

Inovasi Pelayanan Publik Program Sitrantib Dalam Upaya Menjaga Ketentraman Dan Ketertiban Masyarakat Di Kelurahan Sindangsari Kabupaten Tangerang

Public Service Innovation of the SITRANTIB Program in Efforts to Maintain Peace and Order in Sindangsari Village, Tangerang Regency

Lutfi Abdi Mukti Prasetyo¹, Ahmad Murodi², Fitria Firdiyani³

Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

lutfiprasetyo307@gmail.com, amurodi@unis.ac.id, fitria.firdiyani@unis.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Program Sitrantib dalam meningkatkan ketentraman dan ketertiban masyarakat di Kelurahan Sindangsari. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Program Sitrantib memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaporkan kejadian yang mengganggu ketentraman. Masyarakat dapat membuat laporan melalui e-mail dan nomer aduan yang sudah disediakan untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan respon cepat dari petugas trantib. Meskipun demikian, dari hasil penelitian ini juga ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya sosialisasi program kepada masyarakat dan keterbatasan sumber daya manusia dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Program Sitrantib memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan publik dan menciptakan lingkungan yang lebih aman dan tertib. Namun, untuk mencapai hasil yang optimal, diperlukan upaya lebih lanjut dalam hal sosialisasi, pelatihan petugas, dan peningkatan partisipasi masyarakat.

Kata Kunci : Inovasi pelayanan publik, ketentraman dan ketertiban.

ABSTRACT

Abstract

This research aims to understand how the Sitrantib Program enhances community peace and order in Sindangsari Village. A qualitative approach was employed, collecting data through interviews, observations, and documentation. The Sitrantib Program facilitates community members in reporting disruptive incidents. Residents can file reports via email and the provided complaint number to voice their grievances and receive prompt responses from law enforcement officers. However, this study also reveals several challenges, such as insufficient program socialization to the community and limited human resources in its implementation. The results conclude that the Sitrantib Program has significant potential to improve public services and create a safer and more orderly environment. Nevertheless, to achieve optimal results, further efforts are needed in terms of socialization, officer training, and increased community participation.

Keywords: *Innovation in public services, peace and order.*

PENDAHULUAN

Di era modern yang ditandai dengan kemajuan teknologi yang pesat, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Masyarakat kini mengharapkan pemerintah dan seluruh organisasi sektor publik untuk senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat telah memungkinkan pemerintah untuk mengadopsi berbagai inovasi dalam memberikan pelayanan. Masyarakat berharap agar inovasi-inovasi tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal untuk menciptakan produk dan layanan publik yang berkualitas, efisien, dan mudah diakses. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang mereka butuhkan dengan cara yang cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit. atau memakan waktu lama. Karena ini pemerintah diharuskan untuk membuat berbagai macam inovasi sebagai inisiatif untuk memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas.

Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas, pemerintah perlu menerapkan pendekatan yang inovatif dan adaptif terhadap perubahan zaman, kecepatan dalam beradaptasi dan mengembangkan inovasi menjadi kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik butuh sentuhan baru yang kreatif, pemerintah harus bergerak cepat untuk mengubah cara kerja mereka dan memberikan pelayanan yang lebih baik, inovasi adalah kuncinya.

Salah satu inovasi yang diperkenalkan oleh pemerintah Kelurahan Sindangsari adalah SiTrantib, program ini menjadi salah satu program pemerintah Kelurahan Sindangsari yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menjaga keamanan dan ketertiban umum.

Sebelum adanya program SiTrantib masyarakat di Kelurahan Sindangsari harus datang ke Kantor Kelurahan untuk melaporkan segala kejadian yang dianggap mengganggu ketentraman dan ketertiban masyarakat, hal tersebut dianggap sangat tidak efisien karena memakan waktu yang lebih lama.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 12 ayat 1 menekankan bahwa keamanan dan ketertiban adalah hal yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Untuk mencapai kesejahteraan, masyarakat membutuhkan lingkungan yang aman dan tertib. Ketenangan dan ketertiban ini sangat penting karena keduanya menjadi dasar bagi pembangunan yang sukses, tanpa keduanya, pembangunan akan terhambat.

