

Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Online di Kelurahan Tobekgodang Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru

Rita Lestari Widyaningsih¹; Harapan Tua RFS²

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, Universitas Riau, ritalestariwidyaningsih98@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik berbasis online di Kelurahan Tobekgodang Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Lurah Tobekgodang. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk narasi dan kutipan langsung dari hasil wawancara. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis online di Kantor Lurah Tobekgodang belum sepenuhnya terlaksanakan dengan baik hal ini dikarenakan kemampuan pegawai yang sesuai dengan keahliannya masih kurang dan masih terjadi beberapa faktor penghambat lainnya dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis online tersebut, antar lain masyarakat yang kurang responsif dengan adanya website yang mana telah disediakan oleh Kantor Lurah Tobekgodang, dan tidak adanya faktor pendukung dari pemerintah selama pembuatan website di Kelurahan Tobekgodang. Dengan beberapa indikator tersebut maka pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Kantor Lurah Tobekgodang dikategorikan belum sepenuhnya efektif.

Kata kunci : *Pelayanan Publik, Pelaksanaan, Online.*

Abstract

The purpose of this research to implementation online-based public service in the Tobekgodang Village, Binawidya District, Pekanbaru City. The research method used by the researcher is a qualitative type with a descriptive approach. The location of the research was carried out at the Tobekgodang Village Head Office. Data collection through interviews, observation, and documentation. Data analysis in this study is presented in the form of narration and direct quotes from interviews. Based on the results of this study, it show that the implementation online-based public service in the Tobekgodang village head office has not been fully implemented properly because the ability of employees according to their expertise is still lacking and there are still several other inhibiting factors. In the implementation of the online-based service innovations, between communities, that are less responsive to the existence of a website which has been provided by the Tobekgodang village head office, and the absence of supporting factors from the government during the creation of the website in Tobekgodang Village. With these indicators, in the implementation of online-based public service at the Tobekgodang village head office is categorized as not yet fully effective.

Keywords : *Public Service, Implementation, Online.*

Pendahuluan

Pekanbaru merupakan Ibu Kota Provinsi Riau yang sangat berkembang. Salah satu faktor penyebab percepatan perkembangan kota Pekanbaru berasal dari perubahan dalam bentuk teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi merupakan bagian penting dari kecepatan globalisasi yang kita ketahui membutuhkan kecepatan dan kemudahan dalam memperoleh berbagai kebutuhan yang kita inginkan dan juga pelayanan yang layak kita peroleh. Memasuki era teknologi yang canggih sekarang ini, semakin besar pula tantangan yang harus dihadapi oleh negara-negara berkembang seperti negara Indonesia dan negara lainnya, dimana negara berkembang dituntut untuk mengikuti arus perkembangan jaman dan arus globalisasi, dimana kita ketahui bersama seiring dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat dan canggih. Adapun permasalahan-permasalahan yang bermunculan dan juga harus dihadapi saat ini yakni permasalahan dimana rendahnya suatu pelayanan publik yang banyak dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) sehingga munculnya permasalahan ini menjadikan isu di Indonesia pada saat ini.

Pelayanan publik yang memuaskan merupakan salah satu upaya mewujudkan visi Kota Pekanbaru yaitu terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa, pendidikan, serta pusat kebudayaan Melayu menuju masyarakat sejahtera yang berlandaskan iman. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau sebuah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negaranya dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasinya yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, Dengan adanya terkait undang – undang ini. Kebutuhan masyarakat dalam masalah pelayanan juga ikut meningkat dan kesiapan pemerintah juga dalam memberikan pelayanan kepada warga negaranya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik dan sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Kantor Lurah Tobekgodang merupakan salah satu kantor yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat berbasis teknologi untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Pelayanan publik yang diberikan Kelurahan Tobekgodang merupakan upaya dalam mewujudkan Smart City Madani di Kota Pekanbaru. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Kelurahan Tobekgodang mempunyai kewajiban dalam melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri dapat dilakukan dengan cara melakukan sebuah terobosan melalui perbaikan pada pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan mewujudkan Good Governance yaitu menghadirkan berbagai pelayanan surat berbasis online, pelaksanaan pelayanan berbasis online di Kantor Lurah Tobekgodang merupakan inovasi dari Lurah Tobekgodang itu sendiri.

