

**IMPLEMENTASI DAN PENGARUH INOVASI PELAYANAN PUBLIK
GO DIGITAL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PROBOLINGGO**

Nunung Sriwahyuni

nu2ngsriwahyuniwp@gmail.com

Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo

ABSTRACT

The dynamics and developments in the globalization era followed by the use of information technology require that public service patterns in all sectors of life undergo adjustments, both human resources, mechanisms and innovations to produce maximum public service products for the community. Law Number 24 of 2013 concerning amendments to Law Number 23 of 2006 concerning Population Administration has mandated that the Government take an active role in population administration services. This service approach is a form of providing easy, fast and free services according to the slogan of population administration services. It is expected that easy, fast and free services are not just slogans, but efforts must be made to be realized in every population document service at the Regency/City Population and Civil Registration Office, especially in Probolinggo Regency. This is because the service of population documents is one of the obligatory matters that fall under the authority of the Regional Government. However, until now the population document service is still considered poor by the community, although sometimes the fault is not solely with the Dukcapil service.

Keywords: *public service, innovation, resident document service.*

ABSTRAK

Dinamika dan perkembangan era Gobalisasi yang diikuti oleh penggunaan teknologi informatika menuntut pola pelayanan publik disegala sektor kehidupan mengalami penyesuaian baik sumber daya manusia, mekanisme hingga inovasi guna menghasilkan produk layanan publik yang maksimal kepada Masyarakat. Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan telah meng-amanatkan agar Pemerintah mengambil peran aktif dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pendekatan pelayanan tersebut merupakan salah satu bentuk dalam memberikan pelayanan yang mudah cepat dan gratis sesuai slogan dari pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan yang mudah, cepat dan gratis diharapkan bukan hanya sekedar slogan, tapi harus diupayakan untuk diwujudkan di setiap pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota khususnya di Kabupaten Probolinggo. Hal ini karena pelayanan dokumen kependudukan merupakan salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah. Namun sampai saat ini pelayanan dokumen kependudukan masih dianggap kurang baik oleh masyarakat, meskipun terkadang kesalahan bukan pada pelayanan di Dinas Dukcapil semata.

Kata kunci: pelayanan publik, inovasi, pelayanan dokumen kependudukan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam hal barang, jasa dan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini salah satunya berada pada lembaga dan institusi pemerintah baik tingkat pusat hingga daerah. Dinamika dan perkembangan era Globalisasi yang diikuti oleh penggunaan teknologi informatika menuntut pola pelayanan publik disegala sektor kehidupan mengalami penyesuaian baik sumber daya manusia, mekanisme hingga inovasi guna menghasilkan produk layanan publik yang maksimal kepada masyarakat.

Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan telah amanatkan agar Pemerintah mengambil peran. aktif dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal ini selain penduduk aktif untuk mengurus dokumen kependudukan, Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik juga harus aktif untuk memberikan pelayanan dengan mendekatkan pelayanan melalui pelayanan berbasis teknologi, sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Pendekatan pelayanan tersebut merupakan salah satu bentuk dalam memberikan pelayanan yang mudah cepat dan gratis sesuai slogan dari pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan yang mudah, cepat dan gratis diharapkan bukan hanya sekedar slogan, tapi harus diupayakan untuk diwujudkan di setiap pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota khususnya di Kabupaten Probolinggo. Hal ini karena pelayanan dokumen kependudukan merupakan salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah. Namun sampai saat ini pelayanan dokumen kependudukan masih dianggap kurang baik oleh masyarakat, meskipun terkadang

kesalahan bukan pada pelayanan di Dinas Dukcapil semata.

Pada tingkat Kabupaten Probolinggo, berdasarkan data dari BPS pada tahun 2018 jumlah penduduk di Kabupaten Probolinggo sebanyak 1,2 Juta. didapat bahwa jumlah laki- laki di Kabupaten Probolinggo tercatat sebanyak 568 656 jiwa dan perempuan tercatat sebanyak 596 642 jiwa Sehingga dapat diperkirakan bahwa banyak pemohon pada pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Probolinggo. Hal tersebut juga dikuatkan dengan pernyataan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada saat itu pelayanan perekaman E KTP yang dibuka pada saat hari Sabtu dan Minggu. Hal tersebut dilakukan agar terpenuhinya target perekaman KTP.