Satuan Polisi Pamong Praja adalah garda terdepan dalam menciptakan lingkungan yang kondusif, lebih lanjut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 148 ayat 1 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan, bahwa Satuan Polisi Pamong Praja memiliki tugas membantu pemerintah daerah dalam menciptakan lingkungan yang aman dan tertib serta menegakan peraturan daerah.

Program SiTrantib hadir guna mempermudah masyarakat di Kelurahan Sindangsari dalam melakukan pengaduan adanya kejadian-kejadian yang merugikan bagi masyarakat di wilayahnya masing-masing. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Ketentraman Dan Ketertiban Umum, Serta Pelindungan Masyarakat, maka kelurahan dibantu dengan Kasi Tantrib memiliki tugas penting untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat yang makin hari dirasa makin berat.

Dalam pelaksanaannya program ini juga masih terkendala oleh beberapa hal, salah satunya adalah kurangnya jumlah personil, menurut Iwan Saprudin, S.IP selaku Kasi Ketentraman Ketertiban dan Linmas di Kelurahan Sindangsari mengatakan bahwa program SiTrantib saat ini masih terkendala dengan minimnya jumlah SDM yang bertugas, sejauh ini hanya ada 4 (empat) orang personil yang berjaga secara giliran selama 24 (dua puluh empat) jam di Kelurahan Sindangsari. Namun menurut Febri sebagai salah satu petugas yang terlibat dalam program ini mengatakan sejauh ini pelaksanaannya terhitung lancar karena laporan yang masuk secara langsung melalui program SiTrantib terhitung jarang jika melihat dari jumlah RT

dan RW di Kelurahan Sindangsari, biasanya dalam 1 (satu) bulan hanya ada 1 (satu) sampai 2 (dua) laporan.

Kurangnya sosialisasi ke masyarakat menjadi salah satu penyebab mengapa laporan yang masuk masih terhitung jarang, karena banyaknya masyarakat yang belum mengetahui program ini. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Iwan Saprudin, S.IP selaku Kasi Ketentraman Ketertiban dan Linmas di Kelurahan Sindangsari, menurutnya kegiatan sosialisasi masih sebatas saat ada kegiatan di kelurahan saja, rencananya nanti akan dilakukan sosialisasi ke setiap RW (rukun warga) bahkan RT (rukun tetangga) dalam tiap minggunya.

Menurut Rogers (2003) dalam (Handratna et al., 2022) mengatakan bahwa inovasi tidak hanya mengenai pengetahuan baru dan metode baru tetapi juga mengenai nilai-nilai, karena harus mampu memberikan hasil yang lebih baik, dengan demikian, selain berkaitan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi baru, inovasi juga berkaitan dengan cara pandang dan perubahan sosial.

Dari teori tersebut dapat dikatakan bahwa suatu inovasi yang diciptakan harus sesuai dengan nilai-nilai sosial yang ada pada masyarakat tersebut, sebab inovasi bukan sekedar menciptakan hal-hal baru, melainkan harus memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat.

M. Rogers (2003) dalam (Handratna et al., 2022) juga mengungkapkan bahwa inovasi memiliki atribut atau karakteristik yang melekat dan hal ini perlu diperhatikan dalam merancang strategi inovasi, karakteristik yang dimaksud M. Rogers (2003) dalam (Handratna et al., 2022) sebagai berikut :

Relative Advantage (Keunggulan Relatif)

Agar dapat bersaing, inovasi harus memiliki keunggulan kompetitif yang membedakannya dengan produk atau layanan lain. Inovasi yang unik dan orisinal akan lebih mudah diingat oleh konsumen.

Compatibility (Kesesuaian)

Inovasi yang baik tidak memutus hubungan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya, melainkan membangun di atas fondasi yang sudah ada. Dengan cara ini, organisasi dapat memanfaatkan inovasi yang telah dilakukan sebelumnya, karena dengan begitu juga dapat membantu proses adaptasi terhadap inovasi yang baru.

Complexity (Kerumitan)

Inovasi yang sederhana dan mudah dimengerti akan lebih cepat diadopsi oleh masyarakat. Semakin mudah suatu inovasi digunakan, semakin besar kemungkinan orang untuk mencobanya.

