

INOVASI PROGRAM PELAYANAN THREE IN ONE DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

Lies Kumara Dewi

Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai (SABURAI)

Jl. Imam Bonjol No.486, Langkapura, Kec. Langkapura, Kota Bandar Lampung, Lampung
35118. Indonesia

Email:

Lieskumaradewi13@gmail.com

ABSTRAK

One of the service innovations carried out by the Population and Civil Registration Office of Bandar Lampung City is the Three In One Service which is provided by the Civil Service Office to residents who request by submitting 1 (one) file to get 3 (three) documents. Example Application for a newborn child is entered into the family card as well as getting a birth certificate and child's identity card. This research will see what innovation service for the wider community the Three in One service program at the Department of Population and Civil Registration of Bandar Lampung City. In conducting this research, the method used is, qualitative descriptive., descriptive method is defined as a problem solving procedure investigated by describing or describing the current state of the subject or object of research (a person, institution, community, etc.) based on the facts that appear or are what they are. In describing the research, the data collected is data in the form of documentation and also conducting interviews and also conducting observations. Things that will be shown from this research are in the form of that the three-in-one public service innovation has been running well but not yet optimal. Aspects that become obstacles to the three in one service innovation inhibiting factors include the accumulation of service applicant files and the length of the three in one application file completion process, namely KK, KIA and Birth Certificates.

Keywords: Innovation, Service, Public.

Latar Belakang Masalah

Pemerintah dihadapkan pada situasi yang mengharuskan lembaganya untuk melakukan perbaikan, pengembangan dan inovasi dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat. tuntutan perbaikan pelayanan menjadi dorongan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik. Pelayanan yang berkualitas dengan unsur-unsurnya sangat diharapkan masyarakat kota bandar lampung untuk dapat terlaksana dengan baik, berawal dari hal itulah berbagai inovasi pelayanan dicetuskan dapat diharapkan membawa perubahan kearah yang lebih baik. Inovasi pelayanan publik, mulai diterapkan pada tahun 2014, kemudian Program pelayanan Tree in one ini mulai dicetuskan tahun 2017, dengan duplikasi inovasi pelayanan publik yang ada di daera lain, yang lebih dulu diterapkan oleh pemerintah daerah lain. Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah Bandar Lampung yaitu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (disdukcapil) salah satu programnya adalah *Three In One* (3 in 1) inovasi. Pelayanan administrasi kependudukan dengan mengajukan 1 (satu) berkas untuk memperoleh 3 (tiga) dokumen. yaitu Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak dan dengan menambahkan daftar yang ada di kartu keluarga

yaitu bagi anak yang baru saja lahir. Berbagai perspektif muncul ketika dicetuskannya kartu identitas anak dan berbagai tanggapan/respon pun muncul untuk mengkritisi program tersebut.

Disdukcapil di Kota Bandar Lampung, instansi yang bertepatan berada dalam dpmpptsp kota Bandar Lampung sudah memiliki pelayanan berbasis online sebagai kemajuan serta tuntutan terlebih pada masa pandemi covid 19 sampai sekarang, berbagai inovasi pelayanan dilakukan untuk pencapaian kepuasan publik, inovasi pelayanan terus dilakukan namun pada kondisi dilapangan yang peneliti amati adalah walaupun pendaftaran pelayanan sudah melalui sistem online namun tetap lama pelayanannya di lapangan (kantor pelayanan satu atap disdukcapil), kedua layanan Three in one yang digencarkan gratis tanpa biaya namun masih ada saja oknum masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat melalui jalur lain/orang dalam ketiga kepengurusan satu berkas dengan mendapatkan tiga produk layanan (administrasi kependudukan) belum jelas SOP nya dan jenis apa saja yang dapat diurus melalui pelayanan three in one.

Indikasi masalah dalam pelayanan program three in one adala masih ada masyarakat yang belum mengetahui program pelayanan *Three ini one*, serta masih adanya pungutan liar dalam pelaksanaan program tree in one. beberapa masyarakat pun tidak mengetahui bahwa pelayanan three in one adala gratis, ada juga yang mengeluhkan bahwa penyelesaiannya berkasnya memakan waktu yang cukup lama. Hal tersebut menjadi tuntutan sekaligus koreksi untuk Disdukcapil kota Bandar Lampung untuk berbenah diri dengan terus berinovasi dalam pemberian pelayanan public. kemudian pada Survey kepuasan masyarakat yang dilakukan pada tahun 2020 unsur-unsur pelayanan yang memiliki 9 unsur diantaranya yang masih rendah adalah waktu pelayanan, sementara sesuai dengan motto pelaksana pelayanan adalah ikhlas bekerja memberikan pelayanan dengan tepat,cepat, akurat dan sesuai prosedur.

Tujuan dari dilakukannya analisis dan riset ini ialah agar dapat mengetahui sejauh mana terobosan pelayanan oleh pemerintah daerah Bandar Lampung dalam inovasi administrasi kependudukan yaitu pelayanan three in one, serta untuk mengetahui apakah inovasi tersebut sudah efektif dan efisien, kendala-kendala yang ada dalam inovasi three in one dan apakah Pemerintah telah mengatasi dengan baik dan maksimal atau belum.

Tinjauan Pustaka

Setiap organisasi membutuhkan inovasi untuk mengembangkan integritasnya, organisasi pemerintah mengembangkan inovasi dalam pelayanan public juga dalam hal lain. Menurut Muluk (2008) Organisasi dituntut untuk melakukan inovasi, tuntutan dari publik untuk adanya peningkatan kinerja supaya mampu memberikan solusi permasalahan didalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Menurut Sutanto (2010) Inovasi merupakan pemanfaatan ide atau gagasan baru untuk menciptakan sebuah produk, layanan serta suatu proses atau system. Rahmat (2021) inovasi pelayanan berperan penting dalam manajemen Sumberdaya sehingga kegiatan pelayanan dan kemitraan dapat berlangsung efektif Menurut Rogers (2003 dalam Ladiatno, 2013) terdapat lima atribut yang dapat digunakan untuk melihat inovasi yaitu:

- a. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif.
- b. *Compatibility* Atau Kesesuaian.
- c. *Complexity* atau Kerumitan
- d. *Triability* Atau Kemungkinan Dicoba.
- e. *Observability* Atau Kemudahan Diamati.

Inovasi pelayanan publik tidak hanya terukur saat penemuan ide baru, namun juga perbaikan/ revisi modifikasi dari inovasi yang sudah ada sebelumnya itu juga merupakan sebuah inovasi, maka inovasi tidak berpatokan pada penemuan hal yang baru. Menurut Setyoko (2021) inovasi pelayanan bertujuan untuk mengatasi keterbatasan pelayanan publik selama Pandemi Covid-19. Dan Elkasaki (2021) kinerja pelayanan publik yang baik didukung oleh pemanfaatan teknologi sebagai alat bantu pelaksanaan pelayanan. Menurut Rasyid dalam Mulyadi (2018:173) pelayanan pada hakekatnya adalah Salah satu fungsi dari pemerintah, selain fungsi pembangunan dan fungsi pemberdayaan keberhasilan dalam menjalankan tujuan pemerintahan dapat dilihat dari kemampuannya mengemban fungsi-fungsi tersebut.

Menurut Sinambela (2011) pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dapat menimbulkan keuntungan atau manfaat bagi sebuah organisasi. Beberapa pandangan tersebut, disimpulkan bahwa Inovasi merupakan ide/gagasan baru yang memiliki nilai-nilai kelebihan dan kebaruan yang dapat menciptakan produk/ sistem/ layanan baru dalam sebuah organisasi. Malik (2019) menyatakan pelayanan adalah pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk menghasilkan kinerja tertentu Sementara pelayanan merupakan kegiatan memberikan layanan atas keperluan orang banyak dengan prosedur yang telah ditentukan oleh suatu organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta. Optimalisasi pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan secara profesional, berkualitas, memiliki dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Tingkat keefektifan sebuah Inovasi pelayanan publik dapat dinilai dengan teori yang telah dibakukan.

Metode Penelitian

Menurut Strauss dan Corbin dalam Sugiyono (2017:285) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang tidak menggunakan prosedur statistik atau bentuk penghitungan dalam menghasilkan penemuan. Demikian yang dapat disampaikan bahwasanya jenis penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang sifatnya pendeskripsian saja. Pelaksanaan dalam melakukan kajian ini dilaksanakan di kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung, yang tentunya menggunakan metode deskriptif yang bermaksud untuk berusaha untuk menggambarkan suatu keadaan dan mencoba menjelaskan mengenai pemecahan masalah melalui data-data dengan pendekatan kualitatif maka penulis menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif ini sebagai metode penelitian. Dalam kajian yang dilakukan ini informan yang dipandang dapat mendukung penelitian ini adalah: (1) Kepala Dinas, (2) Kabid Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan, (3) Kabid Pelayanan pencatatan sipil, (4) 3 orang Petugas/Staf Pelayanan, (5) 3 orang Masyarakat Pengguna Layanan Dalam penelitian kualitatif metode pengumpulan data adalah tahapan menganalisis penelitian

Tahap menganalisis data, tahapan dalam penganalisisan data dilakukan dengan mengorganisir data, menguraikannya kedalam elemen-elemen, melakukan ulasan, menjajarkan kedalam desain, memilah informasi yang mutakhir dan realita yang dapat diinformasikan ke banyak orang dan memiliki nilai manfaat. Menurut Spradley dalam Sugiyono (2017:110) analisis dalam penelitian jenis apapun, merupakan cara berpikir. Hal itu berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan. Pengolahan data merupakan mode dalam hal melakukan pencarian dan bahkan mode dalam hal menyusun suatu objek yang dijadikan sebagai sumber olahan data yang dilakukan secara sistematis, objek yang dijadikan sebagai data tersebut merupakan yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, untuk melakukannya tentunya dilakukan melalui cara yakni dengan mengorganisasikan data kedalam kategori-kategori dan menguraikannya sehingga menyusunnya yakni hal-hal yang telah didapatkan ke dalam desain, dan mengungkapkan hal yang menjadi kesimpulan sehingga dapat dengan mudah untuk dipahami baik itu untuk diri sendiri maupun untuk orang lain yang membacanya. Penelaahan ini yang dilaksanakan dengan secara metode kualitatif yaitu perlunya dilakukan dengan metode penggambaran responden yang berhubungan langsung dengan peneliti, maka penguraian data juga dilakukan dengan sistematis, sehingga diperoleh arti dan kesimpulan

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung memiliki beberapa program unggulan diantaranya *one day service* dan *three in one*, pelayanan ini disebut sebagai inovasi pelayanan yang telah digagas oleh Dinas tersebut, Program pelayanan *Three in one* merupakan program pelayanan melalui proses pengajuan dalam 1 (satu) berkas untuk memperoleh hasil 3 (tiga) dokumen (administrasi kependudukan) yang telah ditentukan. Secara umum hal tersebut tidak dapat begitu saja dianggap sebagai inovasi pelayanan public tanpa dilihat dari beberapa aspek menurut ahli, Rodgers (2003: 163) menyampaikan beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi yakni *Relative Advantage* atau keuntungan relatif, *Compatibility* atau kesesuaian, *Complexity* atau kerumitan, *Triability* Atau kemungkinan dicoba dan *Observability* atau kemudahan diamati. maka perlu dianalisis masing masing variabel inovasi.

1. Keuntungan Relative

Keuntungan relatif adalah nilai lebih yang diperoleh dengan adanya inovasi, apakah inovasi ini memiliki nilai kebaruan, memiliki kelebihan atau memberikan keuntungan/kebermanfaatan bagi masyarakat luas. Program *Three in one* merupakan salahsatu inovasi pelayanan public yang memberikan pelayanan administrasi bidang kependudukan yang sekaligus dapat memberikan tiga produk layanan sekaligus. Melihat apakah program pelayanan *three in one* ini memiliki nilai yang bersifat baru dan lebih menguntungkan dan memiliki perbedaan dengan pelayanan sebelumnya maka peneliti perlu membandingkan dan menganalisis dari data yang telah dikumpulkan. Program *Three in one* memberikan 3 (tiga) dokumen pelayanan dalam satu pengurusan oleh pemohon, program *three in one* memiliki kelebihan lebih cepat dan efektif. inovasi pelayanan public bidang administrasi kependudukan

yaitu program three in one Disdukcapil Kota Bandar Lampung memiliki nilai pembaharuan sekaligus poin keuntungan (kelebihan) yaitu lebih efisien secara waktu pelayanan lebih cepat dan praktis dan bermanfaat teruntuk khalayak umum ataupun masyarakat, maka modifikasi layanan untuk public *three in one* memenuhi aspek keuntungan relatif yaitu nilai kelebihan.

2. Kesesuaian

keselarasan antara inovasi baru, apakah hal yang merupakan inovasi tersebut merupakan terobosan yang dapat sesuai dengan standar pelayanan yang sudah berlaku pada lembaga tersebut. Karna terobosan baru ini tidak dapat dijalankan apabila bertolak belakang terhadap parameter layanan yang sebelumnya telah ada di sebuah lembaga Terobosan yang dicanangkan oleh Disdukcapil yang terdapat di Kota Bandar Lampung telah menyesuaikan dan telah memperturutkan dengan standar ataupun parameter terhadap pelayanan yang telah ada pada Dinas terkait. Parameter dalam layanan yang diluncurkan dan disajikan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung terhadap pembulisan atau penerbitan Kartu keluarga, Kartu Identitas Anak dan Akta kelahiran sudah memiliki standar pelayanan yang telah dibakukan. Program pelayanan three in one ini merupakan sebuah inovasi pelayanan yang memiliki perubahan pada cara atau sistem pelayanan, jadi tidak merubah isi dari pelayanan itu sendiri. jadi program ini tetap mengikuti standar pelayanan yang ada pada Disdukcapil kota Bandar Lampung. Kesesuaian antara Program layanan Three in one dengan standar pelayanan yang ada tentu sesuai diantaranya syarat pelayanan yang telah dibuat dan ditentukan untuk dapat mengakses layanan yang telah disediakan, syarat-syarat yang telah ditentukan tersebut diantaranya meliputi KK yang Lama, KTP dari kedua orangtua anak atau yang bersangkutan, Surat keterangan kelahiran yang berasal dari Dokter atau rumah sakit dan juga fotocopy buku nikah, sesuai dengan syarat permohonan pelayanan KK, Akta dan KIA sebelumnya. Program three in one ini ada sejak tahun 2017 maka Standar pelayanan nya pun sudah kami semua mengikuti Standar Pelayanan dan SOP yang ada. Program Three in one ini jenis pelayanannya seperti biaya dan syaratnya tidak jauh beda dengan pelayanan KIA, KK dan akta kelahiran yang ada bisa dikatakan sama, hanya saja hasil atau produk layanan yang sekaligus menghasilkan 3 produk layanan.

Dapat disimpulkan bahwa program pelayanan three in adalah sebuah inovasi pelayanan yang tetap mengikuti standar pelayanan Disdukcapil Kota Bandar Lampung, Standar pelayanan itu sendiri adalah pedoman yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan public yang meliputi beberapa dimensi pelayanan. program three in one sendiri sudah ada semenjak tahun 2017 dan standar pelayanan nya telah dibukukan. Inovasi yang ada pada pelayanan Three in one adalah sebuah ringkasan pelayanan yang lebih efektif yang berinovasi pada hasil produk layanan yang lebih cepat dan efisien.

3. Kerumitan

Kerumitan menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah program atau inovasi, karena inovasi merupakan pembaruan dari sebuah sistem, layanan, proses maka tingkat kerumitan sebuah cara, system, proses bahkan layanan yang baru mempengaruhi keberhasilan atau kinerja inovasi itu sendiri, karena pada prinsipnya sesuatu hal yang baru membutuhkan penyesuaian terhadap pengguna dalam hal ini adalah warga/masyarakat kota bandar Lampung. Tingkat

kerumitan inovasi pelayanan *three in one* berlandaskan kajian yang dilakukan dan yang telah dilaksanakan dengan melakukan riset dan konsultasi yang dilakukan oleh peneliti pelayanan *three in one* merupakan inovasi pelayanan yang tidak sulit untuk dipahami, selain tersedia pamflet tentang pelayanan *three in one*, kemudian petugas juga memberi pengertian/informasi mengenai pelayanan *three in one*, para petugas pelayanan tidak enggan menginformasikan tentang program *three in one*.inovasi pelayanan *three in one* tidak memiliki kerumitan dalam standar pelayanannya, masyarakat mudah paham dan mengerti dengan inovasi layanan *three in one*.

