

INOVASI PROGRAM APLIKASI LAYANAN TERPADU ONLINE

ONLINE INTEGRATED SERVICE APPLICATION PROGRAM INNOVATION

Khofifah Agustina Hardiyanti, Agus Widiyarta*

Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

*Koresponden email: aguswidiyarta.adneg@upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Inovasi Program Aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu Online (JALANTOL) di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan. Dijelaskan dengan teori atribut inovasi Rogers dalam (Suwarno, 2008) yang meliputi: : *Relatif Advantage* atau keuntungan relatif, *Compability* atau kesesuaian, *Complexity* atau kerumitan, *Triability* atau kemungkinan dicoba, *Observability* atau kemudahan diamati. Pemerintah Desa Jatirenggo membuat sebuah terobosan baru yaitu inovasi program Aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu Online (JALANTOL). Aplikasi ini merupakan aplikasi berbasis website dan mobile yang dapat diunduh melalui *playstore* di HP/Smartphone andorid untuk mendapatkan pelayanan desa tanpa harus datang terlebih dahulu ke kantor desa sehingga mempermudah proses pelayanan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa adanya inovasi program aplikasi JALANTOL dapat membantu mempermudah proses pelayanan. Dalam penelitian ini juga dijelaskan bahwa inovasi program aplikasi JALANTOL telah dilaksanakan dengan baik meskipun masih ada beberapa kekurangan dan kendala, namun hal tersebut dapat diatasi dengan baik dan tidak mengganggu proses pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan publik; Inovasi; Aplikasi JALANTOL

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the Innovation of the Online Integrated Service Jatirenggo Application Program (JALANTOL) in Jatirenggo Village, Glagah District, Lamongan Regency. Described by Rogers' theory of innovation attributes in (Suwarno, 2008) which include: : Relative Advantage or relative advantage, Compability or suitability, Complexity or complexity, Triability or possibility of trying, Observability or ease of observation. The Jatirenggo Village Government made a new breakthrough, namely the innovation of the Jatirenggo Online Integrated Service Application (JALANTOL) program. This application is a website-based and mobile application that can be downloaded via the PlayStore on an Andorid cellphone/smartphone to get village services without having to come to the village office first to make the service process easier. In this study using descriptive qualitative method with data collection techniques by way of interviews, observation and documentation. The results of this study explain that the innovation of the JALANTOL application program can help simplify the service process. In this study it was also explained that the JAANTOL application program innovation had been carried out well even though there were still some deficiencies and obstacles, but these could be handled properly and did not interfere with the service process.

Keywords: Public Service, Innovation, App JALANTOL

PENDAHULUAN

Desa sebagai hunian kecil yang berada di area pedesaan yang dipimpin oleh kepala desa dengan wilayah administratifnya di bawah kecamatan. Desa merupakan bagian terkecil dari sistem pemerintahan yang menjadi perwujudan dari geografi, sosial, ekonomi, serta terdapat suatu hubungan pengaruh timbal balik dengan sesama desa lainnya (Bawono & Setyadi, 2019). Pelayanan publik yang dilakukan di desa dengan baik memberikan manfaat bagi kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang dilaksanakan di era digital saat ini menuntut pemerintahan desa untuk turut serta mengikuti perkembangan agar tidak mengalami ketertinggalan. Dengan berkembangnya

era digital, masyarakat desa membutuhkan solusi inovatif dari permasalahan desa seperti sulitnya mengakses informasi tentang desa dan belum tersedianya data sistem informasi dan manajemen berbasis komputer serta website desa. Hal ini menjadi tuntutan bagi pemerintah desa untuk memperbaiki sistem pemberian layanan kepada masyarakat

Perkembangan teknologi informasi komunikasi yang pesat saat ini, membuat inovasi pelayanan merupakan suatu terobosan yang menarik untuk menyelesaikan permasalahan dan sebagai kebutuhan bagi pemerintah desa dan masyarakat, supaya dapat mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan. Inovasi pelayanan publik

adalah salah satu jenis terobosan baru dalam pelayanan publik yang membawa dampak perubahan dan manfaat bagi masyarakat. Inovasi tidak harus penemuan baru, namun bisa dari pengembangan gagasan/ide yang sebelumnya sudah ada.

Adanya inovasi diharapkan dapat membawa dampak untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan meningkatkan daya saing. Program inovasi desa dilaksanakan dalam kegiatan pembangunan ekonomi, pelayanan masyarakat dan peningkatkan kualitas sumber daya manusia serta infrastuktur pedesaan. Dengan adanya program inovasi desa diharapkan dapat menjawab kebutuhan Desa terhadap layanan teknis yang berkualitas, dapat memunculkan terobosan inovasi untuk praktik pembangunan dan memberikan solusi penggunaan dana desa yang efektif. Dalam jangka menengah, upaya ini diharapkan mendorong produktivitas, pertumbuhan ekonomi pedesaan dan membangun kapasitas Desa yang berkelanjutan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial ekonomi masyarakat dan kemandirian Desa, sesuai dengan arah dan kebijakan dan sasaran Kementerian Desa PDTT pada RPJMN 2015-2019. Hal ini tertuang dalam Keputusan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2018.

Desa Jatirenggo yang berada di wilayah Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan adalah salah satu desa yang telah melakukan inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan sebagai media penyebaran informasi terkait desa. Banyak Masyarakat Desa Jatirenggo yang tinggal dan merantau ke luar daerah dan tidak dapat mendapatkan pelayanan secara langsung datang ke kantor desa. Sehingga masyarakat Desa Jatirenggo yang berada di luar daerah tidak dapat melakukan pengurusan administrasi desa. Dari adanya masalah tersebut Pemerintah Desa Jatirenggo membuat sebuah terobosan baru yaitu inovasi program Aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu Online atau JALANTOL. Aplikasi ini merupakan aplikasi berbasis website dan mobile yang dapat diunduh melalui HP/Smartphone andorid untuk mendapatkan pelayanan desa tanpa harus datang terlebih dahulu ke kantor desa sehingga mempermudah proses pelayanan.

Aplikasi JALANTOL ini diresmikan pada 4 September 2022 lalu, dengan aplikasi JALANTOL masyarakat semakin memudahkan untuk mendapatkan pelayanan desa. Dalam aplikasi JALANTOL terdapat berbagai fitur seperti, pelayanan surat, promosi UMKM, berita dan pengumuman, pengaduan dan e-library. Aplikasi JALANTOL hanya bisa diakses oleh masyarakat Desa Jatirenggo dengan login memasukkan NIK.

Melalui inovasi pelayanan berupa aplikasi JALANTOL, Pemerintah Desa Jatirenggo berhasil meraih juara pertama kategori digitalisasi pelayanan desa dalam Festival Inovasi Desa Berjaya yang diselenggarakan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (PMD) Kabupaten Lamongan pada tahun 2022. Di 29 desa di wilayah Kecamatan Glagah hanya Desa Jatirenggo saja yang sudah menerapkan *e-government* untuk melayani masyarakat.

Dengan adanya inovasi aplikasi JALANTOL masyarakat tidak harus datang ke kantor desa dan tidak perlu antri panjang jika ingin melakukan pengurusan administrasi desa, masyarakat dapat langsung mengakses melalui gadget yang sudah terinstal aplikasi JALANTOL sehingga lebih cepat, efisien dan menghemat waktu. Jika masyarakat mengalami permasalahan baik dalam pelayanan administrasi atau kondisi wilayah desa, dapat juga langsung melapor melalui aplikasi JALANTOL. Aplikasi JALANTOL memiliki banyak kegunaan karena dalam satu aplikasi bisa mendapatkan berbagai pelayanan desa. Namun dalam pelaksanaan pelayanan menggunakan aplikasi JALANTOL masih ada masyarakat yang mengalami kendala ketika mengoperasikan aplikasi dan masih bingung bagaimana cara melakukan permohonan pelayanan administrasi.

Penerapan inovasi baru melalui aplikasi atau website pasti akan membutuhkan waktu penyesuaian untuk adaptasi, baik dari pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan maupun masyarakat. Inovasi Aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu Online (JALANTOL) di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan, maka perlu dibuat sejauh mana inovasi aplikasi ini sudah dilakukan. Dalam menganalisis permasalahan ini peneliti menggunakan teori atribut inovasi pembaharuan dari Rogers sebagaimana dikutip oleh (Suwarno, 2008) karena teori ini merupakan teori inovasi sebagai pembaharuan lebih jelas dan mudah dipahami. Adapun atribut inovasi meliputi : *Relatif Advantage* atau keuntungan relatif, *Compatibility* atau kesesuaian, *Complexity* atau kerumitan, *Triability* atau kemungkinan dicoba, *Observability* atau kemudahan diamati.

METODE

Penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah mendeskripsikan Inovasi Aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu Online di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan. Metode penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2019) adalah sebuah metode yang umumnya digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah (*natural setting*) dan peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Metode ini digunakan untuk mendapatkan

data yang mendalam untuk memperoleh suatu data yang mengandung makna.

Fokus dalam penelitian ini menggunakan teori indikator atribut inovasi menurut Rogers dikutip oleh (Suwarno, 2008). Sebagai pembaharuan penelitian ini memiliki lima fokus sebagai fokus keberhasilan yaitu sebagai berikut: *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan diamati). Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono, (2019) merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *observasi* (pengamatan), *interview* (wawancara), Dokumentasi.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman sebagaimana dikutip oleh (Sugiyono, 2019), bahwa dalam analisa data dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data antara lain : *Data Collection* (Pengumpulan Data), *Data Condensation* (Kondensasi Data), *Data Display* (Penyajian Data) dan *Conclusion Drawing or Verification* (Pengarikan Kesimpulan atau Verifikasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

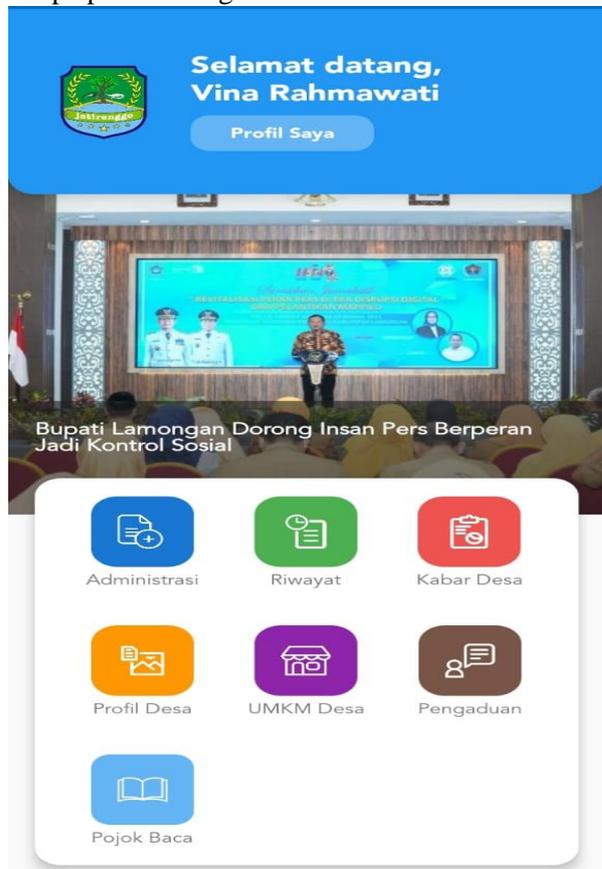
Aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu Online (JALANTOL) adalah sebuah aplikasi yang membantu untuk mengoptimalkan pelayanan di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan. Jatirenggo Layanan Terpadu Online (JALANTOL) mengintegrasikan yang menjadi bagian dari desa seperti data kependudukan, layanan penerbitan surat, dan layanan promosi untuk masyarakat desa. Dengan berkembangnya teknologi informasi dapat mengatasi permasalahan pelayanan yang berbelit sehingga dapat mewujudkan *good government*. berdasarkan pengamatan penulis pada kejadian dan peristiwa yang berkaitan dengan fokus penelitian. Untuk melengkapi pengumpulan data penelitian, penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi dengan informan utama dalam teknik pengumpulan data. Berikut ini adalah penyajian data temuan hasil penelitian sebagai berikut:

Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dalam inovasi terdapat sebuah nilai kebaruan yang menjadi ciri dan pembeda dengan

yang lain. Dalam memberikan pelayanan, pemerintah wajib memberikan kepuasan kepada masyarakat maka Pemerintah Desa Jatirenggo membuat inovasi aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu Online (JALANTOL).

Inovasi aplikasi JALANTOL merupakan teknologi digital berupa aplikasi yang dapat diunduh di playstore melalui handphone untuk mendapatkan pelayanan dan informasi di Desa Jatirenggo. Sampai bulan Mei Tahun 2023 aplikasi JALANTOL telah diunduh oleh 591 penduduk Desa Jatirenggo. Inovasi aplikasi ini membantu masyarakat dalam memperoleh informasi tentang desa juga mempermudah masyarakat dalam melakukan permohonan pelayanan administrasi tanpa perlu datang ke kantor desa.



Gambar 1. Tampilan Aplikasi JALANTOL

Keuntungan dari aplikasi JALANTOL ini memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi dan informasi desa dari fitur aplikasi JALANTOL. Masyarakat desa dapat mengunduh aplikasi di playstore dan memilih fitur di setiap menunya terdiri dari pelayanan administrasi atau surat menyurat, kabar desa, UMKM, pengaduan, dan pojok baca. Masyarakat desa tidak perlu datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan karena dari rumah sudah bisa dilakukan.

Kesesuaian

Inovasi harus memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi sebelumnya dan situasi latar belakangnya. Kesesuaian antara inovasi dengan konteks pengguna inovasi tentunya menjadi faktor penentu inovasi tersebut dapat diterima atau tidak. Inovasi yang tidak sesuai dengan konteks sosial, budaya, tingkat ekonomi dan pendidikan penggunaannya justru akan menghambat penerimaan inovasi tersebut. Dalam hal kesesuaian ini melihat apakah antara konsep pelayanan yang lama masih digunakan ke dalam konsep inovasi yang baru ini.

Sebelum adanya inovasi aplikasi JALANTOL, pelayanan di Desa Jatirenggo dilakukan secara manual masyarakat langsung datang ke kantor desa. dengan berkembangnya teknologi Pemerintah Desa Jatirenggo membuat inovasi aplikasi JALANTOL untuk memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan administrasi juga penyebaran informasi desa. Berdasarkan data masyarakat yang telah mengunduh aplikasi JALANTOL adalah sebanyak 592 orang. Yang mengunduh aplikasi JALANTOL kebanyakan anak muda dan warga yang memiliki handphone andorid.

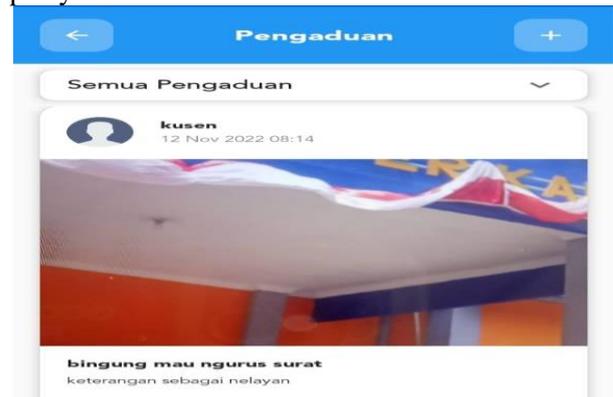
Inovasi aplikasi JALANTOL di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan dari kesesuaian, sudah cukup sesuai bagi masyarakat Desa Jatirenggo, dimana aplikasi JALANTOL yang dibuat oleh Pemerintah Desa Jatirenggo dapat membantu melayani masyarakat dengan mudah dan tidak berbelit karena pelayanan yang sebelumnya dilakukan di Desa Jatirenggo masih manual dan sekarang dengan adanya aplikasi berbasis digital andorid sudah dapat menyesuaikan dengan kemajuan teknologi. Namun bagi masyarakat lansia yang cukup merasa susah karena tidak paham dengan teknologi dapat dibantu oleh pemerintah Desa Jatirenggo.