Trialability (Kemungkinan dicoba)

Suatu inovasi harus melalui tahap uji coba untuk membuktikan keefektifannya. Proses pengujian ini akan membantu mengidentifikasi kekurangan dan kelemahan suatu inovasi sebelum diluncurkan secara massal.

Observability (Kemampuan untuk diamati)

Suatu inovasi perlu untuk diamati secara menyeluruh terhadap cara kerja dan dampak suatu inovasi. Hal ini penting untuk mengetahui apakah inovasi tersebut sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pendekatan kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam terhadap makna dan konteks sosial dari fenomena yang diteliti. Peneliti berperan aktif dalam proses pengumpulan dan analisis data, menggunakan teknik triangulasi untuk meningkatkan kredibilitas temuan. Analisis data kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali makna yang tersembunyi di balik data, menghasilkan deskripsi yang kaya dan mendalam tentang fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan juga dokumentasi.

Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi lengkap tentang “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program SiTrantib Dalam Upaya Menjaga Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat di Kelurahan Sindangsari Kabupaten Tangerang”. Penelitian ini berusaha mendeskripsikan inovasi, persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap inovasi yang diberikan oleh pemerintah kelurahan Sindangsari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program SiTrantib di Kelurahan Sindangsari Kabupaten Tangerang

Relative Advantage (Keunggulan Relatif)

Dari hasil wawancara, ditemukan bahwa inovasi pelayanan publik melalui Program SiTrantib yang dibuat oleh Kelurahan Sindangsari ini dapat dikatakan memiliki keunggulan dari konsep pelayanan sebelumnya. Dalam pelaksanaannya, program SiTrantib ini sudah mendapatkan respon positif dari masyarakat yang sudah mengetahui adanya program ini, masyarakat merasa lebih terbantu karena memudahkan mereka untuk melapor, dan menghemat waktu mereka untuk tidak perlu datang ke kelurahan membuat laporan, jika sebelumnya masyarakat ingin melapor harus datang ke Kelurahan maka dengan adanya program SiTrantib masyarakat bisa membuat laporan hanya dengan menghubungi petugas melalui nomer aduan dan email yang sudah disediakan.

Compatibility (Kesesuaian)

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti ditemukan bahwa inovasi pelayanan publik melalui program SiTrantib ini dapat dikatakan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti yang dikatakan oleh Bapak Febri selaku petugas trantib, meskipun beliau masih merasa perlu terus belajar dan beradaptasi dengan program ini.

Berdasarkan informasi dari masyarakat juga mereka sudah merasa puas karena respon yang diberikan oleh petugas trantib juga cukup cepat, namun sebagian masyarakat masih ada yang merasakan jika responnya terkadang lambat, dan itu juga didasari karena petugas yang masih terus beradaptasi dengan program baru ini.

Complexity (Kerumitan)

Melalui hasil wawancara, dalam pelaksanaan program SiTrantib ditemukan sejumlah kerumitan, diantaranya adalah perihal sosialisasi, karena program ini dibuat untuk memudahkan masyarakat, namun hingga saat ini masih ada banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program ini, pihak kelurahan juga membenarkan itu juga sebelumnya mereka kurang melakukan sosialisasi, namun kedepannya akan lebih sering melakukan sosialisasi.

Selanjutnya menurut masyarakat yang sudah tahu adanya program ini menurut mereka tidak ada kesulitan yang dialami karena program ini memang cukup mudah dipahami, dan memudahkan masyarakat karena cukup menghubungi nomer dan email yang sudah disediakan, dan bisa langsung melaporkan kejadiannya.

Dari sisi petugas juga meskipun mereka tidak merasakan kesulitan dalam melaksanakan program ini, karena fasilitas yang disediakan pihak kelurahan dianggap sudah cukup memudahkan petugas dalam melaksanakan program ini, mereka mendapatkan handphone dan komputer, lalu juga disediakan fasilitas internet yang cukup cepat untuk memudahkan mereka menjalankan program ini.

Trialability (Kemungkinan dicoba)

Dari hasil wawancara diketahui jika program SiTrantib yang dibuat oleh Kelurahan Sindangsari sudah melewati uji coba yang dibuat oleh petugas trantib di Kelurahan Sindangsari, dari informasi yang diberikan oleh petugas trantib uji coba yang mereka lakukan melibatkan sebagian masyarakat saja yang tinggal di sekitar kantor kelurahan, uji coba tersebut mereka lakukan juga sebagai langkah awal dalam mempersiapkan program ini.

