

**PROSIDING**  
**SEMINAR NASIONAL & CALL FOR PAPER**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI ERA NEW NORMAL**

*Aula FISIP Universitas Galuh  
Ciamis, 17 Juni 2021*

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS GALUH  
2021**

**PROSIDING**  
**SEMINAR NASIONAL & CALL FOR PAPER**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI ERA NEW NORMAL**

*Aula FISIP Universitas Galuh  
Ciamis, 30 Januari 2021*

**Organizing Committee :**

Ketua Penyelenggara	: Wawan Risnawan, SE.,S.IP.,M.Si.
Sekretaris	: Ratna Komalasari.
Bendahara	: Ahmad Juliarso, S.IP.,M.Si.
IT dan Website	: Rifki Agngg Kusuma Putra, S.Kom.,M.Si. : Pelik Supratman.
Publikasi	: Etih Henriyani, S.IP.,M.Si. : Eet Saeful Hidayat, S.IP.,M.Si.
Divisi Kesekretariatan	: Lina Marliani, S.Sos.,M.Si. : Sahadi, S.IP.,M.M. : Imam Maulana Yusup, S.IP.,M.Si. : Ari Kusumah Wardani, M.P.A.

**Steering Committee :**

H. Aan Anwar Sihabudin, S.H.,S.IP.,M.Si.  
Endah Vestikowati, S.IP.,M.Si.  
R. Didi Djadjuli, S.E.,M.M.,M.Si.  
Agus Nurulsyam, S.IP.,M.Si.  
Dr. H. Tatang Parjaman, M.Si.

**Reviewer :**

Prof. Jusman Iskandar, M.S  
Dr. H Yat Rospia Brata  
Dr. H. Agus Dedi , Drs., M.Si  
Dr. Erlan Suwarlan, S.IP.,M.I.Pol

**Editor :**

Muhammad Khozin  
Faizal Aco  
Dini Turipanam Alamanda, M.Si.  
Gerry Katon Mahendra, M.Si.

**Penerbit :**

**Program Studi Administrasi Publik Universitas Galuh**

Jln. R.E. Martadinata No.150 Ciamis

Telp. 0265 776790

## DAFTAR ISI

	Hal.
Halaman Judul .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
<b>INOVASI PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (e-KECAMATAN) PADA KANTOR KECAMATAN SELAAWI KABUPATEN GARUT</b>	
Muchtar <sup>1</sup> , Aceng Ulumudin <sup>2</sup> , Diana Safari <sup>3</sup> .....	1-6
<b>INOVASI LAYANAN INFORMASI COVID 19 MELALUI APLIKASI PUSICOV DI KOTA BANDUNG</b>	
Muchsin al-Fikri <sup>1</sup> , Hani Rahayu <sup>2</sup> , Sandra Irawaty <sup>3</sup> .....	7-13
<b>ANALISIS PROSES PENANGANAN KEBENCANAAN DI BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) KABUPATEN GARUT</b>	
Dewi Adzani Safyudi .....	14-20
<b>EFEKTIVITAS PENERAPAN MEDIA SOSIAL OLEH PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA SUKAWENING</b>	
Irfan Nursetiawan <sup>1</sup> , Dini Yuliani <sup>2</sup> , Ii Sujai <sup>3</sup> .....	21-28
<b>INOVASI PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (PASTI OKE) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT</b>	
Ikeu Kania <sup>1</sup> , Tressa Agista Bella <sup>2</sup> .....	29-39
<b>PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN CIAMIS</b>	
Veronika Mutiaren <sup>1</sup> , Rina Carollina <sup>2</sup> , Rika Setiani <sup>3</sup> .....	40-50
<b>PELAYANAN SAMSAT KELILING DAN SAMSAT GENDONG PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN TASIKMALAYA</b>	
Alan Fauzi <sup>1</sup> , Dede Reza Padilah <sup>2</sup> , Rival Febiana <sup>3</sup> .....	51-60
<b>PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANGANDARAN</b>	
Wisnu Aji <sup>1</sup> , Meindah <sup>2</sup> , Nurul Aulia <sup>3</sup> .....	61-72
<b>PELAYANAN PRIMA OLEH DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) KABUPATEN CIAMIS</b>	
Tutu Lestari <sup>1</sup> , Eka Juniarti <sup>2</sup> , Leza Lijayanto <sup>3</sup> .....	73-84