Dengan adanya berbagai masalah pelayanan administrasi Kependudukan yang terjadi di Kabupaten Probolinggo maka Pemerintah Kabupaten Probolinggo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berinisiatif untuk membuat suatu terobosan berupa inovasi pelayanan publik dalam menanggulangi membeludaknya pemohon administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo. Inovasi Pelayanan Publik tersebut disebut GO DIGITAL.

KAJIAN TEORETIS

Dalam buku yang ditulis oleh Harbani Pasolong yang berjudul kepemimpinan dalam Birokrasi terdapat definisi dari beberapa tokoh¹⁴. Monis memberi penjelasan bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas individu lain secara langsung. Warella mendefinisikan bahwa pelayanan adalah suatu proses tindakan(deed), kinerja (performance) atau suatu usaha (effort). Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby menyatakan bahwa pelayanan adalah produk tidak kasat mata (tidak dapat

diraba) yang melibatkan usaha-usaha dan melibatkan peralatan.

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok maupun organisasi yang tidak kasat oleh mata, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik, dan berorientasi pada kepentingan publik atau masyarakat. Menurut UU No. 25 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik memiliki 3 jenis produk pelayanan publik yang diberikan masyarakat, yaitu Pelayanan administratif adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dengan memberikan pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen misal sertifikat, surat izin, rekomendasi dan keterangan.

Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan berupa kegiatan pengadaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan pengiriman kepada konsumen langsung dalam suatu sistem. Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Inovasi ialah kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau pun perekayasaan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, ataupun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk atau pun proses produksinya.

Dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) menurut Parasuraman dibagi menjadi lima dimensi yaitu diantaranya adalah:

Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah

bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para pegawai perusahaan yang dapat membuat konsumen/pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat untuk percaya kepada pelayanan yang diberikan pemerintahan. Hal ini meliputi beberapa komponen seperti keramahan, kemampuan, keamanan dan kompetensi

Empathy (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku

pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN.

Variabel yang dimaksud antara lain ialah: pemerintah yang bertugas melayani dan masyarakat yang dilayani pemerintah. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih. Resources yang tersedia diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai standartd dan asas pelayanan Masyarakat. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep "layanan sepenuh hati". Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Paradigma pelayanan publik di Indonesia haruslah diubah. Berbagai fenomena pelayanan publik harus diperbaiki, sehingga pelayanan publik dapat dioptimalkan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Gaspersz (dalam Sinambela dkk, 2006) adapun karakteristik dari kualitas pelayanan prima ialah: Mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Selanjutnya akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional, yaitu pelayanan

yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan Masyarakat. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya sara, status sosial. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan metode yang ada, dengan kata lain penelitian kualitatif ini digunakan untuk memahami fenomena yang terjadi.

Pemilihan metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini dikarenakan sifat dari masalah yang akan diteliti dan tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mendeskripsikan atau menggambarkan dan memahami fenomena yang terjadi, yaitu inovasi pelayanan publik GO DIGITAL di Kabupaten Probolinggo dalam mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Probolinggo.

Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan akumulasi data dasar dalam cara deskriptif semata, tidak perlu mencari atau menerangkan hubungan, men test hipotesis, membuat ramalan, atau mendapatkan makna dan implikasi, walaupun penelitian yang bertujuan untuk menemukan hal-hal tersebut dapat juga mencakup juga metode-metode deskriptif.

Tujuan penelitian ini memiliki tujuan yang sama dengan tujuan penelitian deskriptif, yaitu untuk menggambarkan atau mendeskripsikan tentang bagaimana inovasi pelayanan publik GO DIGITAL dalam mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Probolinggo.

