

**EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN MELALUI SI ARTIS
BUKA WAJAH DI DINAS KEARSIPAN DAN
PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN PROVINSI
JAWA TENGAH**

Bayu Galih Setiadi

NPP. 29.0778

*Asdaf Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah
Program Studi Administrasi Pemerintahan daerah*

Email: bayugalihsetiadi78@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): the author focuses on the effectiveness of the service through the Open Face Artist SI in archiving services in Kebumen Regency, considering this is a new innovation in the use of information technology in archival services. Objective: The purpose of this study was to determine the effectiveness of the Artist's service innovation, the obstacles and efforts to overcome them. Method: The method used is descriptive qualitative. In this case the assessment of effectiveness through four dimensions, namely organizational dimensions, management dimensions, technology dimensions, and expertise dimensions. Results and conclusions: This study obtained the results that the effectiveness of the innovation of Si Artis Open Face has been going well, this is evidenced by the fulfillment of indicators of organizational structure, availability of information, the ability of the system to provide information, and the ability of employees to operate the system. However, it is necessary to address the indicators of organizational policies, hardware facilities, and technological expertise.

Keywords: Service function, archive service, service innovation

ABSTRAK

Permasalahan/ Latar Belakang (GAP) : penulis fokus pada efektivitas pelayan melalui SI Artis Buka Wajah dalam pelayanan kearsipan di Kabupaten Kebumen, mengingat ini merupakan inovasi baru penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan kearsipan. **Tujuan :** Tujuan penelitian ini adalah mengetahui efektivitas inovasi pelayanan Si Artis, hambatan dan upaya mengatasinya. **Metode :** Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dalam hal ini penilaian efektivitas melalui empat dimensi yaitu dimensi organisasi, dimensi manajemen, dimensi teknologi, dan dimensi keahlian. **Hasil dan kesimpulan :** Penelitian ini memperoleh hasil bahwa efektivitas inovasi pelayan Si Artis buka wajah telah berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya indikator struktur organisasi, ketersediaan informasi, kemampuan sistem memberikan informasi, dan kemampuan pegawai dalam pengoperasian sistem. Akan tetapi diperlukan penanganan pada indikator kebijakan organisasi, fasilitas perangkat keras, dan keahlian teknologi.

Kata kunci : Fungsi pelayanan, pelayanan kearsipan, inovasi pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti sekarang yang ditandai dengan kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Di mana kemajuan ini menyebabkan berubahnya perilaku masyarakat dan memunculkan tuntutan baru kepada pemerintahan. Untuk menjawab tuntutan masyarakat dan tantangan zaman yang semakin maju, maka pemerintah harus melakukan peningkatan dalam segala aspek penyelenggaraan pemerintahan. Peningkatan ini meliputi peningkatan kompetensi pegawai, penguasaan teknologi, dan penyesuaian lainnya terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi di era ini diperlukan inovasi dan terobosan yang memberikan nilai tambah dalam pelaksanaan tugas tanpa melanggar peraturan dan ketentuan yang telah diatur. Inovasi adalah gagasan, ide, atau pemikiran baru yang memberikan dampak positif. Setiap pelaksanaan tugas pemerintah tidak lepas dari kegiatan administrasi. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan ketatausahaan. Kemudian dalam arti luas administrasi adalah kegiatan yang meliputi pencatatan, pengetikan, penghitungan, pengiriman, sampai proses pengarsipan. Kegiatan penyimpanan, pengolahan, dan perawatan warkat disebut dengan administrasi kearsipan. Administrasi kearsipan adalah penyelenggaraan atau ketatalaksanaan kearsipan meliputi surat dokumen lainnya yang berharga. "Kearsipan adalah tata cara pengurusan penyimpanan warkat menurut aturan dan prosedur yang berlaku dengan mengingat 3 unsur pokok yang meliputi: penyimpanan "*sorting*", penempatan "*placing*" dan penemuan kembali "(Mulyono, dkk 1985:3). Berdasarkan Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2020, arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan,

perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Arsip meliputi fungsinya dibagi menjadi dua yaitu :

