawasan diharapkan pelayanan publik melalui Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) ini dapat berjalan secara maksimal.

Sesuai dengan kesimpulan diatas, maka peneliti memiliki rekomendasi atau saran bagi IPDN sebagai berikut :

- 1) Inovasi pelayanan publik yang dilakukan IPDN melalui Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) dirasa peneliti sudah dapat menjadi program pelayanan publik yang dapat diunggulkan, akan tetapi inovasi tersebut harus diimbangi dengan adanya keterampilan dan kemampuan sumber daya manusia (Admin Aplikasi) dibidang teknologi informatika pada setiap unit kerja/bagian yang ada di IPDN;
- 2) Pemantauan progress Aplikasi *Smart Campus Data Base* (SCDB) dapat dilakukan oleh pimpinan berjenjang kebawah, apabila terdapat permasalahan dan kendala disarankan untuk segera berkoordinasi secara efektif dan efisien agar masalah yang menjadi kendala tersebut dapat diatasi dengan cepat dan tepat. Selain itu pemantauan dan pengawasan juga bisa diberikan kepada masyarakat umum atau Civitas Akademika melalui penyediaan fitur layanan saran/masukan serta kotak aduan masyarakat sehingga diharapkan dengan ada fitur layanan tersebut pemantauan dan pengawasan bukan hanya dari intern IPDN saja namun juga dari masyarakat umum sebagai pengguna layanan.

REFERENSI

- Achmad. 2014. *Manajemen Perkotaan*. Yogyakarta: JusufKalla School of Government Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gulo. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.

- Hadari, Nawawi. 2002. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Herdiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. 2011).
- Irwan, 2017, *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*, Malang: UB Press Nurmandi.
- Khoirul Anwar, dkk. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (SIMDA)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2013.
- Mahdias, Hammer Zoelfager. Aryadita, Himawat. Wicaksosno, Satrio Agung. 2019. *Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Berbasis Android*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi, Vol. 3, No. 1, Januari, halaman 167-176.
- Muluk, Khairul, 2008, *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : Bayumedia Noor.
- Pratiwi, Mutiara, dan Alam Tauhid. Tahun 2018. *Inovasi Pelayanan Publik "Motor Pelayanan Lorong Ta" Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar*. Jurnal Administrasi Negara, Volume 24 Nomor 3, Desember 2018. STIA LAN: Makassar.
- Rahayu, Amy Y.S. dan Juwono Vishnu. 2019. *Birokrasi dan Governance: Teori, Konsep dan Aplikasinya*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Reza, Ahmada, Krishno Hadi, dan Asep Narjaman. Tahun 2020. *Inovasi Pelayanan Publik melalui penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) di Kota Kediri*. Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 13, Nomor 2, Juli 2020 (105

112) Nomor terbit ISSN 1979-5645, e-ISSN 2503-4952. Univ. Muhammadiyah Malang.

Rina Mei Mirnasari. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih*. Universitas Airlangga. Tahun 2013.

Sinambela, Lijan Poltak,dkk. Tahun 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta :Bumi Aksara.

Yordan Putra Angguna, dkk. *Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang*. Malang: Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol.3.No.1, hal 80-88).