Fokus dan Dimensi Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada Inovasi pelayanan publik GO DIGITAL pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo dalam melayani kebutuhan masyarakat dan dampak yang dirasakan masyarakat setelah diterapkannya inovasi GO DIGITAL oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana penelitian ini akan dilaksanakan. Pada dasarnya lokasi penelitian yang baik adalah lokasi yang sesuai dengan objek permasalahannya dan dapat memecahkan segala permasalahan yang ada dan dapat memberikan informasi yang dikehendaki. adapun penelitian ini akan dilakukan oleh penulis, dan akan melakukan penelitian di Dispendukcapil selaku instansi yang memiliki wewenang atas adanya program GO DIGITAL.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyajian data dalam bab ini diperoleh peneliti dari lapangan, baik berupa hasil wawancara, dokumen, maupun arsip yang didapat dari organisasi pelaksana yang terlibat dalam inovasi program GO DIGITAL. Setelah data disajikan kemudian peneliti akan melakukan analisis dengan cara

menggunakan wawancara dari para informan sebagai upaya untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan. Selanjutnya, peneliti akan melakukan interpretasi data yang berkaitan dengan proses pertemuan antara pendapat subyektif peneliti dengan konsep yang telah ditentukan. Penyajian, analisis data, dan interpretasi data dibuat runtut dan digabung menjadi satu bab agar memudahkan dalam proses pengambilan kesimpulan. Sehingga laporan yang tersaji dapat diharapkan lebih terarah dan efisien. Data tersebut diperoleh dari lapangan baik berupa observasi lapangan, wawancara dan juga memanfaatkan data dokumentasi.

Penyajian data merupakan proses untuk memudahkan dan memahami apa yang terjadi biasanya dilakukan dalam berbagai bentuk seperti uraian singkat, table. Grafik dan sebagainya. Penyajian data dalam bab ini adalah sebagai upaya untuk menampilkan data-data yang telah diperoleh peneliti selama turun lapangan dan dianggap relevan selama turun lapangan. Analisis data dalam bab ini merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori. Sedangkan interpretasi data dalam bab ini lebih ke upaya penyertaan makna ke analisis, melakukan penjelasan pola penggambaran, dan mencari hubungan keterkaitan diantara dimensi deskriptif. Data yang disajikan diperoleh dari penelitian di lapangan, yaitu dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi yang digunakan untuk pemeriksaan data, yaitu membandingkan maupun mengecek kembali kebenaran dan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Yang menjadi objek perbandingan dalam penelitian ini adalah keadaan dan perspektif dari pihak pemberi pelayanan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo

dengan pihak penerima pelayanan yaitu masyarakat.

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, baik untuk informan pemberi pelayanan dan juga informan penerima pelayanan. Teknik purposive sampling merupakan teknik pemilihan informan yang dilakukan secara sengaja, dimana informan yang dipilih merupakan informan yang paling paham dan mengerti tentang fenomena yang sedang diteliti atau dalam penelitian ini adalah inovasi GO DIGITAL. Peneliti memulai penelitian dengan mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, untuk mendapatkan informan dari pihak pemberi pelayanan dan penerima pelayanan.

Penyajian data dan uraian data akan disampaikan berdasarkan kerangka konseptual yang telah ditentukan, yakni Inovasi GO DIGITAL dan Kualitas pelayanan publik yang terdiri dari *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Reliabilitas), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (empati).

Tangible

Tangible atau bukti fisik merupakan suatu servis atau pelayanan yang bisa dilihat, diraba, maupun dicium. *Tangible* disini merupakan fasilitas umum sarana maupun prasarana dari suatu pelayanan. Pengguna layanan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi penilaian/persepsi dari pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang digunakan tersebut.

Reliability

Reliability merupakan dimensi yang menggambarkan kehandalan dari pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan. Kehandalan dapat diartikan sebagai kemampuan pemberi layanan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Melalui *reliability*, penerima layanan dapat menilai seberapa bagus

kualitas pelayanan yang diberikan dari pihak pemberi layanan.

Responsiveness

Pengertian dari *responsiveness* adalah daya tanggap. Dalam konteks penelitian ini daya tanggap yang dimaksud adalah meliputi sikap dari pegawai dan petugas atau penyelenggara layanan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Sebuah kewajiban bagi penyelenggara layanan untuk bersedia bersikap tanggap dalam memenuhi kebutuhan publik setiap waktu. Selain dalam hal memberikan pelayanan, daya tanggap juga diukur dari kecepatan penyelenggara layanan dalam merespon maupun menindaklanjuti keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diterima.