1. Arsip Dinamis adalah arsip yang masih digunakan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Biasanya arsip ini tertutup, artinya hanya pihak tertentu yang diperkenankan mengakses dan tidak ditujukan kepada masyarakat umum.
2. Arsip statis adalah arsip yang sudah tidak digunakan dalam administrasi pemerintahan. Arsip statis memiliki nilai sejarah dan sudah dipermanenkan oleh lembaga kearsipan serta bersifat terbuka. Artinya bisa diakses oleh siapa saja termasuk masyarakat umum.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen sebagai lembaga kearsipan tingkat kabupaten, menyediakan berbagai macam arsip dalam berbagai bentuk baik tekstual, ataupun elektronik yang berkaitan dengan sejarah Kebumen. Dalam rangka inovasi pelayanan arsip statis Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen meluncurkan inovasi pelayanan SI ARTIS Buka Wajah (Sistem Informasi Arsip Statis Membuka Wawasan dan Sejarah). Inovasi ini memberikan kemudahan dalam mengakses arsip statis yang disimpan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Tidak hanya memberikan kemudahan akses tetapi juga memberikan kemudahan pencarian kembali arsip dan permohonan permintaan salinan secara online. Selain itu SI ARTIS juga menyediakan deskripsi singkat setiap arsip statis. Pelayanan SI ARTIS terbuka untuk masyarakat umum dan bebas diakses oleh siapa saja yang membutuhkan informasi seputar koleksi arsip statis yang dimiliki oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Akan tetapi dalam penerapannya terdapat beberapa permasalahan diantaranya, masyarakat belum begitu mengenal SI ARTIS dikarenakan sistem yang masih tergolong baru dan masyarakat belum terlalu memahami tugas dan fungsi dinas khususnya bidang kearsipan. Sejauh ini masyarakat lebih mengenal pelayanan perpustakaan dibanding pelayanan kearsipan. Selain itu minimnya koleksi arsip statis juga menjadi kendala bagi pelayanan SI ARTIS. Minimnya koleksi sebagaimana dijelaskan narasumber dikarenakan minimnya penyerahan arsip statis oleh OPD yang berada di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Kebumen. Minimnya koleksi menyebabkan kurangnya minat masyarakat. Kendala sumber daya manusia atau kurangnya tenaga ahli juga menjadi salah satu alasan mengapa pelayanan SI ARTIS masih belum efektif.

Kesenjangan masalah yang diambil (GAP/ Penelitian)

Kemajuan teknologi informasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap segala jenis kegiatan pemerintahan. Termasuk kegiatan pelayanan masyarakat juga terpengaruh oleh kemajuan teknologi. Oleh karena itu Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen meluncurkan SI Artis Buka Wajah sebagai bentuk inovasi pelayanan kearsipan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih ditemukan

beberapa keluhan dan hambatan diantaranya sistem yang masih tergolong baru dan masyarakat yang belum terlalu paham penggunaan sistem.

1.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu, yaitu seputar pelayanan kearsipan dan pemanfaatan teknologi dalam memberikan kemudahan akses layanan kearsipan. Penelitian Kamaludin yang berjudul Pelayanan Kearsipan Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi ((Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudin Jambi 2021). Menggunakan metode kualitatif dengan hasil penelitian pelayanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dinilai sudah baik dengan menggunakan dua sistem layanan open acces dan closed acces. Kemudian penelitian Moh Very Setiawan (UGM, 2017) yang berjudul Akses dan Layanan Kearsipan di Lembaga Kearsipan Universitas Gadjah Mada. Penelitian menemukan hasil bahwa Lembaga Arsip UGM menyediakan layanan akses arsip secara bebas, terbuka, dan tertutup. Layanan dapat diakses baik secara langsung maupun melalui online (SIKS). Selanjutnya peneliti juga terinspirasi dari penelitian Halidin Noor (Politeknik Negeri Samarinda,2016) yang berjudul Pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Statis untuk Menunjang Arsip Politeknik Negeri Samarinda. Penelitian memiliki hasil bahwa penggunaan sistem informasi dalam pelayanan kearsipan sangat membantu petugas karena mempermudah dan mempercepat proses penemuan kembali arsip yang dicari.