Inovasi pelayanan merupakan perubahan pelayanan yang mengarah untuk kualitas pelayanan yang lebih baik, jadi dalam inovasi pelayanan public tentu memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan public yang bertujuan untuk memudahkan sasaran dalam memahami inovasi pelayanan itu sendiri diantaranya yaitu kesederhanaan, Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public diantaranya adalah Kesederhaan yang berarti prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan dan selain kesederhanaan yang kedua adalah pemahaman yang berarti prsyarat khusus dan penadministratifan terhadap layanan yang diperuntukan untuk public, unit kerja yang berwenang dan rincian biaya. Sejauh ini masyarakat belum ada keluhan tentang pelayanan 3in1 di Disdukcapil Kota Bandar Lampung, jika ada kesulitan-kesulitan di dalam pelayanan kami menerima laporan atau aduan pelayanan. pada dasarnya masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam pengurusan administrasi kependudukan melalui pelayanan *three in one* hal ini menjadi indikasi bahwa pelayanan *three in one* memiliki kerumitan yang sangat rendah.

Tingkat kerumitan sebuah inovasi dapat mempengaruhi inovasi itu sendiri yaitu untuk sulit diterima bahkan diterapkan, inovasi merupakan sebuah terobosan yang tentu diharapkan dapat memperbaiki pelayanan yang ada (dalam konteks pelayanan public), untuk itu faktor kerumitan ini sebisa mungkin diperkecil atau bahkan tidak ada kerumitan sama sekali untuk menciptakan inovasi yang ideal dan efektif, sehingga penyelenggara pelayanan public perlu sangat memperhatikan tingkat kerumitan dalam setiap pembuatan terobosan inovasi pelayanan publik.

4. Kemungkinan dicoba

Adakah dampak *atau* kelebihan yang menjadikan reputasi yang baik dari hadirnya terobosan ini tentunya dapat berguna, adapun yang dimaksud dalam hal tersebut yakni, dapat digunakan sebagai perbaikan dan contoh untuk perbaikan layanan dimasa yang akan datang. Sesuai dengan sifat inovasi bahwa sebuah inovasi memiliki sifat menguntungkan sehingga sudah sepatutnya masyarakat mendapatkan keuntungan dengan hadirnya inovasi terhadap layanan bagi publik. Terobosan ini tentunya ditujukan kepada masyarakat luas menjadi sebuah hal yang tidak berguna apabila tidak dapat diterima dan diaplikasikan kepada masyarakat, untuk itu diperlukan ujicoba ataupun kemungkinan- kemungkinan yang terjadi terhadap inovasi yang telah diciptakan. Layanan *three in one* ini dicetuskan sejak tahun 2017 semenjak pelayanan *three in one* ini dicetuskan tidak ada uji coba, kami langsung menyebar

informasi dan sosialisasi pelayanan *three in one*, karna pelayanan ini bukan inovasi yang baru dan tidak rumit jadi dapat langsung diterapkan. Inovasi pelayanan *three in one* tidak diadakan uji coba pada tahap sebelum dicetuskan, karan inovasi pelayanan ini merupakan inovasi yang tidak rumit, bukan inovasi baru diuji namun pelayanan yang telah ada inovasinya di daerah lain, hasil adopsi tidak akan sulit seperti inovasi baru dan belum ada referensi penyelenggaraanya.

Kemungkinan untuk diuji coba apabila dilihat dari bentuk inovasi pelayanan *three in one* ini, menurut penulis adalah sangat mungkin dicoba oleh masyarakat mengingat hasil dari wawancara subjek dan informan penelitian bahwa inovasi pelayanan publik *three in one* bukan merupakan inovasi yang rumit dan baru tapi hasil adopsi dari daerah lain. pelayanan *three in one* pada saat pencetusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung tidak dilakukan uji coba terlebih dahulu, penilaian yang diberikan bahwa pelayanan ini merupakan inovasi pelayanan yang tidak rumit dan bukan inovasi baru menjadi penyebab tidak dilakukannya uji coba, kemudian apabila ditinjau dari segi pandangan masyarakat/pemohon layanan *three in one* ini sangat mungkin untuk dicoba dan tidak ada kesulitan dalam mencoba inovasi pelayanan *three in one*. Aspek kemungkinan untuk dicoba pengujian pada sebuah inovasi pelayanan publik seharusnya perlu dilakukan untuk melihat apakah inovasi tersebut memberikan keuntungan atau tidak terhadap pemohon, sangat disayangkan sekali pemerintah Daerah khususnya Disdukcapil Kota Bandar Lampung tidak melakukan uji coba sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan pencetusan bahkan perbaikan inovasi pelayanan *three in one*.

5. Kemudahan Diamati

Sejauh ini inovasi pelayanan *three in one* sudah memiliki dampak positif, dalam meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat kota Bandar Lampung dalam mengurus administrasi kependudukan. pemohon layanan *three in one* peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan *three in one* memiliki dampak yang baik yang dirasakan masyarakat, yaitu lebih simple dalam mengurus administrasi kependudukan namun hal yang disayangkan adalah produk layanan tidak kunjung selesai / lama hal ini tidak sesuai dengan hasil ungkapan subjek penelitian yang mengungkapkan bahwa pelayanan *three in one* apabila sudah lengkap persyaratanya akan dilayani secepat mungkin dengan hasil layanan yang cepat. Inovasi Pelayanan *Three in one* mudah diamati dengan melihat dampak yang ada, yaitu masyarakat merasa diuntungkan dan terbantu namun masih ada kekurangan seperti hasil penyelesaian produk administrasi kependudukan lama diterbitkan.

6. Aspek Penghambat

Adapun hal hal yang menjadi kendala dalam inovasi pelayanan program *three in one* adalah Penumpukan berkas pemohon pelayanan. Dan Lamanya hasil produk layanan administrasi kependudukan *three in one* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Kesimpulan

Adapun yang dapat ditarik dan disampaikan dari hasil analisis dan riset dari penelitian ini yang akan dijadikan kesimpulan ada beberapa hal, yakni :

1. Inovasi pelayanan public three in one sudah berjalan dengan baik namun belum optimal.
2. Faktor penghambat inovasi pelayanan three in one diantaranya penumpukan berkas pemohon pelayanan dan lama nya proses penyelesaian berkas pemohon three in one yaitu KK, KIA dan Akta Kelahiran.

Daftar Pustaka

- A.S.Moenir.(2010).Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.Bumi Aksara : Jakarta.
- Ancok,Djamaludin.(2012).*Kepemimpinand anInovasi*.Jakarta:PenerbitErlangga
- Deddy.Mulyadi.,(2018). Studi Kebijakan Publik, dan Pelayanan Publik, Bandung : ALFABETA
- Moleong, Lexy J. (2013). Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Rogers,E.M. (2003)*DiffusionoffInnovation*5thedit ion.NewYork:FreePress
- Pasolong,Harbani.(2017).Teori administrasi Publik Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2015) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : ALFABETA.
- Surjadi.(2012) Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT Refika Aditama.
- Winarno,Budi.(2007)*KebijakanPublik:Teo ridanProses*.Yogyakarta:Ekosini.
- Rahmat, Salam. (2021) *Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik di Era New Normal Pandemi Covid-19*. *Journal Of Public Administration and Government*. 3(1). 28-36.
- Setyoko, Haryo. Et al. 2021. *Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Banten Selama Pandemi Covid-19*. *Jurnal Ilmiah Niagara*. 13(1). 64-80.
- Elkesaki, Arsy Rianandita. 2021. *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 5(1). 69-90.
- Malik,malik.2019. Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik*. 5(1). 25-55.