Assurance

Assurance atau jaminan merupakan kemampuan dari penyelenggara layanan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pengguna layanan. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan jasa yang ditawarkan adalah inovasi pelayanan publik Sakera Jempol. Kemampuan menanamkan rasa percaya kepada para pengguna jasa meliputi keterampilan dan pengetahuan pegawai, serta kredibilitas instansi penyelenggara pelayanan.

Emphathy

Emphaty dalam penelitian ini adalah bentuk perhatian yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan, yang meliputi kepedulian pegawai, komunikasi yang terjalin dengan baik dan kemudahan dalam berhubungan diantara keduanya. Hal ini merupakan upaya pemberi layanan dalam hal memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pemberi layanan dapat memberikan empati kepada pelanggan dengan cara menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait program pelayanan publik GO DIGITAL, dapat dikemukakan bahwa inovasi pelayanan publik GO DIGITAL merupakan inovasi pelayanan yang mempunyai proses dengan instrumen yang sederhana dan mudah serta cepat dalam penanganannya. Selain itu inovasi GO DIGITAL mempunyai keunikan tersendiri yang dapat membedakan dengan inovasi pelayanan sebelumnya. GO DIGITAL mempunyai suatu keunikan. Keunikan tersebut terdiri dari aplikasi yang telah terintegrasi dengan fitur fitur administrasi kependudukan. Selain itu, dengan adanya program GO DIGITAL ini, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara maksimal dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Probolinggo. Masyarakat dapat memperoleh dokumen kependudukan sesuai dengan kebutuhannya dan masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor Dispendukcapil. Selain itu masyarakat juga dimudahkan dengan tersedianya fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo juga berkoordinasi dengan instansi lain guna menunjang proses pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat.

Program GO DIGITAL termasuk kedalam level inovasi incremental, dimana perubahan yang terjadi hanya perubahan sedikit dan tidak terjadi perubahan secara keseluruhan. Hal ini ditunjukkan dengan dampak yang ditimbulkan dari program GO DIGITAL yang sedikit mengalami perubahan seperti proses pengajuan permohonan, proses pelayanan dan pengambilan dokumen.

Dilihat dari kategori inovasi, GO DIGITAL merupakan inovasi yang termasuk pada inovasi terusan.(sustaining

innovation) yaitu proses inovasi yang membawa perubahan baru, namun tetap berdasar dan mengacu pada sistem yang sudah ada sebelumnya. Hal ini ditunjukkan dengan perubahan yang terjadi pada proses pelayanan. Apabila masyarakat ingin memperoleh dokumen kependudukan masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Dispendukcapil, kini masyarakat dimudahkan dengan fasilitas online pada web dispendukcapil yang didalamnya terdapat berbagai fitur administrasi kependudukan.

Dilihat dari segi tipologi inovasi, program inovasi GO DIGITAL termasuk pada inovasi produk atau layanan, inovasi proses pelayanan, dan inovasi metode pelayanan. Dikatakan sebagai inovasi produk karena inovasi ini menghasilkan perubahan bentuk dan desain dari yang sudah ada sebelumnya. Dikatakan sebagai inovasi proses pelayanan dikarenakan inovasi ini menyederhanakan dan mempermudah proses pelayanan administrasi namun dengan kualitas yang maksimal. Dikatakan sebagai inovasi metode dikarenakan adanya perubahan dalam hal berinteraksi dan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Burhan Bungin. 2007., *Analisi Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada Kencana, Chitwood, dalam H.George Frederickson.1984.*Administrasi Negara Baru*..Jakarta:LP3ES
- Harbani Pasolong.2007. Teori Administrasi Publik.Bandung: Alfabeta
- HosselTangkilisan & Nogi S.2005.Manajemen Publik.Jakarta: Grasindo
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Lexy J.Moleong.2011.Metode Penelitian Kualitatif,Bandung:PT.Remaja Rosdakarya.

- Pasolong Harbani.2008. *kepemimpinan Birokrasi*.Bandung.Alfabeta.
- Juliantara, Dadang (Editor). 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan Denhardt dan Denhardt. 2013. Pelayanan Publik Baru : Dari Manajemen Steering ke Serving. Kreasi Wacana: Bantul
- Setijaningrum, Erna. 2009. Inovasi Pelayanan Publik. Surabaya: PT Revka Petra Media
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik