

AKTUALISASI INOVASI APLIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU GO DIGITAL

M. Fachmy Alief F
NPP 31.0152

*Asdaf Kota Pekanbaru provinsi Riau
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Fakultas Manajemen Pemerintahan
Email: Fachmyalieff15@gmail.com*

Pembimbing Skripsi: Drs. H. Asmungi, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Advances in existing technology have made the government enter the era of digitalization, resulting in many sectors competing to create digital innovations, especially in the government sector for digital-based public service innovations. The Pekanbaru City Population and Civil Registration Service will have 33 innovations related to public services by 2024. These conditions made the author interested in conducting research. **Objective:** The research was conducted with the aim of finding out how to actualize innovation in public service applications in realizing the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service Go Digital. The research was carried out at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service, Go Digital. **Method:** This research uses a qualitative approach using primary data and secondary data as data sources. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The theory used is Everett M. Rogers' innovation characteristics. **Results:** The research results show that innovation is easy to implement and improves service quality and planning must be in accordance with procedures. The obstacles that occur are the limited number of innovations that have no follow-up and the efforts made to evaluate innovations. **Conclusion:** It is necessary to create regulations and guidelines for public service innovation in the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service.

Keywords: Digitalization, Innovation, Public Services

ABSTRAK

Pernyataan Masalah/Latar Belakang (GAP): Kemajuan teknologi yang ada membuat pemerintahan memasuki era digitalisasi sehingga menjadikan banyak sektor berlomba-lomba dalam membuat inovasi digital terkhususnya di bidang pemerintahan untuk inovasi pelayanan publik berbasis digital. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru hingga pada tahun 2024 mempunyai 33 inovasi terkait dengan pelayanan publik. Kondisi tersebut membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian. **Tujuan:** Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik dalam mewujudkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Go Digital. Penelitian dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Go Digital. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan yaitu karakteristik inovasi Everett M. Rogers. **Hasil:** Hasil penelitian didapatkan bahwa inovasi mudah diterapkan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan dalam perencanaannya harus sesuai dengan prosedur. Hambatan yang terjadi yaitu terbatasnya banyaknya inovasi yang tidak ada tindak lanjut dan upaya yang dilakukan dengan mengevaluasi inovasi. **Kesimpulan:** Perlu untuk membuat peraturan dan pedoman inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Kata Kunci: Digitalisasi, Inovasi, Pelayanan publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama dari tata kelola pemerintahan yang baik (Abdusamad, 2021). Ini bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, tetapi juga tanggung jawab pemerintah daerah atau Pemda. Kualitas pelayanan publik tidak hanya menciptakan citra positif pemerintah di mata masyarakat, tetapi juga memengaruhi persepsi terhadap kinerja birokrasi yang ada dalam suatu instansi atau organisasi pemerintahan. Oleh karena itu, pentingnya memberikan pelayanan publik yang baik bukanlah sekadar isu administratif, tetapi juga merupakan hal yang strategis dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Inovasi dalam pelayanan publik dianggap sebagai salah satu solusi penting dalam mengatasi berbagai masalah yang muncul dalam proses penyelenggaraan pelayanan, baik di tingkat pemerintah daerah maupun pemerintah pusat (Ayuningsih, 2017). Dengan adanya inovasi, diharapkan pelayanan publik dapat lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Inovasi pelayanan publik juga dianggap sebagai langkah strategis dalam mewujudkan desentralisasi, yang bertujuan untuk meningkatkan kemandirian, kemakmuran, dan kesejahteraan daerah serta masyarakatnya.

Inovasi dalam konteks pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya menciptakan proses atau produk baru melalui kombinasi ilmu pengetahuan dan solusi terhadap permasalahan yang ada. Inovasi ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga dapat memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, implementasi inovasi tidak selalu mudah dilakukan, terutama dalam organisasi pemerintahan yang cenderung memiliki struktur

yang kaku dan prosedur yang kompleks. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan budaya inovasi sebagai bagian integral dari proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam konteks administratif, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) merupakan salah satu unit atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan layanan publik kepada masyarakat. Meskipun demikian, seringkali terjadi ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelaksanaan pelayanan publik, yang dapat menjadi sumber berbagai permasalahan.

Pada kenyataannya, terdapat sejumlah permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh Disdukcapil. Salah satu permasalahan utama adalah terkait dengan banyaknya inovasi yang ada, namun kurangnya integrasi dan koordinasi antar inovasi tersebut. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan bagi masyarakat terkait dengan prosedur dan layanan yang tersedia, serta menimbulkan hambatan dalam upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan public (Eprilianto et al., 2019).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Disdukcapil Kota Pekanbaru telah melakukan berbagai upaya, salah satunya dengan mengembangkan aplikasi-aplikasi pelayanan publik berbasis digital (Indrajit, 2006). Namun, dalam implementasinya, masih terdapat sejumlah kendala dan hambatan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan anggaran untuk pengembangan sarana dan prasarana pendukung, serta tantangan dalam memastikan keberhasilan dan penerimaan aplikasi tersebut oleh masyarakat.

Melihat kompleksitas dan relevansi permasalahan tersebut, penelitian tentang aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik di Disdukcapil Kota Pekanbaru menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini akan fokus pada pemahaman terhadap bagaimana inovasi-inovasi tersebut diimplementasikan, mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi, serta merumuskan upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di Disdukcapil Kota Pekanbaru, serta menjadi referensi penting bagi pengembangan kebijakan dan strategi di bidang ini baik di tingkat lokal maupun nasional.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Sejumlah penelitian sebelumnya telah menggali berbagai aspek inovasi pelayanan publik berbasis digital, tetapi terdapat perbedaan krusial antara penelitian-penelitian tersebut dengan fokus yang akan diambil dalam penelitian ini. Pertama-tama, penelitian-penelitian sebelumnya dilakukan di lokasi yang berbeda seperti Yogyakarta, Malang, dan Surabaya, sementara penelitian yang akan dilakukan akan menyoroti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Perbedaan ini mendorong perlunya penelitian yang menyesuaikan dengan karakteristik, kebutuhan, dan infrastruktur masyarakat setempat, yang mungkin mempengaruhi implementasi inovasi serta tantangan yang dihadapi (La. Hatani, 2008).

Selain itu, meskipun teori inovasi dari Everett M. Rogers telah menjadi landasan teoretis yang umum digunakan dalam penelitian sebelumnya, penelitian yang akan dilakukan akan mengadopsi teori yang lebih spesifik terkait dengan aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik. Ini memungkinkan peneliti untuk menjelajahi aspek-aspek tertentu yang langsung terkait dengan penerapan inovasi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Selanjutnya, metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sebelumnya telah menjadi poin perbandingan yang signifikan. Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Namun, penelitian yang akan dilakukan akan mempertimbangkan penggunaan metode dan teknik yang lebih sesuai dengan konteks dan kebutuhan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yang mungkin melibatkan pendekatan kuantitatif atau kombinasi antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif, serta penggunaan teknik pengumpulan data yang lebih spesifik dan relevan dengan objek penelitian (Maros & Juniar, 2016).

Terakhir, fokus penelitian yang akan diambil akan berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Meskipun penelitian sebelumnya telah membahas inovasi pelayanan publik berbasis digital secara umum, penelitian yang akan dilakukan akan memusatkan perhatian pada aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru secara menyeluruh. Hal ini mencakup analisis terhadap berbagai aplikasi yang telah dikembangkan oleh dinas tersebut, identifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam implementasi inovasi, serta merumuskan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Dengan mempertimbangkan kesenjangan masalah ini, diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman dan peningkatan efektivitas pelayanan publik di tingkat lokal.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya telah menjelajahi berbagai aspek yang relevan terkait dengan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Pertama, penelitian oleh Deby Febriyan Eprilianto, Yuyun Eka Kartika Sari, dan Boni Saputra dari Universitas Negeri Surabaya, yang terbit dalam *Journal of Public Sector Innovations* Volume 4 Nomor 1 November 2019, membahas "Mewujudkan Integrasi Data melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital". Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Kedua, penelitian oleh Deby Febriyan Eprilianto, Trenda Aktiva Oktariyanda, dan Yuyun Eka Kartika Sari, yang dipublikasikan dalam *Jurnal El-Riyasah* Volume 13 Nomor 1 Tahun 2022, berjudul "Inovasi Digital dalam Sektor Publik: Studi Deskriptif tentang Value Added Inovasi Pelayanan Kesehatan". Penelitian ini juga mengadopsi pendekatan kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data yang serupa dengan penelitian pertama.