Informasi tersebut juga dibenarkan oleh Ketua RW 11 yang wilayahnya berada di sekitar kantor kelurahan, bahwa memang benar pihak kelurahan pernah melakukan uji coba program ini kepada masyarakat yang tinggal disekitar kelurahan, pihak kelurahan juga memberikan informasi jika masyarakat bisa membuat laporan jika memang ada kejadian yang ingin mereka laporkan.

Observability (Kemampuan untuk diamati)

Berdasarkan hasil wawancara, program SiTrantib ini sudah dilakukan dengan maksimal oleh Kelurahan Sindangsari, petugas trantib juga memberikan informasi jika dampak yang dirasakan dengan adanya program ini juga pasti dirasakan oleh masyarakat, karena mereka juga sering melibatkan masyarakat dalam program ini, seperti sering dilibatkan dalam menjaga ketentraman dan ketertiban bersama dengan petugas trantib, kemudian melakukan patroli bersama dengan perwakilan RT dan RW untuk meminimalisir tawuran remaja yang beberapa kali terjadi di lingkungan Kelurahan Sindangsari.

Keterangan tersebut juga didukung oleh beberapa keterangan masyarakat lainnya, menurut Dwi Nugroho selaku pengurus RW 18, masyarakat pasti bisa merasakan semua kemudahan yang didapatkan karena hadirnya program ini, mereka tidak perlu lagi membuang waktu untuk melapor ke kelurahan, mereka cukup membuat laporan ke nomer dan email yang sudah disediakan, dan itu gratis tanpa dipungut biaya.

Hambatan Dalam Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program SiTrantib di Kelurahan Sindangsari Kabupaten Tangerang

Dalam pelaksanaannya, program SiTrantib ini juga memiliki beberapa hambatan seperti kurangnya jumlah petugas yang terlibat dalam program ini, seperti yang disampaikan oleh Bapak Iwan Saprudin, S.IP bahwa pihak Kelurahan Sindangsari saat ini hanya memiliki 4 orang petugas trantib yang bertugas selama 24 jam untuk melaksanakan program SiTrantib, terbatasnya jumlah petugas yang ada menjadi salah satu hambatan yang membuat program ini belum bisa berjalan maksimal, kemudian masih kurangnya sosialisasi yang dijalankan oleh pemerintah Kelurahan Sindangsari juga menjadi salah satu penyebab munculnya hambatan lain, yaitu banyaknya masyarakat yang akhirnya tidak mendapatkan informasi mengenai program SiTrantib di Kelurahan Sindangsari.

Sosialisasi yang dilakukan oleh Kelurahan Sindangsari sejauh ini belum maksimal, mereka baru bisa melakukan sosialisasi di Kantor Kelurahan saat sedang ada rapat dengan perwakilan RW, kemudian juga mereka hanya melakukan sosialisasi dengan memberikan informasi ke grup whatsapp RW dan juga melalui sosial media yang dimiliki oleh Kelurahan Sindangsari, hingga saat ini pemerintah Kelurahan Sindangsari belum melakukan sosialisasi untuk turun langsung ke masyarakat, sehingga hal tersebut menjadi salah satu faktor yang menyebabkan masih banyaknya masyarakat di Kelurahan Sindangsari yang mengetahui adanya program SiTrantib.

Upaya Yang Dilakukan Agar Program SiTrantib di Kelurahan Sindangsari Dapat Berjalan Optimal

Untuk memastikan program SiTrantib di Kelurahan Sindangsari berjalan dengan lancar sesuai dengan konsep yang sudah direncanakan, maka pemerintah Kelurahan Sindangsari juga melakukan optimalisasi dalam pelaksanaan program SiTrantib. Upaya yang saat ini berusaha untuk dilakukan secara rutin adalah perihal sosialisasi, nantinya pihak Kelurahan Sindangsari ingin terus melakukan sosialisasi di seluruh wilayah Kelurahan Sindangsari terkait program SiTrantib.