Kerumitan

Inovasi aplikasi JALANTOL ini untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat Desa Jatirenggo dalam hal pelayanan desa. Dengan adanya pembaharuan, maka inovasi baru mungkin lebih sulit daripada inovasi sebelumnya sebagai hasil pembaharuan. Namun, tingkat kerumitan ini seharusnya lebih rendah dari sebelumnya karena sebuah inovasi memberikan solusi yang segar dan lebih baik.

Pelayanan digitalisasi di Desa Jatirenggo dengan menggunakan aplikasi adalah untuk memudahkan pelayanan masyarakat. Inovasi berupa aplikasi dalam hal pelayanan pasti mengalami kerumitan dalam sistem mengoperasikan karena merupakan sesuatu yang baru muncul untuk diterapkan namun dengan aplikasi berbasis teknologi

digital dapat mempermudah dan efisiensi waktu pelayanan.



Gambar 2. Keluhan pengguna Aplikasi JALANTOL

Dapat diketahui bahwa dari adanya inovasi aplikasi JALANTOL di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan terkait kerumitan masih ada beberapa yang rumit. Jika server dari kominfo eror maka membuat aplikasi JALANTOL ini juga eror. Adanya inovasi pelayanan digitalisasi desa dengan menggunakan aplikasi JALANTOL membuat masyarakat merasa terbantu dan dapat mempersingkat waktu. Namun di kalangan orang tua dan masyarakat yang lanjut usia dan gaptek banyak yang belum paham dan merasa kesusahan dalam menggunakan aplikasi JALANTOL.

Kemungkinan Dicoba

Sebuah inovasi dapat diterima apabila sudah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Oleh karena itu, inovasi ini harus melalui tahap uji publik, dimana setiap orang berhak menilai kualitas dari adanya inovasi ini. Triability atau kemungkinan dicoba terkait inovasi aplikasi JALANTOL telah melalui tahap uji coba dan disosialisasikan kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi JALANTOL di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan.

Pemerintah Desa Jatirenggo sudah melakukan uji coba inovasi aplikasi JALANTOL, uji coba dilakukan dalam kurun waktu Satu bulan. di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Lamongan, Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Lamongan juga kepada masyarakat melalui sosialisasi yang dilakukan saat ada kegiatan desa seperti di kegiatan PKK, juga di warung-warung yang banyak orang berkumpul dan di balai desa ketika masyarakat ingin melakukan pengurusan. Pemerintah Desa Jatirenggo memperkenalkan adanya inovasi aplikasi JALANTOL ini bagaimana cara mengunduh dan mengoperasikan aplikasinya untuk memudahkan masyarakat dalam hal pelaya-

yanan administrasi desa juga informasi desa. Aplikasi JALANTOL sudah di launching pada tanggal 4 September 2022.

Observability (Kemudahan Diamati)

Inovasi harus juga dapat diamati untuk dapat dipahami sehingga dapat dinilai. Nilai kemudahan diamati dipergunakan untuk mengetahui bagaimana cara kerjanya dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya. Inovasi aplikasi JALANTOL memberikan kemudahan dan keuntungan bagi masyarakat desa karena mudah mengaksesnya lewat hp berbasis android. Dalam aplikasi JALANTOL terdapat berbagai fitur seperti administrasi surat, berita dan kabar desa, UMKM, pengaduan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya juga fitur riwayat untuk memantau permohonan apakah sudah selesai atau belum. Mudah untuk diakses namun perlu dikembangkan lagi dan disosialisasikan lebih masif agar para pengguna terutama orang tua dapat menggunakannya dengan mudah.

KESIMPULAN

Inovasi program aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu Online (JALANTOL) bahwa Pada dimensi *relative advantage* atau keuntungan relatif inovasi aplikasi JALANTOL terbukti memiliki keuntungan yaitu memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi dan informasi desa dari fitur aplikasi JALANTOL. Masyarakat desa dapat mengunduh aplikasi di playstore dan tidak perlu datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan karena dari rumah sudah bisa dilakukan.

