



**INOVASI PROGRAM SAKERA MESEM DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**
(Studi Kasus di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Sampang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh
NADIATUSSILMI
NPM 218.01.09.065



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
MALANG
2022**

RINGKASAN

Nadiatussilmi, NPM 21801091065, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, “Inovasi Program Sakera Mesem Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang)”. Dosen Pembimbing I: Dr. Hayat, S. AP., M.Si, Dosen Pembimbing II : Hirshi Anadza S.Hub.Int., M.Hub.Int.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik ditinjau dari adanya Inovasi program Sakera Mesem dan faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan dokumen kependudukan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sampang. Secara praktis diharapkan bermanfaat bagi perkembangan pemerintah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menggambarkan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan, pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan program “Sakera Mesem” Dikendukcapil Kab.Sampang sudah berjalan dengan baik dalam menunjang dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari sisi pelayanan yang ada pada program “Sakera Mesem” yang diukur dengan menggunakan teori 6 (enam) standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan, tetapi masih terdapat beberapa faktor penghambat seperti jaringan internet yang belum maksimal, tingkat kesadaran masyarakat akan kepentingan kepemilikan dokumen kependudukan masih rendah, dan faktor pendukung seperti adanya peralatan yang bersumber dari Dana Desa (DD). Semisal, computer, printer, mesin rekam, jaringan internet dan operator, dan adanya anggaran yang dialokasikan oleh pihak pemerintah dalam melakukan program Sakera Mesem.

Kata Kunci: pelayanan publik, kualitas pelayanan, inovasi, “Sakera Mesem”

SUMMARY

Nadiatussilmi, NPM 21801091065, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Science, Islamic University of Malang, "Innovation of the Sakera Mesem Program in Improving the Quality of Public Service (Case Study at the Population and Civil Registration Office of Sampang Regency)". Advisor I: Dr. Hayat, S. AP., M.Si, Dosen Pembimbing II : Hirshi Anadza S.Hub.Int., M.Hub.Int.

This research is a study that aims to determine the quality of public services in terms of the innovation of the Sakera Mesem program and the supporting and inhibiting factors that affect the quality of population document services at the Population and Civil Registration Office of Sampang Regency. practically expected to be useful for the development of the government. This study uses a qualitative approach and the type of descriptive research. Qualitative descriptive research method is research used to describe events and phenomena that occur in the field, the data collection is done by interview, observation, and documentation techniques.

The results of this study indicate that the service program "Sakera Mesem" Dispendukcapil Kab.Sampang has been going well in supporting and to improve the quality of public services. This can be seen from the service side of the "Sakera Mesem" program which is measured using the theory of 6 (six) public service standards, namely service procedures, service time, completion time, service costs, service products, facilities and infrastructure, as well as officer competence. service providers, but there are still several inhibiting factors such as the internet network that has not been maximized, the level of public awareness of the importance of ownership of population documents is still low, and supporting factors such as the existence of equipment sourced from the Village Fund (DD). For example, computers, printers, recording machines, internet networks and operators, and the budget allocated by the government in carrying out the Sakera Mesem program.

Keywords: public services, service quality, innovation, "Sakera Mesem"

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam kehidupan bernegara pelayanan publik memiliki peranan penting bagi kehidupan masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sampai pada perilaku aparaturnya. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi terhadap kepentingan masyarakat, karena secara langsung kepuasan masyarakat menjadi indikator dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Hayat (2017:52) dijelaskan bahwa dalam prosedur pelayanan publik tentunya selalu mengharapkan pelayanan yang prima, kedudukan aparatur pemerintah yang strategis dilihat dari sejauh mana aparat pemerintah memberikan pelayanan yang prima, terutama dalam hal kualitas atau mutu aparatur pemerintahan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi dalam pelayanan kepada masyarakat. Menjadi kewajiban bagi pemerintah untuk terus melakukan berbagai inovasi dan kreatifitas dalam rangka membangun peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik. Di berbagai sektor pelayanan masih banyak ditemukan kelemahan-kelemahan yang didasari oleh banyaknya keluhan masyarakat terhadap berbagai aspek

pelayanan. Misalnya, terhadap pelayanan dokumen kependudukan yang dilaksanakan di Dispenduk Capil Kab.Sampang masih terus melakukan inovasi salah satunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat merasakan pelayanan yang prima, berkualitas dan professional (Hayat, 2018:83).