Pemerintah Kelurahan Sindangsari sudah menyadari jika sosialisasi yang mereka lakukan sebelumnya masih kurang, sehingga saat ini mereka sedang mempersiapkan untuk melakukan sosialisasi secara menyeluruh ke setiap wilayah di Kelurahan Sindangsari, mereka juga akan terus memanfaatkan sosial media untuk melakukan sosialisasi tentang program SiTrantib ini.

Pemerintah Kelurahan Sindangsari juga kerap melibatkan masyarakat sebagai upaya untuk membantu petugas dalam menjalankan program SiTrantib ini. Kemudian, meski terbatas kurangnya SDM pemerintah Kelurahan Sindangsari tetap menyediakan fasilitas yang memadai untuk para petugas yang melaksanakan program SiTrantib juga sebagai upaya yang dilakukan pemerintah Kelurahan Sindangsari agar program ini berjalan dengan optimal, disediakan handphone, komputer, dan internet yang cukup cepat agar memudahkan petugas untuk memberikan respon cepat jika ada laporan yang masuk melalui program ini, upaya-upaya tersebut dilakukan pemerintah Kelurahan Sindangsari untuk memastikan program SiTrantib ini dapat berjalan optimal.

KESIMPULAN

Melalui hasil dan pembahasan yang sudah dijabarkan di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

Relative advantage atau keunggulan relatif dari program ini terletak pada kemudahan akses yang ditawarkannya, yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah tanpa harus mengunjungi kantor kelurahan secara langsung. Hal ini membuktikan bahwa SiTrantib memenuhi kriteria keunggulan relatif menurut Rogers, dengan memberikan solusi yang lebih baik daripada sistem sebelumnya.

Compatibility atau kesesuaian, program ini cukup sejalan dengan kebutuhan masyarakat dan dapat dikatakan kompatibel dengan sistem pelayanan publik yang ada sebelumnya. Meskipun adaptasi penuh masih diperlukan, terutama dalam hal kecepatan respon, program ini telah menunjukkan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat akan kemudahan pelaporan.

Complexity atau kerumitan, ada beberapa tantangan yang dihadapi dalam penerapan program ini. Kerumitan terkait sosialisasi merupakan masalah utama, karena banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya SiTrantib. Meskipun program ini secara teknis mudah digunakan, kurangnya informasi menyebabkan beberapa pengguna potensial tidak memanfaatkannya secara maksimal. Kendala ini menunjukkan bahwa aspek sosialisasi dan komunikasi perlu ditingkatkan.

Trialability atau kemungkinan dicoba, dari program ini telah dilakukan melalui uji coba terbatas yang melibatkan masyarakat di sekitar kantor kelurahan. Uji coba ini membantu mempersiapkan pada proses awal program SiTrantib dibuat, namun hasilnya menunjukkan perlunya perbaikan berkelanjutan sebelum implementasi penuh.

Observability atau kemampuan untuk diamati, dari dampak program menunjukkan bahwa dampak positif telah mulai dirasakan oleh masyarakat, terutama dalam hal pengurangan waktu yang diperlukan untuk melapor dan peningkatan respon terhadap laporan.

Hambatan dalam Inovasi Pelayanan Publik melalui Program SiTrantib di Kelurahan Sindangsari Kabupaten Tangerang, program ini menghadapi beberapa hambatan signifikan yang menghalangi pencapaian hasil yang optimal, salah satu hambatan utama adalah keterbatasan jumlah petugas yang terlibat dalam program ini. Kelurahan Sindangsari hanya memiliki empat orang petugas trantib yang bertugas selama 24 jam untuk menjalankan program SiTrantib, jumlah petugas yang terbatas ini mengakibatkan pelaksanaan program tidak dapat dilakukan secara maksimal. Hambatan lain yang dihadapi adalah kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Sindangsari. Hingga saat ini, sosialisasi hanya dilakukan secara terbatas di Kantor Kelurahan saat ada rapat dengan perwakilan RW, serta melalui grup WhatsApp RW dan media sosial milik Kelurahan Sindangsari. Sosialisasi yang belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat ini menyebabkan banyak warga yang tidak mengetahui adanya program SiTrantib, sehingga partisipasi dan dukungan dari masyarakat belum maksimal.