Ketiga, penelitian ketiga oleh Puji Ayu Lestari, Amelia Tasyah, Novita Tresiana, dan Rizka Dwi Cahyani, yang diterbitkan dalam *Jurnal Ilmu Administrasi* Volume 18 Nomor 2 pada Desember 2021, berjudul "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19". Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan teori pengukuran kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Keempat, penelitian keempat oleh Januar Mahardhani, Imamatud Diana, dan Yussri Ruqoiyati, berjudul "Aktualisasi Sistem Perpustakaan Digital", menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan fokus pada pengembangan sistem perpustakaan digital.

Kelima, penelitian oleh Tio Saputra dan Aldri Frinaldi, yang menerbitkan ulasan literatur sistematis tentang "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital" dalam *Menara Ilmu* pada volume 17 Nomor 1 Juli 2023. Penelitian ini mengadopsi pendekatan studi pustaka dengan fokus pada literatur tentang inovasi pelayanan publik berbasis digital.

Keenam, penelitian keenam ini oleh Dani H.Lambuaso, Sofia Pangemanan, Donald Monintja, berjudul “Inovasi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Essang Selatan”, menggunakan pendekatan kualitatif, dengan fokus inovasi kelembagaan masyarakat di tingkat desa.

Ketujuh, penelitian ketujuh ini oleh Farid Nofiard, berjudul “Inovasi Pemerintah Desa Sungai Kali Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi”, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan fokus proses inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Sungai Kali menggunakan pemanfaatan teknologi informasi.

Kemudian, penelitian kedelapan oleh Herman Dema, Nandang Alamsah, Rahman Mulyaman, Mydiyati Rahmatunnisa, berjudul “Inovasi Tata Kelola Pemerintahan Daerah Di Kabupaten Bantaeng”, menggunakan metode kualitatif, dengan fokus inovasi tata kelola pemerintahan dengan menerapkan model kolaboratif antar Lembaga.

Selanjutnya, penelitian kesembilan oleh Arif Sofianto, berjudul “Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital Di Provinsi Jawa Tengah”, menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan fokus integrasi antar aplikasi, reformasi, budaya kerja serta sistem insentif dan disinsentif bagi ASN dan perangkat daerah.

Terakhir, penelitian kesepuluh oleh Muhammad Mughni Labib, berjudul “Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tatanan Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik”, menggunakan metode penelitian kepustakaan (Library Research), dengan fokus studi literatur program sosialisasi dan half implemented dalam inovasi layanan publik program CETTAR.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut memiliki variabilitas dalam metode, fokus, dan konteks, namun kesemuanya memberikan wawasan yang berharga terkait implementasi inovasi dalam konteks pelayanan publik. Dalam penelitian ini, akan diambil manfaat dari temuan dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian-penelitian sebelumnya untuk memperkaya pemahaman tentang aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

1.4. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian adalah suatu metode untuk memahami tujuan penelitian yang memandu peneliti melalui tahapan-tahapan penelitian, yang meliputi teknik dan prosedur yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif melalui pendekatan induktif. Berbagai definisi dari para ahli mengenai metode penelitian kualitatif oleh Muri Yusuf (2014:329) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan strategi penelitian yang menekankan pada pencarian makna, pemahaman, konsep, ciri, gejala, simbol dan deskripsi suatu fenomena; terfokus dan multi-metode, alami dan holistik; mengutamakan kualitas dengan menggunakan berbagai metode dan menyajikannya secara naratif. Kajian kualitatif ini mengumpulkan informasi secara bertahap dan segera menyimpulkan selama proses berlangsungnya penelitian dari awal hingga akhir kegiatan yang bersifat naratif dan holistik. Peneliti yang menggunakan metode ini harus memiliki asumsi-asumsi teoritis dan memiliki wawasan yang luas dalam pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan objek, dalam penelitian dan dalam menciptakan struktur yang lebih jelas dari objek yang diteliti. Penelitian kualitatif yang menganalisa dan menelaah yang dilakukan didukung akan Pendekatan penelitian adalah suatu metode untuk memahami tujuan penelitian yang memandu peneliti melalui tahapan-tahapan melakukan penelitian, yang meliputi teknik dan prosedur yang digunakan dalam penelitian.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan pembahasan di atas, penelitian ini menawarkan beberapa kontribusi kebaruan ilmiah yang bernilai tambah dalam konteks inovasi pelayanan publik berbasis digital. Pertama-tama, penelitian ini mencoba untuk menjembatani kesenjangan dalam literatur dengan mengeksplorasi aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik secara komprehensif, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (Eprilianto et al., 2022). Dengan memperluas cakupan dari sejumlah penelitian sebelumnya yang lebih fokus pada sektor kesehatan dan sektor publik umum, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang tantangan dan peluang yang dihadapi oleh instansi pemerintah di tingkat lokal dalam menerapkan inovasi digital dalam layanan public (Prabowo et al., 2022).

Selanjutnya, penelitian ini juga memberikan kontribusi dengan menganalisis faktor-faktor penghambat dalam aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang kendala-kendala yang mungkin dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengambil keputusan dalam mengidentifikasi solusi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Selain itu, penelitian ini berusaha untuk menggali potensi strategi atau upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Dengan menganalisis upaya-upaya yang telah dilakukan atau dapat dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala dalam menerapkan inovasi digital, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang konstruktif dan praktis bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta instansi pemerintah lainnya yang berminat untuk meningkatkan kualitas layanan publik mereka.

Secara keseluruhan, penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik dalam konteks pemerintahan lokal. Dengan menyoroti tantangan, peluang, dan strategi yang relevan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi perbaikan berkelanjutan dalam penyediaan layanan publik yang responsif dan efektif bagi masyarakat.

1.6. Tujuan

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memahami dan menganalisis aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik dalam rangka mewujudkan visi "Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Go Digital". Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana inovasi digital diimplementasikan di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, serta bagaimana inovasi tersebut memengaruhi dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam proses aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik. Dengan memahami kendala-kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam menerapkan inovasi digital, penelitian ini bertujuan untuk menawarkan wawasan yang bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam mengidentifikasi solusi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Penelitian ini juga bertujuan untuk merumuskan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik. Dengan menganalisis strategi atau tindakan yang telah dilakukan atau dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam menghadapi kendala-kendala tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang konstruktif dan praktis untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Secara keseluruhan, tujuan penelitian ini adalah untuk

memberikan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik dalam konteks pemerintahan lokal, serta menyediakan landasan bagi perbaikan berkelanjutan dalam penyediaan layanan publik yang responsif dan efektif bagi masyarakat (Purwanto et al., 2016).

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui pendekatan induktif digunakan. Pendekatan ini dipilih karena cocok untuk mengeksplorasi makna, pemahaman, dan konsep yang terkait dengan inovasi aplikasi pelayanan publik. Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang rinci tentang situasi, pengaturan sosial, atau hubungan tertentu yang terkait dengan penerapan inovasi digital dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Proses pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung penerapan inovasi digital dan proses layanan publik di lapangan. Wawancara dilakukan dengan pihak terkait, seperti Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan petugas administrasi terkait lainnya, untuk mendapatkan pandangan dan pemahaman mereka tentang inovasi dan perubahan yang terjadi. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber seperti laporan, arsip, dan publikasi yang terkait dengan penerapan inovasi digital.

Setelah data terkumpul, analisis data dilakukan melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Reduksi data dilakukan untuk menyederhanakan dan mengorganisasi data yang terkumpul. Penyajian data dilakukan melalui teks naratif, grafik, atau tabel untuk mempermudah pemahaman. Verifikasi dilakukan untuk menarik kesimpulan sementara dan menguji keabsahan data yang telah diolah. Penjadwalan penelitian akan mengikuti kalender akademik, dan lokasi penelitian utamanya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta tempat-tempat terkait di lapangan. Proses penelitian akan berlangsung dalam jangka waktu yang telah ditentukan sesuai dengan rencana penjadwalan yang telah disusun.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Aktualisasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Go Digital

Inovasi dalam mewujudkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menjadi lebih digital telah menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan adanya 33 inovasi pelayanan publik yang diterapkan hingga tahun 2023, Dinas tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, terutama di era digitalisasi saat ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai informan ke-1 yang dilaksanakan pada Rabu, 10 Januari 2024 di Ruang Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, sebagai berikut :

Kemajuan zaman yang terjadi sekarang membuat semua menjadi serba digital dan begitu juga yang terjadi di pemerintahan. Kita harus dapat menyesuaikan serta dapat mengikuti perkembangan zaman dengan adanya digitalisasi membuat semua menjadi serba digital dan masyarakat mulai menuntut adanya digitalisasi layanan sehingga kami mencoba meningkatkan kualitas pelayanan dengan menghadirkan berbagai inovasi digital sehingga masyarakat Kota Pekanbaru dapat menikmati pelayanan kapan saja dan dari mana saja