Dalam penyelenggaraan pelayanan, khususnya pemerintah Kab. Sampang perlu memperhatikan kebutuhan penerima pelayanan yakni masyarakat. Sesuai yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 yang tertuang dalam Pasal 13, Pemerintah pusat memberikan pelimpahan wewenang dari pusat ke daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian peningkatan kualitas pelayanan.

Pemerintah Dispenduk Capil Kab. Sampang merupakan salah satu instansi yang melaksanakan pelayanan publik dengan membuat inovasi program Sakera Mesem (Satu Pintu Administrasi Kependudukan Rakyat Menjadi Sejahtera dan Membahagiakan) yaitu inovasi lanjutan dari tahun 2020 yang dikembangkan oleh pemerintah Kab. Sampang dalam meningkatkan pelayanan publik. Inovasi tersebut dapat melayani enam pelayanan inovasi yang dilakukan di desa, yaitu penerbitan KK (Kartu Keluarga), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah, dan pengaduan cetak KTP-el serta Kartu Identitas Anak. Terkecuali pada pencetakan KTP warga dapat melakukannya secara mandiri melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang ada di kecamatan.

Diambil dari berita petajatim.com salah satu bentuk program yang digunakan yaitu membentuk operator di 186 desa kelurahan yang sudah dilengkapi SK Bupati dengan operator yang dimaksud computer, printer dan scanner. Dari 180 desa dan 6 Kelurahan yang tersebar di 14 Kecamatan Kab. Sampang, hanya 9 desa yang sudah menerapkan inovasi Sakera Mesem yaitu, desa Labuhan, Taman Labang, Ragung, Gunung Eleh, Jrangoan, Bencilok, Tobai Barat dan desa Sogian. Adapun di kota hanya kelurahan Dalpenang yang menerapkan inovasi tersebut, sehingga Pemerintah Desa (Pemdes) perlu adanya persiapan untuk sejumlah peralatan yang digunakan dalam merealisasikan inovasi Sakera Mesem (petajatim.com).

Menurut Sutarno (2012:132) inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa yang dilakukan dengan tindakan yang lebih baik, dapat dikatakan efektif jika sudah mencapai tujuan dan target yang telah ditentukan sebelumnya.

Sedangkan menurut Rina Mei Mirnasari (2013) menjelaskan bahwa inovasi sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan alat baru dalam pelayanan masyarakat. Dapat dikatakan Inovasi Sakera Mesem adalah sebuah inovasi yang berupa produk pelayanan yang menghubungkan antara Dispduk Capil Sampang dengan desa/kelurahan dalam menjawab harapan masyarakat yang berkaitan dengan kemudahan layanan publik.

Tabel 1.1 Jumlah Pembuat Dokumen Kependudukan

Tahun	Pembuat KTP	Pembuat KK	Pembuat Akta
2019	77,937	89,020	43,611
2020	114,511	101,357	34,594
2021	78,683	135,983	31,574

Sumber: Dispendum Capil Kab.Sampang

Implementasi Sakera Mesem membuat cakupan pembuat KTP di tahun 2019 menjadi 77,937 orang, disebabkan karena pada saat itu masyarakat kesulitan akses ke Dispenduk Capil Kab.Sampang, setelah adanya inovasi Sakera Mesem di tahun 2020 masyarakat yang membuat KTP meningkat menjadi 114,511 orang disebabkan pembuatan dokumen kependudukan bisa dilakukan di desa saja. Di tahun 2021 mengalami penurunan pembuat KTP berjumlah 78,683 orang. Sedangkan cakupan pembuat KK, Akta dapat kita lihat dari tabel di atas mengalami peningkatan di pembuatan KK, tetapi mengalami fluktuasi dalam pembuatan Akta.

Dalam pelaksanaan inovasi program Sakera Mesem telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 470 Tahun 2019 tentang Pembentukan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan nama “SAKERA MESEM” di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sampang.

Undang-Undang Nomor 7 tahun 2021 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik Negara, dan badan usaha milik daerah yang tertuang dalam

Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif original dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi yang dimaksud adalah setiap ide atau gagasan baru yang belum pernah ada ataupun diterbitkan sebelumnya.

Inovasi terhadap pelayanan yang dilakukan yaitu pelayanan publik pada pemerintahan daerah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang mengenai pelayanan publik yang diberikan terhadap masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang melayani 2 pembagian perekaman dokumen. Pertama, bagian kependudukan yaitu, melayani bagian kepengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Surat Permohonan. Kedua, bagian Pencatatan Sipil yaitu; melayani kepengurusan dokumen seperti, Akta Kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengakuan anak, perubahan nama, salinan akta dan surat-surat keterangan mengenai pernikahan dan kelahiran.

Maka dari itu, salah satu yang menjadi faktor adanya inovasi Sakera Mesem didasari dengan fenomena yang terjadi yaitu; Pertama, tata letak di berbagai desa atau perkampungan yang memiliki dataran tinggi dan rendah sehingga menyulitkan akses masyarakat ke pusat layanan. Akibat dari jauhnya pusat layanan menyebabkan masyarakat kurang minat yang lebih untuk memiliki dokumen kependudukan, serta adanya keluhan dari masyarakat dalam mengurus Administrasi Dokumen Kependudukan (Admenduk) yang

masih sulit, berbelit-belit, lama dan berbayar karena harus melakukan pembuatan dokumen kependudukan secara orang ke orang. Kedua, masih kurangnya pemahaman dari masyarakat terkait tata cara atau prosedur pengurusan dokumen kependudukan sehingga mengalami penghambatan dalam pengisian formulir perekaman data dan semacamnya.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, melihat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah menggunakan sebuah inovasi program Sakera Mesem khususnya di Dispenduk Capil Kab. Sampang sebagai alat untuk memudahkan pelayanan dokumen kependudukan. Terkait hal tersebut penulis ingin mengetahui **“Inovasi Program Sakera Mesem Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka muncullah dua pertanyaan penelitian:

1. Bagaimana inovasi program Sakera Mesem dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sampang?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat inovasi program Sakera Mesem dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sampang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka ada dua tujuan khusus penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis inovasi program Sakera Mesem dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang.
2. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat inovasi program Sakera Mesem dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sampang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Dari dilakukannya penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai peningkatan kualitas layanan dengan menggunakan berbagai Inovasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi pembaca dan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai salah satu upaya masyarakat untuk mengetahui inovasi pelayanan publik yaitu, Inovasi Program Sakera Mesem (Satu Pintu Administrasi Kependudukan Rakyat Menjadi Sejahtera dan Membahagiakan) yang di kembangkan oleh Dispenduk Capil dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Serta

sebagai masukan bagi perkembangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sampang dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik yang berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat dalam setiap pemberian layanan sehingga dapat menjadikan pelayanan publik yang berkualitas.

E. Sistematika Pembahasan

- BAB I: Pendahuluan

Bab ini merupakan bagian yang menguraikan isi latar belakang masalah, rumusan masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

- BAB II: Tinjauan pustaka

Bab ini merupakan bagian yang menguraikan isi penelitian terdahulu yang berhubungan dengan landasan teori yang terkait dengan *keywords* judul tentang inovasi sakra mesem untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan hal-hal yang mungkin menjadi faktor pendukung dan penghambat.

- BAB III: Metode penelitian

Bab ini merupakan bagian yang menguraikan bagaimana metode yang akan digunakan dalam penelitian yang digunakan, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan keabsahan data.

- BAB IV: Hasil penelitian

Bab ini merupakan bagian yang menguraikan deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan.

- **BAB V: Penutup**

Bab ini merupakan bagian terakhir dalam penulisan skripsi. Bagian yang memuat kesimpulan dan saran dari penulis.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan paparan penulis di atas dapat digarisbawahi bahwa Inovasi program Sakera Mesem dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang sudah berjalan dengan baik dalam menunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang ada pada Inovasi program Sakera Mesem yang diukur dengan menggunakan teori 6 (enam) standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan: sudah berjalan dengan baik adanya kerjasama pihak penyelenggara program Sakera Mesem dengan masyarakat, waktu penyelesaian: diselesaikan paling lama 1 (satu) hari, biaya pelayanan: tidak dipungut sepeserpun dari masyarakat (gratis), produk pelayanan: pembuatan E-ktp, Kk, Akta Kelahiran dan Akta Kematian, sarana dan prasarana berupa computer, printer, serta terdapat fasilitas memadai didalamnya, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan: telah menjalankan tugasnya dengan maksimal dan berkompoten serta bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Faktor pendukung dan penghambat inovasi program Sakera Mesem dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang yaitu: dari faktor pendukung yaitu tersedianya peralatan yang bersumber dari Dana Desa (DD). Seperti, computer, printer, mesin rekam, jaringan internet dan operator. Dengan kata lain

kelengkapan alat-alat pendukung tersebut dapat mempercepat penginstalan windows aplikasinya yang terhubung dengan pelayanan Dispendukcapil dan Kementerian dan mempercepat pelayanan dokumen kependudukan di Desa. Serta adanya anggaran yang dialokasikan oleh pihak pemerintah dalam melakukan program Sakera Mesem. Sedangkan faktor penghambat yang menjadi penghambat pelaksanaan Inovasi program Sakera Mesem yaitu jaringan internet yang belum maksimal, tingkat kesadarn masyarakat akan kepentingan kepemilikan dokumen kependudukan masih rendah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dijelaskan di atas, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

Pertama, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan aparat desa Kabupaten sampang sebaiknya lebih intensif dalam penerapan inovasi Sakera Mesem untuk menunjang kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan.

Kedua, perlu menambahkan fasilitas sarana dan prasarana agar mempercepat proses akses pembuatan dokumen kependudukan. Sehingga masyarakat memiliki minat yang lebih dan tidak menunda-nunda dalam melengkapi dokumen kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad., Toyyibul. F. (2020). *Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo dalam meningkatkan efektivitas Pelayanan Publik*. Di akses 1 Januari, 2022.
- Adam, I. Indrawijaya. 1989. *Perubahan dan Pengembangan Organisasi*. Sinar Baru: Bandung.
- Adi, Rianto, 2010. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit
- Ardelia, Lisa dan Galih. (2022). *Inovasi Pelayanan E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar*. Di akses 28 Februari, 2022.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dwiyanto Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Universitas Gajah Mada.
- Faradiba, S., Slamet Muchsin dan Hayat. 2021. *Efektivitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online di Badan Pusat Statistik Kota Malang*. Di akses 16 Januari 2022
- Fontana, A. (2011). *Innovate We Can! Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Florence, Sophie. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi tentang Surabaya Intelegent Transport System) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Diakses 27 Februari, 2022.
- Gilang, G. (2021). *Efektivitas Program 3 In 1 (Three In One) Dalam Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung*. Di akses 1 Januari, 2022.
- Purwastuti, G.A.D., Cikusin, Y., dan Hayat. 2020. *Pelayanan Publik Kemigrasian Berbasis Good Governance*. Di akses 16 Januari 2022.
- Peraturan Pemerintah Nomor 470 Tahun 2019. Tentang Pembentukan Inovasi Sakera Mesem.

- Hayat. (2020) *Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik*. Di akses 9 Januari 2022
- Hayat. (2016). *Peneguna Reformasi Biokrasi Melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik*. Di akses 17 Januari 2022
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers
- Hayat, Muhammad Nuh, dkk. 2018. *Reformasi Kebijakan Publik (Perspektif Makro dan Mikro)*. Indonesia: Prenadamedia
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik (Evaluasi, Reformasi, Formulasi)*. Malang: Intrans Publishing
- Kamarni, N. (2011). *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 2-3.
- Minarsia., Rina, Mei, “*Inovasi Pelayanan Publik UPTD*. Purabaya: Bungurasih”, Vol 1 No. 1 Januari, 2013.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP
- Nazir, Mohammad. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Nazir, Mohammad. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Moch, Faizal. M., Afifuddin dan Hayat. (2020). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik*. Di akses 16 Januari 2022
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Lexy. J. Moleong, (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdayakarya

- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Putri, L. D., & Mutiarin, D. D. (2018). *Efektivitas Inovasi Kebijakan Publik Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Medan: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (PPS UMY)
- Ratminto, & Winarsih, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ristiani, Y. I. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. Di akses 25 Februari, 2022
- Rokhman, Ali 2008. *Potret dan Hambatan e-Government di Indonesia*. Inovasi Online, Edisi vol 11/XX, Juli 2008
- Samboteng, Lukman, & Kasmad, R. (2014). *Informasi Organisasi Berbasis Jaringan dalam Penentuan Strategi Network-Based Information Systems Organizations in Defining A Strategy*. Jurnal Berneo Administrator
- Sinambela, P.L. 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Sondang P. Siagian. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Rafika ADITAMA
- Sutarno.2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafiie, I. K., & Welasari. (2013). *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy.1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Pemuatan Sanksi.
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Peraturan Daerah.

Undang-undang Nomor 7 Tahun 2001 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik

Wijana. I Dewa Putu. 2002. *Managemen Dana Pensiun*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