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Sindangsari agar program SiTrantib berjalan optimal ada beberapa hal, salah satu upaya utama yang sedang diintensifkan adalah peningkatan

sosialisasi program ini ke seluruh wilayah Kelurahan Sindangsari. Pemerintah kelurahan berencana untuk melakukan sosialisasi yang lebih menyeluruh, tidak hanya terbatas pada pertemuan di kantor kelurahan atau melalui media sosial, tetapi juga dengan turun langsung ke masyarakat untuk memberikan informasi secara langsung mengenai program SiTrantib. Selain itu, untuk mengatasi keterbatasan sumber daya manusia, pemerintah kelurahan tetap berupaya menyediakan fasilitas yang memadai bagi petugas trantib, mereka diberikan alat komunikasi seperti handphone, serta perangkat komputer dan akses internet yang cepat. Fasilitas ini diharapkan dapat membantu petugas dalam merespons laporan dengan cepat dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Hayat. (2019). Manajemen Pelayanan Publik (Edisi Pert). PT RajaGrafindo Persada.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik (Edisi Pert). PT Remaja Rosdakarya.
- Setijaningrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik (Edisi Pert). PT Medika Aksara Global Indo.
- Sugiyono. (2013). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D. ALFABETA.
- Awalla, Y., Kasenda, V., & Singkoh, F. (2018). Koordinasi Pemerintah Kecamatan Dan Kepolisian Sektor Dalam Menjaga Ketentraman Dan Ketertiban Umum Di Kecamatan Aertembaga Kota Bitung. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–11.
- Dinn Wahyudin, R. S. (2020). Inovasi pendidikan dan pembelajaran. *Inovasi Pendidikan Dan Pembelajaran*, 2(3), 1–45.
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). EFEKTIVITAS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor! Di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(3), 48–54. <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i3.2318>
- Futun Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, D. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Gaspar, N. A., Waworundeng, W., & Kumayas, N. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Bitung Digital City (DC) Di Kecamatan Madidir Kota Bitung. *Jurnal Governance*, 3(July), 1–23. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/47078/41968>
- Handratna, R., Hendrayady, A., & Poti, J. (2022). E-Government-Based Public Service Innovation At the Tanjung Balai Karimun Religious Courts. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(2), 83–92.
- Mahmudah, R. (2013). Kajian Kesinkronan Proposisi..., Rofi'atul Mahmudah, FKIP UMP, 2013.
- Prambudi, J., & Imantoro, J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada UKM Maleo Lampung Timur. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(3), 687–704. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v1i3.728>
- Pratiwi, R. N. (2016). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* Manajemen Keuangan Desa Melalui Inovasi Electronic Village Budgeting. 2(3), 123–130.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 10(2), 6. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/489%0Ahttps://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/download/489/416>
- Samudera, M. F. D., & Pertiwi, V. I. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 152–172. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i1.6617>

Sari, F. J., & Mardhiah, N. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Bukittinggi. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 9(4), 754–765. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.443>

Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. Kinerja, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>

Seping, S., & Syofian, S. (2020). Tipologi Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi. Journal Publicuho, 3(4), 543. <https://doi.org/10.35817/jpu.v3i4.15532>

Setiawan, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman D.I. Yogyakarta. Journal of Governance and Local Politics (JGLP), 3(1), 1–22. <https://doi.org/10.47650/jglp.v3i1.180>

Studi, P., Administrasi, I., Administrasi, K., Daerah, P., Tinggi, S., Administrasi, I., & Negara, L. A. (2018). Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

Tyas, A. A., Nafiah, I., & Prasetyo, E. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Pada Sistem Pembayaran Bank Indonesia Banten. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 12(2), 136–146. <https://doi.org/10.33592/jiia.v12i2.3249>

Utami, P., & Febrianti, L. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-Ktp di Kecamatan Balaraja Kabupaten Tangerang Dan Kecamatan Ciledug Kota Tangerang. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Informasi, 3(1), 1–12.

Wati, N. K. (2021). Tipologi Inovasi Pelayanan Publik dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan Di Masa Pandemi. Jurnal of Government, 6(2), 89–110.

Widianti. (2016). Inovasi Terbuka. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 2(2), H.16. http://repository.unisba.ac.id/bitstream/handle/123456789/8318/06bab2_widianti_10090312097_skr_2016.pdf?sequence=6&isAllowed=y