Pada dimensi *compatibility* atau kesesuaian inovasi aplikasi JALANTOL cukup sesuai bagi masyarakat Desa Jatirenggo, dimana aplikasi JALANTOL yang dibuat oleh Pemerintah Desa Jatirenggo dapat membantu melayani masyarakat dengan mudah dan tidak berbelit karena pelayanan yang sebelumnya dilakukan di Desa Jatirenggo masih manual dan sekarang dengan adanya aplikasi berbasis digital andorid sudah dapat menyesuaikan dengan kemajuan teknologi. Pada dimensi *complexity* atau kerumitan inovasi aplikasi JALANTOL masih ada beberapa yang rumit. Jika server dari kominfo eror maka membuat aplikasi JALANTOL ini juga eror. Pada dimensi *triability* atau kemungkinan dicoba inovasi aplikasi JALANTOL telah uji coba dilakukan dalam kurun waktu Satu bulan. di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Lamongan, Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Lamongan juga kepada masyarakat melalui sosialisasi yang dilakukan saat ada

kegiatan desa seperti di kegiatan PKK, juga di warung-warung yang banyak orang berkumpul dan di balai desa ketika masyarakat ingin melakukan pengurusan. Pada dimensi *observability* atau kemudahan diamati dalam aplikasi JALANTOL terdapat berbagai fitur seperti administrasi surat, berita dan kabar desa, UMKM, pengaduan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya juga fitur riwayat untuk memantau permohonan apakah sudah selesai atau belum.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, W. S., Hanapiah, P., & -, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa. *CosmoGov*, 5(2), 189. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v5i2.21739>
- Aprilia Hapsari, Muhammad Guntur, & Rukmana, N. S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 283–304. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.77>
- Arnas, Y., & Zulkarnaini, Z. (2021). Inovasi Jemput Layani Penderita TBC (Jelita TBC) di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu. *Cross-border*, 4(2), 656-672.
- Erna, S. (2017). *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik : Best Practice di Indonesia*. Airlangga University Pres.
- Haqie, Z. A., Nadiah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- Karimi, D. S. Al, & Meirinawati. (2022). *Inovasi Program Desa Siap Dan Lancip (Layanan Cepat, Empatik, Dan Pro Aktif) Di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik*. 10(4), 1101–1110.
- Kreiner R & Kinicki A. 2001. *Organizational Behavior*, Boston: Mcgraw Hill Companies, inc.
- Maulani, W. (2020). *Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-*

- Health Di Kota Surabaya*). 5(2), 44–54.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112. [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/2898-Article Text-11413-2-10-20210323.pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/2898-Article%20Text-11413-2-10-20210323.pdf)
- Muluk. (2008). *KNOWTEDEGEMANAGEMENT: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Banyumedia Publishing.
- Mulyadi, D. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik* (cetakan ke). <https://cvalfabeta.com/product/administrasi-publik-untuk-pelayanan-publik/>
- Mulyawan, D. R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (W. Gunawan (ed.)). Unpad Press.
- Noor Irawan. (2013). *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Universitas Brawijaya Press.
- Putri, R. I., & Zulkarnaini, Z. (2022). Inovasi Pelayanan Drive Thru di Polres Kabupaten Rokan Hilir. *JURNAL HUKUM, POLITIK DAN ILMU SOSIAL*, 1(4), 88-96.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Setiawan, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman D.I. Yogyakarta. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 3(1), 1–22. <https://doi.org/10.47650/jglp.v3i1.180>
- Setyadi, I. R. B. dan E. (2019). *Optimalisasi Potensi Desa* (D. Novita (Ed.)). PT Grasindoi.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R7D*. CV Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2016). *Kepemimpinan Inovasi Pendidikan (Mengembangkan Spirit Enterpreneurship Menuju Learning School)*. PT Rafika Aditama.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October 2008*, 1–148.
- Syahdilla, N. R., & Zulkarnaini, Z. (2022). INOVASI PELAYANAN PAJAK MELALUI SMART TAX DI BAPENDA KOTA PEKANBARU. *Cross-border*, 5(2), 1461-1468.
- Umarsyah, D., & Zulkarnaini, Z. (2021). Tipologi Inovasi Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(3), 180-188.
- Wati, N. K. (2021). Tipologi Inovasi Pelayanan Publik dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan Di Masa Pandemi. *Jurnal of Government*, 6(2), 89–110.
- Yulianita, R. P., & Pradana, G. W. (2021). Inovasi Aplikasi “Smart Desa” Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang. *Publika*, 9(3), 227–242.