Perlunya sebuah perubahan pada pelayanan publik dilakukan untuk peningkatan pelayanan publik yang ada sebelumnya, dan juga dilakukan untuk memaksimalkan suatu keputusan mengenai masyarakat dan juga memberi sebuah solusi bagi kepentingan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik. Pada dasarnya sebuah perubahan pada bentuk pelayanan yang baru dimana langsung tertuju pada masyarakat bisa dikatakan ini merupakan dampak dari kebijakan yang bisa dirasakan secara efektif dan juga efisien bagi kepentingan masyarakat kedepannya. Tulisan ini bertujuan untuk menggambarkan pelayanan publik berbasis online di Kelurahan Tobekgodang Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru. Dengan menggunakan konsep dari Bharata (2004:11) mengenai indikator unsur pelayanan tersebut dapat dilihat dari beberapa segi kriteria unsur pelayanan yaitu : 1) Penyedia layanan; 2)Penerima layanan ; 3) Jenis layanan ; 4) Kepuasan pelanggan Penelitian ini dapat berkontribusi bagi kajian pelayanan publik serta E-Government.

Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Tobekgodang Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan jenis penelitian ini yaitu deskriptif. Deskriptif yang dimaksudkan adalah mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Dengan demikian arti atau pengertian penelitian kualitatif tersebut merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek. Alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005: 4) . Dan untuk teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumen. Sedangkan analisis datamencari dan menyusun data secara

sistematis dimana data diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiyono 2012: 89). sedangkan Nasution dalam (Sugiyono 2015: 245) analisis data telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah-masalah, sebelum terjun secara langsung ke lapangan dan berlangsung terus sampai hasil penelitian.

Hasil dan Pembahasan

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis online di Kelurahan Tobekgodang

a. Penyedia Layanan

Untuk mengetahui penyedia layanan yang dilakukan Kantor Lurah Tobekgodang, apakah sebagai penyedia layanan Kantor Lurah Tobekgodang telah menjalankan tugas dan fungsi mereka dengan baik, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan yang dianggap mampu menjawab semua pertanyaan dari penulis. Adapun wawancara pertama mengenai penyediaan layanan untuk pelaksanaan pelayanan publik berbasis online dari hasil wawancara adalah sebagai berikut:

““Mengenai penyedia layanan untuk pelaksanaan pelayanan publik berbasis online ini memang telah dilakukan selama 2 (tahun) ini, sejak Januari 2019. Kami sendiri telah melakukan sebuah pembaharuan pada proses pelayanan dalam bentuk online tetapi awal pembuatan website ini tidak diterima dengan baik di kalangan masyarakat. Sebenarnya kami sendiri melakukan sebuah perbaikan pada pelayanan ini semata-mata untuk masyarakat, agar mudah dalam proses pengurusan segala bentuk administrasi yang ingin dilakukan tanpa harus datang ke Kantor Lurah, tapi awal covid-19 lalu Alhamdulillah masyarakat mulai menggunakan website yang kami sediakan, dan mereka sudah terbiasa menggunakan website ini sejak covid-19, setidaknya kami sebagai instansi dalam memberi pelayanan merasa senang dengan penyedia layanan yang kami lakukan di mana kami telah berhasil walaupun tidak semua masyarakat yang menggunakannya” (Wawancara dengan H. Yasir Arafat. Lurah Tobekgodang. Rabu, 17 Maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan mengenai penyedia layanan dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis online, penulis menyimpulkan bahwa dalam pembuatan website ini belum dapat berjalan dengan baik di awal tahun 2019 tetapi di awal 2020 website sudah mulai berjalan dengan baik, walaupun masih ada masyarakat yang tidak ingin melakukan pelayanan secara online. Dimana seharusnya masyarakat merasa senang dengan adanya website ini dan jika dilihat dari jangka

waktu yang lama dengan adanya website ini masyarakat menjadi lebih terbantu dan juga menghemat waktu dan biaya tidak perlu lagi untuk datang jauh-jauh hanya untuk mengurus- urusan surat- menyurat di Kantor Lurah. Selanjutnya, rencana pembuatan website ini sudah lama ingin dilaksanakan. Tetapi ada beberapa masalah yang menyebabkan pembuatan website ini harus ditunda hal ini dikarenakan adanya masalah finansial dan juga masalah dalam pembuatan website yang akhirnya menimbulkan keterlambatan dan pada awal bulan januari 2019 website di resmikan walaupun masih dengan beberapa kekurangan di dalam website ini.

Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa Kantor Lurah Tobekgodang sudah berusaha memberikan sebuah pelayanan yang prima kepada masyarakatnya dengan cara menyediakan sebuah pelayanan yang dilakukan secara online, akan tetapi pelayanan online yang ada ini dapat dikategorikan kurang efektif dimana tidak semua urusan surat-menyurat ada di dalam website ini dan juga website ini masih sering eror atau bermasalah saat melakukan login atau masuk untuk melakukan pendaftaran.

b. Penerima Layanan

Indikator kedua untuk menentukan apakah dalam penerima layanan sudah tepat pada sasaran yang dilakukan oleh Kantor lurah Tobekgodang. Karena penerima layanan merupakan sasaran utama dari sebuah program pelaksanaan pelayanan publik yang akan dijalankan dan lebih berorientasi pada jangka panjang.

Adapun dalam penelitian ini penerima layanan adalah mereka yang merupakan pelanggan eksternal atau konsumen eksternal. Maka penulis melakukan wawancara dengan Bapak H. Yasir Arafat. S, Sos selaku Lurah Tobekgodang. Adapun wawancara pertama mengenai penerima layanan untuk pelaksanaan pelayanan berbasis online, dan hasil wawancara sebagai berikut:

“Mengenai penerima layanan dalam pelaksanaan pelayanan public berbasis online sasaran dalam penerima layanan ini tentunya adalah masyarakat Tobekgodang ini sendiri. Tetapi selain masyarakat sasaran utama kami tentunya pelaku usaha karena kita ketahui mereka sering mengurus berbagai macam urusan administrasi surat menyurat dan yang paling sering mereka urus adalah surat domisili usaha dan juga surat keterangan usaha atau SKU dan dengan adanya layanan ini mereka tidak perlu mengurus langsung ke Kantor Lurah” (Wawancara dengan H. Yasir Arafat. Lurah Tobekgodang. 17 Maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan mengenai pelaksanaan pelayanan publik berbasis online dalam penerima layanan. Penulis menyimpulkan bahwa sasaran untuk penerima layanan sudah berjalan dengan baik. Walaupun masih terdapat masyarakat yang tidak begitu senang dengan adanya website ini, dilihat dari beberapa masyarakat tua yang tidak semuanya dapat menggunakan smartphone dengan baik.

Selebihnya masyarakat merasa terbantu dengan adanya website ini terutama pelaku usaha yang dimudahkan dalam pengurusan administrasi surat menyurat dikantor lurah. Dan dengan adanya website ini Lurah Tobekgodang berharap masyarakat sudah mau melakukan segala macam bentuk pelayanan administrasi secara online apalagi dalam keadaan covid-19 pada saat ini.

Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis online di kelurahan tobekgodang dalam sasaran penerima layanan sudah dapat dikatakan tepat sasaran dan juga beberapa pengguna website Kelurahantobekgodang.com merasa sangat dimudahkan dalam mengurus berbagai macam bentuk administrasi surat menyurat dan juga sangat terbantu.

c. Jenis Layanan

Indikator ke tiga untuk melihat berbagai jenis layanan yang tersedia pada website di Kelurahan Tobekgodang. Jenis layanan yang terdapat dikantor lurah tobekgodang ini sendiri merupakan jenis layanan administrasi. Dokumen-dokumen ini antara lain Surat keterangan Sku/Domisili Usaha dan Rekomendasi, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Menikah, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Pendatang Baru, Surat Keterangan Umum, Surat Keterangan Pindah Wilayah, ini adalah beberapa jenis layanan yang saat ini ada di dalam website Kelurahantobekgodang.com. adapun untuk mengetahui jenis layanan di Kelurahan Tobekgodang penulis mewawancarai beberapa informan yang dianggap mampu untuk menjawab pertanyaan dari penulis. Adapun hasil wawancara sebagai berikut:

“Untuk saat ini, jenis layanan online yang ada di website ini baru itu saja, belum ada penambahan tetapi rencana kedepanya kami ingin melakukan pendaftaran online untuk puskesmas, pembuatan KTP, dan surat tanah begitu pula beberapa surat yang lainnya. Tetapi untuk saat ini kami belum dapat meralisasikan”. (Wawancara H. Yasir Arafat. Lurah Tobekgodang. 17 Maret 2021))

Begitu pula penulis melakukan wawancara dengan masyarakat Kelurahan Tobekgodang. Adapun hasil dari wawancara adalah sebagai berikut:

“Untuk jenis layanan yang ada di website ini saya kira baru 9 (sembilan) surat ini saja. Mungkin 9 (sembilan) surat ini yang paling sering diurus oleh masyarakat Tobekgodang termasuk saya, untuk kedepannya saya berharap dari 9 (surat) yang ada pada saat ini dapat bertambah kalau dimungkinkan, jadi masalah urusan surat menyurat sudah dapat dilakukan secara online semu, dan untuk kedepannya semoga website ini dapat bertahan terus menerus sehingga mempermudah untuk masyarakat yang bekerja maupun tidak. Dan juga saya berharap adanya sosialisasi terus menerus kepada masyarakat, karena percuma ada website sebagai ini kalau sosialisasinya kurang jadi penggunaannya tidak tepat sasaran, karena sekarang juga segala urusan administrasi sudah harus berbasis online dan dimana-mana juga sudah berbasis online, jadi menurut saya inovasi pelayanan yang ada di Kantor Lurah Tobekgodang ini sudah sangat bagus karena sudah mempermudah masyarakat dengan membuat website. (Wawancara dengan masyarakat Tobekgodang. 25 Maret 2021)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan mengenai pelaksanaan pelayanan publik berbasis online dalam jenis layanan. Penulis menyimpulkan dari jenis layanan yang ada saat ini belumlah lengkap, tetapi 9 (sembilan) surat yang ada sudah sangat membantu masyarakat dengan baik. Untuk website KelurahanTobekgodang.com sudah dilaksanakan dan dijaga dengan baik oleh Kelurahan, tetapi ada sebagian masyarakat yang masih tidak peduli dengan website yang disediakan kantor Lurah. sehingga tujuan dari Lurah Tobekgodang untuk mengikuti arahan walikota dan mempermudah masyarakat Tobekgodang dalam mendapatkan pelayanan yang prima jika dilakukan secara Online belum bisa dikatakan memuaskan atau efektif. Berbanding terbalik dengan pelayanan secara manual.

Dari penjelasan diatas masyarakat sedikit demi sedikit sudah mulai menggunakan website ini walaupun jenis layanan administrasi surat menyurat yang ada di website belum dapat dikatakan lengkap. Untuk kedepannya Kantor Lurah harus sudah memulai mencoba melengkapi surat menyurat yang ada di website, dilihat dari pandemi ini tentunya masyarakat akan lebih memilih melakukan sebuah pelayanan administrasi surat menyurat dalam bentuk online.

d. Kepuasan Pelanggan

Indikator ke empat untuk melihat pelaksanaan pelayanan publik berbasis online di Kelurahan Tobekgodang adalah kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa informan mengenai pelaksanaan pelayanan publik berbasis online dalam kepuasan

pelanggan, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap website Kelurahan Tobekgodang.com belum sepenuhnya dapat dikatakan baik ataupun puas. Dalam hal ini tentu saja pernyataan pengguna layanan yang disediakan Kantor Lurah sangatlah beragam, tergantung pada masing-masing pengguna website, dimana pengguna yang lain mengatakan kurang puas sementara pengguna lainnya menyatakan sangat puas. Seperti hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan:

“Saya pribadi untuk pelayanan secara langsung maupun online saya sangat puas, walaupun pelayanan secara langsung terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama, tetapi ini tergantung urusan administrasi surat menyurat apa yang mau diurus harus dan juga kita harus mengantri tetapi pelayanan yang diberikan Kantor Lurah sangatlah baik dan pihak Kelurahan sendiri tidak mempersulit jika persyaratan sudah lengkap sebelumnya. Tapi pelayanan secara online jauh lebih efisien karena kita hanya perlu melengkapi persyaratan yang diminta lalu mengirim ke Kantor Lurah setelah itu kita hanya perlu menunggu sms masuk dari Kelurahan dan kita bisa langsung mengambilnya, tapi sayangnya urusan administrasi surat menyurat yang ada di website ini tidak lengkap. Jadi harapan saya kedepannya semoga administrasi surat menyurat yang ada di website ini bisa lengkap dan juga saya berharap untuk login (masuk) dan mendownload dokumen lebih dipermudahkan”. (Wawancara dengan masyarakat Tobekgodang yang menggunakan website Kelurahan Tobekgodang.com. 29 Maret 2021)

2. Faktor Penghambat Pelayanan Berbasis Online di Kelurahan Tobekgodang

a. Faktor Kemampuan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa informan faktor penghambat yang pertama adalah kurangnya pegawai ahli dibidang IT (Teknologi Informasi) sehingga terdapat kekurangan pada website ini. Dimana website yang ada saat ini tidak memiliki fitur untuk pengecekan tingkat kepuasan pelanggan (Analytical Tool), surat menyurat yang tidak lengkap dan juga untuk melakukan login (masuk) sedikit lebih sulit.

b. Responsifitas Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa responsifnya terhadap sosialisasi dan himbauan dari pemerintah desa untuk menggunakan website Kelurahan Tobekgodang saat akan mengurus urusan administrasi surat menyurat apalagi disaat pandemi ini. Tetapi sangat disayangkan respon masyarakat dengan adanya website ini masih dirasa kurang tercapai sehingga tujuan yang sudah direncanakan

sebelumnya kurang berjalan dengan baik dan untuk indikator ketepatan sasaran dalam menentukan tujuan dalam hal pelaksanaan pelayanan publik berbasis online masih dikatakan belum seluruhnya efektif.

c. Dukungan dari Pemerintah

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa faktor pendukung pemerintah dalam pembuatan website di Kelurahan Tobekgodang belum ada. Ini dilihat dari hasil wawancara yang mengatakan dalam pembuatan website ini semuanya masih ditanggung oleh Lurah Tobekgodang. Dan dilihat peranan pemerintah sebagai pendukung utama dalam pembuatan website ini dan juga kunci utama kesuksesan website yang ada belum dapat dikatakan baik. Karena respon pemerintah yang masih diam saja terhadap website di Kelurahan Tobekgodang.

Kesimpulan

Dengan adanya situs website yang sayangnya belum sepenuhnya dapat dikatakan berjalan dengan optimal sehingga banyak masyarakat Tobekgodang yang tidak tahu dengan adanya website ini pada akhirnya masih ada masyarakat yang mengurus surat menyurat secara langsung. Padahal website ini sangat penting bagi masyarakat yang akan mengurus segala bentuk administrasi surat menyurat di Kelurahan Tobekgodang dan juga masyarakat dapat mencari berita mengenai kegiatan-kegiatan dan program-program baru yang akan dilaksanakan oleh Kantor lurah Tobekgodang. Pada dasarnya pelaksanaan pelayanan publik berbasis online sendiri mempunyai peranan penting bagi masyarakat yang mana dengan adanya pembaharuan pada pelayanan akan mengarah pada kesejahteraan masyarakat, bahwasanya masyarakat juga berhak untuk mengawasi dan memberikan sebuah pendapat atas pelaksanaan pelayanan publik berbasis online tersebut. Hak ini akan menjadikan bekal masyarakat untuk mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik yang ada. Tanpa berpacu pada hak sebenarnya sebagai pengawasan pelayanan publik yang memenag sudah melengkap pada diri setiap masyarakat.

Faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan publik berbasis online di Kelurahan Tobekgodang Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru, dari beberapa indikator belum dapat berjalan secara efektif yaitu indikator penyedia layanan dan jenis layanan, hal ini dikarenakan faktor penghambat yaitu : faktor kemampuan pegawai Kelurahan yang dapat menjalankan website yang ada di Kelurahan Tobekgodang hanyalah dua pegawai saja sehingga website tidak berjalan begitu baik dan juga isi dari website yang ada saat ini tidak lengkap masih ada beberapa surat menyurat yang tidak bisa diurus melalui website, masyarakat yang kurang responsif dengan adanya website di Kelurahan

Tobekgodang, dan dukungan pemerintah yang belum ada sehingga Kantor Lurah sebagai penyedia layanan juga masih kekurangan biaya untuk menjalankan dan memperbaiki website yang ada saat ini.

Referensi

- Nurmandi Achmad, D. (2018). *Pelayanan Sektor Publik*. Yogyakarta: University Press.
- Bharata, A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media .
- CHR. Jimmy L.Gaol, C. J. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kompas Gramedia
- Mulyana Deddy, M. P. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Edison, D. E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah, M. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Imam Muslim Ahmadi. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan KAMTIBMAS Melalui “Kentongan Online” Polres Jember. In Digital Repository Universitas Jember.
- Bagehot, W., & Inovasi, D. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *Jurnal Administrasi Publik Unpar*, 5(2), 1–19.
- Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103.
<https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Hadi, Krisno, Listiana Asworo, and I. T. S. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government Civil Society*, 4(April), 115–129.
- Layanan, I., Keterangan, S., Sidoarjo, D. I. P., Fauzyiah, S., Surabaya, U. N., Ilmu, F., Dan, S., & Publik, J. A. (2017). 1 Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck). 1–127.
- Maulana, A., & Wangdra, Y. (2019). Inovasi Layanan Transaksi Digital berbasis Online. *Snistek*, 2(September), 25–30.
- Maulana, A. D. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Pelayanan Malang Online (Singo) (Studi Di Kelurahan Sawojajar Kota Malang).

- Meiyenti, I. (n.d.). Implementasi Inovasi E-Kelurahan: Pelayanan Kelurahan Berbasis Elektronik Pada Kelurahan Di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat internet berbasis web untuk meningkatkan akses pemerintah kepada warga negara , Presiden RI No . 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan.
- Saffah, A. El, & Prathama, A. (2019). Inovasi E-Lampid Dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. *Public Administration Journal*, 2(3), 112–123.