Dalam membangun inovasi, ada beberapa karakteristik yang menjadi fokus, salah satunya adalah kemudahan pengamatan (*observability*). Inovasi harus dapat dengan mudah diamati oleh masyarakat agar dapat diterapkan dan direplikasi dengan lebih efektif. Hal ini terbukti dalam hasil wawancara dengan berbagai pihak terkait, di mana mereka mengungkapkan bahwa keunggulan inovasi digital membawa dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Selanjutnya, kemungkinan untuk dilakukan percobaan (*triability*) menjadi hal penting dalam menguji keunggulan inovasi. Uji coba dilakukan secara menyeluruh untuk mengevaluasi kebermanfaatan inovasi baru. Wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa proses uji coba dilakukan baik secara internal maupun bekerja sama dengan pihak terkait, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru.

Kerumitan (*complexity*) juga menjadi pertimbangan penting dalam merancang inovasi. Inovasi yang mudah dipahami oleh publik memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk diadopsi. Oleh karena itu, inovasi harus dapat disesuaikan dengan perkembangan zaman dan kemampuan sumber daya manusia. Dengan adanya penyesuaian ini, diharapkan inovasi dapat lebih mudah dipahami dan diterapkan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai informan ke-4 yang dilaksanakan pada Kamis, 11 Januari 2024 di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, sebagai berikut :

Keunggulan inovasi pelayanan publik berbasis digital dibandingkan program lainnya yaitu pada penyesuaian terhadap 69 kondisi yang terjadi saat ini dimana sudah masuk era digitalisasi sehingga semua menjadi digital yang menyebabkan perlu adanya perubahan transformasi pemerintahan dari sistem manual atau tradisional menjadi sistem digital

Secara keseluruhan, inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital. Melalui pengamatan, uji coba, dan penyesuaian, diharapkan inovasi ini dapat memberikan dampak positif yang signifikan dalam memperbaiki pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah daerah. Atribut atau karakteristik inovasi berupa dapat diamati merupakan suatu bentuk jika inovasi dapat dengan mudah dilihat oleh orang lain sehingga orang lain tersebut dapat semakin mudah untuk mengaplikasikannya. Kemudahan dari hasil yang dapat terbukti serta cara kerja dari inovasi tersebut sehingga dihasilkan suatu keluaran berupa penerapan atau replikasi inovasi yang dilakukan pada tempat lain.

1. Inovasi Mudah Diaplikasikan Penerapannya

Inovasi sebagai suatu ide untuk menyelesaikan masalah atau meningkatkan kualitas yang diberikan dengan harapan dapat dengan mudah diaplikasikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai informan yang dilaksanakan pada Rabu, 10 Januari 2024 di Ruang Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, sebagai berikut:

Kemajuan zaman yang terjadi sekarang membuat semua menjadi serba digital dan begitu juga yang terjadi di pemerintahan. Kita harus dapat menyesuaikan serta dapat mengikuti perkembangan zaman dengan adanya digitalisasi membuat semua menjadi serba digital dan masyarakat mulai menuntut adanya digitalisasi layanan sehingga kami mencoba meningkatkan kualitas pelayanan dengan menghadirkan berbagai inovasi digital sehingga masyarakat Kota Pekanbaru dapat menikmati pelayanan kapan saja dan dari mana saja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diketahui bahwa kemajuan zaman menjadikan tuntutan berubah ke digitalisasi pemerintah dengan berbagai inovasi yang mengikuti perkembangan zaman sehingga menghadirkan inovasi digital kepada masyarakat. Menghadirkan inovasi merujuk kepada adanya suatu penerapan inovasi digital baik berupa sistem, aplikasi ataupun website pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang diberikan untuk masyarakat sehingga masyarakat dengan mudah mengakses dan mendapatkan pelayanan kapanpun dan dimanapun. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil membuat inovasi yang mudah diterapkan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat kapan saja dan dimana saja. pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Cara Kerja Inovasi Hingga Menghasilkan Keluaran

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai informan yang dilaksanakan pada Kamis, 11 Januari 2024 di Ruang Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, sebagai berikut:

Pengaruh program inovasi pelayanan publik berbasis digital terhadap kualitas pelayanan masing-masing bidang terlihat pengaruh positif dimana terjadi peningkatan realisasi yang melebihi target yang telah ditetapkan dari semua bidang di tahun 2022 dan 2023 ini sehingga menjadi sebuah bukti dengan adanya sistem berbasis digital memberikan pengaruh yang positif meskipun pada awalnya terasa tertatih-tatih dalam berjalan dengan menggunakan digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan admin website sipenduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai informan ke-3 yang dilaksanakan pada Jumat, 12 Januari 2024 di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, sebagai berikut:

Pengaruh program inovasi pelayanan publik di masing-masing bidang dalam pelayanan publik tidak semuanya sama dikarenakan ada yang memang bersentuhan langsung dengan masyarakat atau pelayanan publik ada bidang yang memang bekerja secara internal atau pendukung bidang-bidang lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai informan ke-4 yang dilaksanakan pada Kamis, 11 Januari 2024 di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, sebagai berikut:

Pengaruhnya masing-masing bidang lebih semangat dalam mengajukan inovasi sistem yang baru dengan alasan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan atau kualitas kinerja dari masing-masing bidang tetapi kondisinya masing-masing bidang telah mempunyai berbagai sistem digital dengan jumlah yang tidak sedikit hal tersebut memberikan pengaruh kinerja kepada masing-masing bidang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terkait dengan cara kerja inovasi hingga menghasilkan keluaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat diketahui bahwa inovasi memberikan pengaruh positif kepada masing-masing bidang dengan adanya peningkatan kinerja dan realisasi yang melebihi target yang telah ditetapkan selain itu inovasi dilakukan tidak hanya pelayanan kepada masyarakat atau publik tetapi inovasi kepada internal

pemerintah dalam satu instansi. Adanya inovasi memberikan dampak baik kepada lingkungan kerja sehingga menjadi lebih semangat dalam bekerja terutama untuk pengajuan inovasi sistem yang baru. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa cara kerja inovasi memberikan dampak positif kepada lingkungan kerja dengan mencapai target yang ditetapkan dan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ataupun kepada internal.

3.2 Hambatan Dalam Aktualisasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Go Digital

Aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan suatu upaya yang penting dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam menghadapi era digitalisasi yang semakin merajalela, pemerintah di berbagai level perlu untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan yang efisien dan mudah diakses oleh masyarakat. Kota Pekanbaru, sebagai salah satu kota di Indonesia yang aktif dalam memperkenalkan inovasi-inovasi pelayanan publik berbasis digital, telah menghadirkan berbagai aplikasi dan sistem untuk meningkatkan kualitas layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Salah satu karakteristik penting dari inovasi adalah kemampuannya untuk diamati oleh orang lain. Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah menghasilkan 33 inovasi pelayanan publik, yang dapat dengan mudah diamati oleh masyarakat. Hal ini dilakukan dengan harapan agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan yang disediakan oleh dinas tersebut, kapanpun dan dimanapun mereka berada. Kemudahan akses ini sangat penting mengingat perkembangan zaman yang semakin digital, di mana masyarakat sudah mulai menuntut adanya digitalisasi dalam layanan publik. Namun, meskipun telah ada upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan, masih terdapat beberapa hambatan yang dihadapi dalam mengaktualisasikan inovasi aplikasi pelayanan publik. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi dan komunikasi, serta di Seksi Inovasi Pelayanan. Kondisi ini menyebabkan penumpukan pekerjaan pada beberapa orang tertentu dan menimbulkan kesulitan dalam merawat atau menjalankan sistem yang sudah ada.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai informan ke-2 yang dilaksanakan pada Kamis, 11 Januari 2024 di Ruang Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, sebagai berikut:

Hambatannya terkendala pada kuantitas sdm yang masih terbatas sehingga pekerjaan menumpuk kepada sdm tertentu khususnya di seksi inovasi pelayanan yang harus memeriksa mengevaluasi serta membuat inovasi baru terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital.

Selain itu, kurangnya perhatian terhadap sistem yang sudah ada sebelumnya juga menjadi hambatan dalam proses aktualisasi inovasi. Banyaknya inovasi baru yang diterapkan tanpa memperhatikan sistem yang sudah ada sebelumnya mengakibatkan penumpukan sistem dan munculnya produk inovasi yang sama. Tidak hanya itu, adanya ego sektoral juga menjadi faktor yang menghambat, di mana terdapat kecenderungan untuk membuat inovasi tanpa memperhatikan peningkatan fungsionalitas dari sistem yang sudah ada sebelumnya.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan beberapa upaya. Salah satunya adalah melakukan pendataan, evaluasi,

dan penggabungan inovasi yang ada. Dari evaluasi ini, dapat diambil keputusan untuk menggabungkan inovasi menjadi satu kesatuan atau menghapus inovasi yang dinilai kurang bermanfaat. Selain itu, dinas juga melakukan integrasi dan penyederhanaan inovasi dengan melakukan pendataan, identifikasi, dan evaluasi penggunaan serta pelaksanaan inovasi untuk dapat membuat keputusan yang lebih baik.

Kerjasama dengan pihak terkait juga menjadi langkah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengatasi hambatan aktualisasi inovasi. Dengan melakukan kerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru, dinas berharap dapat melakukan evaluasi inovasi dan menyediakan saran sistem digital yang terintegrasi, didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam menghadapi tantangan ini, penting bagi pemerintah daerah, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, untuk terus berupaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publiknya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai informan ke-1 yang dilaksanakan pada Rabu, 10 Januari 2024 di Ruang Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, sebagai berikut:

Upaya yang dilakukan kita melakukan pendataan terkait inovasi-inovasi yang ada kemudian kita lakukan evaluasi terkait penerapan dan manfaatnya untuk mendapatkan hasil data-data yang bisa memungkinkan inovasi-inovasi digabungkan menjadi satu kesatuan atau dihapus jika inovasi dinilai kurang bermanfaat atau tidak mempunyai nilai lebih.

Dengan mengatasi hambatan-hambatan yang ada dalam mengaktualisasikan inovasi aplikasi pelayanan publik, diharapkan dinas dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat dan memenuhi tuntutan akan digitalisasi dalam layanan publik. Secara keseluruhan, upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam menghadirkan inovasi aplikasi pelayanan publik merupakan langkah yang positif dalam meningkatkan kualitas layanan publik di era digitalisasi saat ini. Dengan terus melakukan evaluasi, integrasi, dan kerjasama dengan pihak terkait, diharapkan dinas dapat mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat Kota Pekanbaru.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mewujudkan "Pekanbaru Go Digital", beberapa kesimpulan dapat diambil. Pertama, adalah pentingnya inovasi yang mudah diterapkan dan dapat meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Inovasi harus memberikan dampak positif terhadap lingkungan kerja dan masyarakat, serta diuji keunggulannya sebelum diterapkan. Adanya kesiapan SDM yang mayoritas sudah dapat menjalankan sistem digital serta adanya teknisi sistem yang tersedia, merupakan aspek penting dalam kesuksesan implementasi inovasi. Namun, penelitian juga menunjukkan beberapa hambatan yang dihadapi dalam aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik. Keterbatasan kuantitas sumber daya manusia di bidang teknologi informasi dan komunikasi, kurangnya perhatian terhadap sistem yang sudah ada sebelumnya, serta adanya ego sektoral yang menghambat peningkatan fungsionalitas sistem yang sudah ada, menjadi tantangan dalam proses ini.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, beberapa upaya telah dilakukan. Pendataan inovasi yang diikuti dengan evaluasi penerapan dan kebermanfaatan inovasi, perencanaan penggabungan berbagai inovasi menjadi satu sistem terintegrasi, serta kerjasama dengan Diskominfo Kota Pekanbaru dalam melakukan evaluasi inovasi dan penyediaan sarana dan prasarana pendukung integrasi inovasi, merupakan langkah-langkah yang sudah diambil. Dari hasil kesimpulan tersebut, beberapa saran dapat diberikan. Pertama, adalah mengajukan pengadaan SDM yang khusus untuk kualifikasi teknologi informasi dan komunikasi, agar dapat mengatasi keterbatasan sumber daya manusia di bidang tersebut. Selanjutnya, perlu dibuat peraturan yang mengatur tentang inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, agar tidak terjadi kurangnya perhatian terhadap sistem yang sudah ada sebelumnya. Selain itu, perlu terus mendorong kerjasama dengan pihak terkait, seperti Diskominfo Kota Pekanbaru, dalam mengatasi hambatan dan menyediakan sarana dan prasarana pendukung integrasi inovasi. Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat Kota Pekanbaru.

Keterbatasan Penelitian: Meskipun penelitian ini telah memberikan wawasan yang berharga tentang aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian ini hanya fokus pada satu instansi pemerintah di Kota Pekanbaru, sehingga generalisasi temuan mungkin terbatas. Selain itu, waktu dan sumber daya yang terbatas juga mempengaruhi kedalaman analisis yang dapat dilakukan. Penelitian ini juga terbatas pada sudut pandang internal dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tanpa mempertimbangkan pandangan eksternal dari masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya. Selain itu, aspek teknis tertentu dari implementasi inovasi mungkin belum sepenuhnya dieksplorasi dalam penelitian ini.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Untuk mengatasi keterbatasan-keterbatasan tersebut, ada beberapa arah masa depan yang dapat dieksplorasi dalam penelitian selanjutnya. Pertama, penelitian dapat diperluas ke instansi pemerintah lainnya di Kota Pekanbaru atau bahkan di wilayah yang lebih luas, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang aktualisasi inovasi aplikasi pelayanan publik. Selanjutnya, penelitian dapat melibatkan pendekatan campuran yang menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi inovasi. Penelitian masa depan juga dapat memperluas cakupan untuk mempertimbangkan perspektif eksternal, seperti pandangan masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya, untuk mendapatkan gambaran yang lebih holistik tentang dampak inovasi pada pelayanan publik. Penelitian selanjutnya dapat lebih berfokus pada aspek teknis dari implementasi inovasi, seperti keamanan data, interoperabilitas sistem, atau integrasi dengan infrastruktur yang sudah ada. Hal ini akan membantu dalam memahami tantangan teknis yang dihadapi dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital. Terakhir, penelitian masa depan juga dapat mengeksplorasi strategi atau model baru untuk mengatasi hambatan-hambatan yang diidentifikasi dalam penelitian ini, serta mengukur dampaknya secara lebih langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih besar dalam memahami dan meningkatkan praktik pelayanan publik berbasis digital di Indonesia, khususnya di Kota Pekanbaru.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih atas dukungan, bantuan, dan kerjasama yang telah diberikan dalam penelitian ini. Tanpa kontribusi dan partisipasi semua pihak, penelitian ini tidak akan terwujud. Terima kasih atas waktu, tenaga, dan pemikiran yang telah diberikan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdusasamad, D. H. Zu. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In D. P. Rapanna (Ed.), Syakir Media Press.
- Ayuningsih, N. H. R. E. P. (2017). Inovasi Pelayanan Administrasi, Kependudukan (Studi Pada Program “Jebbol Anduk” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). Universitas Brawijaya.
- Dema, H., Alamsah, N., Mulyaman, R., & Rahmatunnisa, M. (2021). Inovasi Tata Kelola Pemerintahan Daerah di Kabupaten Bantaeng. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(2), 64-75.
- Eprilianto, D. F., Eka, Y., & Sari, K. (2022). Inovasi Digital Dalam Sektor Publik: Studi Deskriptif Tentang Value Added Inovasi Pelayanan Kesehatan. *Jurnal El-Riyasah*, 13, 33–49.
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *Jurnal Of Public Sector Innovations*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Nofiard, F. (2024). INOVASI PEMERINTAHAN DESA SUNGAI KALI MELALUI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 388-403.
- Indrajit, E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi*. Aptikom.
- Labib, M. M. (2022). Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tatanan Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 95-103.
- Lambuaso, D. H., Pangemanan, S., & Monintja, D. (2020). Inovasi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Essang Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 2(5).
- La. Hatani. (2008). *Metode Kuantitatif Dalam Bisnis. Bahan Kuliah Dan Praktikum*.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212–224.

Mahardhani, A. J., Diana, I., Aji, A. P., Nurcahyani, M. U., Ahmad, A., & Ruqoiyati, Y. (2021). Aktualisasi Sistem Perpustakaan Digital Untuk Meningkatkan Literasi Siswa Sdn Jatimulyo 02 Kota Malang. *Jurnal Publis*, 5(2), 16–25.

Maros, H., & Juniar, S. (2016). Modul Pelatihan Teknis Reformasi Pelayanan.

Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. Pt. Remaja Rosdakarya.

Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Modul Pelayanan Publik. *Lembaga Administrasi Negara*, 53(9), 1–90.

Sofianto, A. (2019). Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 3(2), 99-108.