1.3. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijabarkan maka terdapat beberapa perbedaan diantaranya, penelitian Kamaludin (2021) bertempat di Jambi, penelitian Moh Very Setiawan (2017) mengambil tempat di Lembaga Kearsipan UGM (DI Yogyakarta), kemudian penelitian Halidin Noor mengambil lokasi penelitian di Lembaga Kearsipan Politeknik Samarinda. Sementara penelitian yang dilakukan peneliti dengan judul Efektivitas Inovasi Pelayanan Melalui Si Artis Buka Wajah di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah, dengan metode deskriptif kualitatif. Sehingga ada beberapa kebaruan yaitu dari segi lokus, metode penelitian dan permasalahan yang diselesaikan.

1.4. Tujuan

Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas inovasi pelayanan, hambatan – hambatan , serta upaya yang dilakukan dalam rangka penerapan inovasi pelayanan SI Artis Buka Wajah di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah.

II. METODE

Penelitian deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk berada langsung dalam peristiwa penelitian, menganalisis, mengamati, mencatat, dan menggambarkan permasalahan secara riil di lapangan. Selanjutnya membuat suatu kesimpulan dengan mengumpulkan masalah-masalah yang bersifat khusus yang berupa data-data di lapangan, sehingga diperoleh gambaran yang bersifat umum dari masalah yang dihadapi. Melalui desain penelitian ini, peneliti berharap mampu menggambarkan deskripsi secara mendalam berdasarkan fakta dan data-data yang ditemui langsung di lapangan hingga memperoleh kesimpulan dari permasalahan tentang bagaimana efektivitas inovasi pelayanan melalui SI Artis Buka Wajah di Dinas Kearsipan dan perpustakaan Kabupaten Kebumen, termasuk masalah yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Informan yang ada pada penelitian ini sebanyak 10 orang yang diambil dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen serta beberapa masyarakat pengguna aplikasi SI Artis. Adapun analisa yang digunakan dalam analisis data adalah teknik Triangulasi data yaitu reduksi data, penyajian data, dan juga penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (2007) dalam Hartono (2013: 22-24). Cara penyajiannya pun disusun berdasarkan rumusan masalah dan didukung dengan penggunaan dari teori dari masing masing rumusan masalah. Teori yang digunakan terdiri dari 4 dimensi dengan beberapa indikator di masing- masing dimensi.

3.1. Efektivitas Inovasi Pelayanan SI Artis Buka Wajah

Berdasarkan Teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (2007) dalam Hartono (2013: 22-24) terdapat 4 dimensi dengan beberapa indikator di dalamnya. Keempat dimensi yang dimaksud adalah dimensi organisasi, dimensi manajemen, dimensi teknologi, dan dimensi keahlian. Dimensi organisasi adalah kebijakan organisasi dalam penerapan sistem informasi yang terdiri dari 2 indikator. Berdasarkan kedua indikator pengukuran tersebut Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kebumen hanya mampu memenuhi satu indikator yaitu indikator struktur organisasi. Satu indikator yang belum terpenuhi adalah kebijakan organisasi dalam penerapan sistem informasi, dibuktikan dengan minimnya penyerahan arsip kepada pihak dinas. Selanjutnya dimensi manajemen yang terdiri dari satu indikator juga berhasil terpenuhi. Dimensi ketiga yaitu dimensi teknologi yang terdiri dari 2 indikator hanya bisa terpenuhi 1 yaitu kemampuan sistem memberikan informasi. Sementara 1 indikator yang belum terpenuhi adalah fasilitas perangkat keras penunjang berupa basis data (*database*) yang masih di pihak ketiga. Kemudian dimensi terakhir adalah dimensi keahlian yang berhasil terpenuhi 1 dari 2 indikator yang ada. Indikator yang terpenuhi adalah indikator kemampuan pegawai dalam pengoperasian sistem. Sementara 1

indikator yang belum terpenuhi adalah indikator keahlian teknologi yaitu berupa belum adanya tenaga ahli teknologi informasi yang dimiliki dinas.

3.2 Hambatan- hambatan Efektivitas Inovasi Pelayanan Melalui SI Artis Buka Wajah

Dalam pelayanan SI Artis terdapat beberapa hambatan- hambatan yang peneliti temukan, diantaranya :

1. Minimnya koleksi arsip
Minimnya koleksi dikarenakan minimnya penyerahan dari OPD di lingkup Pemerintah Kabupaten Kebumen kepada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan. Serta minimnya penyerahan diakibatkan kurangnya pemahaman OPD tentang pengelolaan kearsipan dan juga dikarenakan kegiatan kearsipan masih dipandang sebelah mata.
2. Kurangnya Tenaga Ahli
Pihak dinas belum memiliki tenaga ahli, selain itu apabila di dalam sistem terjadi *trouble* atau ingin melakukan peningkatan sistem maka pihak dinas harus menghubungi pihak ketiga selaku pengembang SI Artis. Data juga menunjukkan bahwa rata- rata jenjang pendidikan pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen didominasi oleh lulusan SMP dan SMA.
3. *Database* masih berada di pihak ketiga (CV Lisodata Global)
Kondisi fasilitas perangkat keras penunjang SI Artis dikatakan lengkap dan dalam keadaan bagus. Akan tetapi satu yang menjadi catatan adalah keberadaan basis data yang masih di pihak pengembang sedikit berpengaruh terhadap pelayan SI Artis. Ini dikarenakan proses pemindahan database yang seharusnya selesai tahun lalu terlambat karena pihak dinas tidak memiliki tenaga ahli yang memahami tentang sistem informasi komputer dan jaringan.

3.3. Upaya – upaya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen Beberapa upaya – upaya yang dilakukan pihak Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen dalam pelayanan SI Artis, diantaranya :

1. Melakukan sosialisasi / penyuluhan
Kegiatan sosialisasi / penyuluhan yang dilakukan di lingkungan pemerintah / swasta melalui program penyelamatan dan pelestarian dokumen dan arsip daerah. Sosialisasi dilakukan guna memberikan pemahaman tentang pengelolaan kearsipan yang baik serta untuk memberikan kesadaran tentang pentingnya pengelolaan kearsipan akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Kegiatan sosialisasi juga diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap kegiatan kearsipan dan pada nantinya akan berpengaruh positif pada jumlah penyerahan arsip kepada dinas sehingga dapat menambah koleksi arsip yang dimiliki Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.
2. Memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai
Kegiatan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai dilakukan melalui program peningkatan kualitas pelayanan informasi. Kegiatan peningkatan

kualitas pelayanan diantaranya adalah dengan melakukan lomba dan sarahsehan yang diikuti oleh para pegawai.

3. Menghubungi pihak ketiga dalam rangka pemindahan basis data
Pemindahan database masih menunggu perbaikan dari pihak ketiga yang seharusnya selesai tahun ini. Beliau juga menambahkan bahwa pihak dinas sudah memiliki *server* dan tinggal menunggu beberapa perbaikan dari pengembang dan diusahakan selesai pemindahan pada tahun ini.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terdapat diskusi temuan utama yaitu berupa kurang sadar dan pemahannya OPD di wilayah Kabupaten Kebumen seputar tata laksana pengelolaan kearsipan. Kekurangan ini disebabkan karena masih dianggap remehnya kegiatan kearsipan di lingkungan kerja. Padahal dalam kegiatan administrasi kegiatan kearsipan merupakan salah satu kegiatan wajib dalam dunia administrasi perkantoran. Dengan pelaksanaan kearsipan yang baik secara tidak langsung akan meningkatkan kinerja organisasi. Diskusi temuan utama lainnya adalah semenja penerapan SI Artis Buka Wajah memberikan kemudahan kepada petugas dan masyarakat dalam mengakses pelayanan kearsipan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Halidin Noor yang berjudul Pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Statis untuk Menunjang Arsip Politeknik Negeri Samarinda (2016) yaitu dengan penerapan sistem informasi mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan kearsipan juga sejalan dengan penemuan Moh Very Setyawan dalam penelitian berjudul Akses dan Layanan Kearsipan di Lembaga Kearsipan Universitas Gadjah Mada (2017) dimana penggunaan inovasi teknologi informasi dalam pelayanan kearsipan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Ini juga sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju dan menuntut pelayanan publik yang cepat, efisien, dan mudah diakses.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik lainnya adalah masih minimnya penyerahan arsip oleh OPD kepada pihak Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kebumen, kurangnya tenaga ahli teknologi informasi yang dimiliki dinas, dan basis data yang masih berada di pihak ketiga. Selain itu SI Artis Buka Wajah yang belum terlalu dikenal di masyarakat padahal telah dilakukan beberapa sosialisasi dan pemasaran melalui media sosial mengakibatkan inovasi ini kurang dilirik oleh masyarakat. Beberapa temuan tersebut mengakibatkan kurang efektifnya pelayanan kearsipan melalui SI Artis Buka Wajah di Kabupaten Kebumen.

IV. KESIMPULAN

Efektivitas inovasi pelayanan melalui SI Artis Buka Wajah di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah pada dasarnya sudah berjalan cukup baik dibuktikan terpenuhinya dimensi organisasi dan dimensi manajemen, akan tetapi diperlukan penanganan pada dimensi teknologi dan dimensi keahlian yaitu pada indikator kebijakan organisasi, fasilitas perangkat keras, dan keahlian teknologi. Hambatan yang dialami diantaranya minimnya koleksi arsip, kurangnya tenaga ahli, dan basis data yang masih berada di pihak ketiga. Beberapa upaya yang dilakukan dinas adalah pertama melakukan sosialisasi dan penyuluhan tata laksana kearsipan, kedua memberikan pelatihan dan pendidikan kepada pegawai, dan yang ketiga adalah menghubungi pihak ketiga dalam rangka pemindahan basis data.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang tergolong singkat yaitu hanya selama 2 minggu. Karena waktu yang singkat ini mengakibatkan penelitian yang dilakukan menjadi kurang maksimal. Waktu penelitian yang diberikan juga disesuaikan dengan Kalender Akademik IPDN Tahun 2021/2022.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih banyaknya kekurangan yang dilakukan penelitian kali ini. Saran dari penulis agar dapat dilakukan penelitian lagi secara mendalam pada lokus dan fokus yang sama supaya memperoleh hasil yang lebih maksimal.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diberikan kepada Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen beserta jajaran yang telah memperbolehkan penulis melakukan penelitian serta dapat bertukar pikiran dan pendapat selama melakukan penelitian. Ucapan terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. (2021). KOMPETENSI APARATUR DALAM UPAYA MELAYANI PERIZINAN. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, pp. 71-88.
- Dr. Ratnia Solihah, S. M. (2010). Perihal Pemerintah dan Yang Diperintah. *Perihal Pemerintah dan Yang Diperintah*, 4-5.
- Gumilar, P. C. (2016). Kebijakan dan Manajemen Publik. *Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota*.
- Hartono, B. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ibrahim, W. H. (2017). Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi. *Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web*, Hal. 17-22.

- Ilyas, H. (2012). Jurnal Penelitian Universitas Jambi. *Fungsi Pemerintahan Dalam Rangka Pelayanan Publik*, 47-56.
- Irsa Yonanda, M. M. (t.thn.). Jurnal Administrasi Publik (JAP). *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam* .
- Irwansyah. (2013). eJournal Ilmu Pemerintahan. *Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor*, 1192-1206.
- Kamaludin. (2021). *Pelayanan Kearsipan Pada Dinas Kerasipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi*.
- Maryam, N. S. (Juni 2016). Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi. *Mewujudkan Good Governence Melalui Pelayanan Publik*.
- Noor, H. (2016). Jurnal Eksis. *Pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Statis*.
- Pascapraharastyan, R. A. (2014). Jurnal Sistem Informasi. *Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen*.
- Patton, P. (2000). *EQ Pelayanan Sepenuh Hati*. Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- Rahman, R. A. (2020). eJournal Pemerintahan Integratif. *Efektivitas Pelayanan Informasi*, 701-711.
- Sartika, D. (/2015). Jurnal Borneo Administrato. *Inovasi Organisasi dan Kinerja Organisasi*.
- Setiawan, I. (2017). Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa. *Implementasi Inovasi Daerah Di Kota Balikpapan*, 83.
- Setiawan, M. V. (2017). vol.6. *Akses dan Layanan Arsip Statis di Lembaga Kearsipan* .
- Utama, Y. (2011). Jurnal Sistem Informasi (JSI). *Sistem Informasi Berbasis Web*, 359-370.
- Utami, Y. (2018). Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK). *Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dan Teknologi*.