# INOVASI PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (e-KECAMATAN) PADA KANTOR KECAMATAN SELAAWI KABUPATEN GARUT

Oleh :

Muchtar<sup>1</sup>, Aceng Ulumudin<sup>2</sup>, Diana Safari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Publik, FISIP Universitas Garut

<sup>1,2,3</sup>Jl. Cimanuk 285 A Garut

E-mail : muchtar101062@gmail.com

## ABSTRAK

*Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut terlihat adanya permasalahan dalam inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi (e-kecamatan). Tujuan penelitian ini menemukan informasi mengenai inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut. Kegunaannya untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi (e-kecamatan). Metode yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan penelitian lapangan yang meliputi observasi, wawancara. Berdasarkan hasil analisis bahwa inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut sudah berjalan dengan baik dilihat dari beberapa dimensi, 1) Relative Advantage, inovasi ini memiliki keunggulan dibanding dengan sebelum adanya inovasi, 2) Compatibility, sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat. 3) Complexity, mekanisme dan prosedur proses penyelesaian tidak terdapat kerumitan. 4) Triability, inovasi ini mendapat respon positif dari masyarakat. 5) Observability, dalam inovasi ini dapat dikatakan mudah diamati dan sudah berjalan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Sedangkan hambatannya yaitu Sumber Daya Manusia, sumber dana, Serta terdapat kendala lain terkait sarana prasarana.*

**Kata Kunci : Inovasi dan Pelayanan, Teknologi**

### A. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama dari aparatur pemerintahan yang digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Kalimat di atas diperkuat lagi dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menurut Sinambela (2010:128) pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan, bukan hanya pada organisasi

bisnis, akan tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Salah satu fungsi pelayanan publik mendasar bagi masyarakat adalah ketepatan dan akurasi data dalam memberikan pelayanan, serta informasi secara menyeluruh dalam rangka meningkatkan kinerja Pemerintahan.

Pada saat ini Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut mencoba mengembangkan Program e-Kecamatan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses jenis pelayanan dan informasi lainnya, tentu saja untuk memudahkan sekaligus tranparansi pelayanan publik khususnya dalam peninglatan pelayanan publik. Untuk mempermudah pelayanan publik di Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut juga sudah menjadikan Kantor Desa di wilayah Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut sebagai basis pelayanan, sehingga lebih dekat dengan tempat tinggal masyarakat.

Sutarno (2012:132), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Mitra pada buku tersebut dan pada halaman yang sama, bahwa inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru, inovasi organisasi.

Menurut Rogers (dalam Suryani, 2008:305) mendefinisikannya sebagai proses dimana inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu, dalam suatu jangka waktu tertentu diantara anggota suatu sistem sosial. Menurut Rogers (dalam difusi ini) terdapat beberapa faktor yang menentukan keberhasilan difusi inovasi, yaitu ada empat faktor:

- a. Karakteristik Inovasi (Produk)
- b. Saluran Komunikasi
- c. Upaya Perubahan dari Agen dan
- d. Sistem Sosial

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya.

Dengan hal tersebut di atas bahwa di Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut sudah menggunakan Inovasi dalam pelayanan yang berbasis teknologi informasi (*e-kecamatan*) sebagai gambaran umum kaitannya dengan inovasi di Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut sebagai berikut:

1. Pelaksanaan inovasi e-kecamatan di Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut mulai diperkenalkan pada tahun 2016, dengan beberapa fitur yang ada di dalamnya mulai dari gambaran umum kecamatan selaawi, agenda kegiatan kecamatan serta Informasi lainnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Untuk lebih jelasnya di beberapa capaian dalam inovasi e-kecamatan di Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut sebagai berikut:

**Tabel 1.**  
**Capaian dalam Inovasi e-Kecamatan di Kecamatan**  
**Selaawi Kabupaten Garut**

No	Aspek	Hasil Yang Dicapai
-1	-2	-3
1.	Data Base	Database seputar profil desa, tingkat perekonomian masyarakat, jumlah penduduk serta potensi ekonomi lokal masyarakat
2.	Prosedur	Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) sudah berjalan. Tingkat Kesadaran masyarakat untuk mendapatkan informasi, serta pelayanan lainnya yang berhubungan dengan potensi wilayah
3.	Sarana Pelayanan	Tersedianya sarana pendukung dan penunjang Pelayanan yang ada di masing-masing Desa dan Kecamatan.
4.	Software	Tersedianya aplikasi yang memudahkan dalam mendapatkan pelayanan publik dan informasi publik
5.	SDM	Tenaga Operator yang memahami Teknologi Informasi
6.	Manajemen Kependudukan	Adanya peran dan fungsi pelayanan kependudukan yaitu pelayanan di Kecamatan untuk bahan databesa kependudukan dan selanjutnya bahan pelaporan ke Disdukcapil
7.	Sosialisasi dan Pemahaman Masyarakat	Terbangunya perubahan pola pikir dan sikap masyarakat akan pentingnya pelayanan publik dan informasi publik
8.	Tingkat Pelayanan	Pelayanan Informasi di setiap Desa lebih cepat, mudah sehingga diharapkan tingkat kepuasan masyarakat meningkat

Sumber: Kecamatan Selaawai 2021

2. Dengan aplikasi tersebut masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan inovasi dengan memilih jenis pelayanan yang akan dimohonkan, namun dengan keterbatasan jangkauan dari akses informasi yang disampaikan kepada masyarakat terkadap penggunaan inovasi ini masih sangat awam di masyarakat, hal ini tidak terlepas dari tingkat pendidikan dan tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan. Masyarakat masih datang ke Kantor Kecamatan Selaawi untuk melakukan pelayanan seperti surat keterangan pindah, surat keterangan permohonan kredit, surat keterangan lainnya. Hal ini dimungkinkan karena mereka membutuhkan penjelasan mengenai alur atau proses dari masing-masing jenis pelayanan.

Dari data di atas bahwa di temukannya beberapa permasalahan kaitannya dengan inovasi e-kecamatan di Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut diantaranya adalah:

- a. Terlambatnya data kaitannya dengan e-Kecamatan dari setiap Desa di Wilayah Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut hal ini mengakibatkan tidak lengkapnya data e-kecamatan.
- b. Akses informasi untuk masyarakat di Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut yang sangat terbatas hal ini dikarenakan sistem Informasi yang belum optimal
- c. Kurangnya pemahaman masyarakat kaitannya dengan e-kecamatan di Kecamatan Selaawai Kabupaten Garut sehingga mengakibatkan belum optimalisasi inovasi.

Dari permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang pelaksanaan atau penerapan inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan informasi kaitannya dengan: Inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut; serta Hambatan inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Observasi, Wawancara, dan Studi Kepustakaan. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa wawancara dan observasi terkait Wawancara dilakukan dengan Informan penelitian ini adalah Bapak Camat Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut beserta 5 orang pegawai, alasan pemilihan informan tersebut karena akan dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan juga karena keterbatasan peneliti dalam penelitian ini.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dari observasi dan wawancara terkait dengan inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut adalah sebagai berikut: (a) e-Kecamatan Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut Kecamatan merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan penyelenggaraan administrasi kemasyarakatan. Salah satu instansi pemerintahan yang dituntut terus memperbaharui data-data yang ada di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut. Manfaat data-data yang ada di kecamatan adalah untuk mempermudah berbagai pihak yang memerlukan informasi dan data dari suatu wilayah khususnya masyarakat yang tinggal di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut. Dengan WEBSITE: [e-kecamatan\\_selaawi.com](http://e-kecamatan_selaawi.com) serta Email: [kecamatan\\_selaawi83@gmail.com](mailto:kecamatan_selaawi83@gmail.com) dan di media social facebook dengan akun: Kecamatan\_Selaawi. Dalam penelitian ini, penulis menjelaskan tentang e-kecamatan. (b) Sistem Informasi Management Terpadu Desa Kecamatan (Simadu Sacketan) Sistem Informasi Management Terpadu Desa Kecamatan (Simadu Sacketan) adalah system informasi yang digunakan oleh kecamatan dan desa di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat atau siapapun tentang informmasi yang di butuhkan untuk tampilan menu Sistem Informasi Management Terpadu Desa Kecamatan ( Simadu Sacketan).

Dari beberapa system inforamsi yang sudah ada di di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut analisis sari penulis bahwa inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) ada bebrapa dimensi yang diantranya adalah: (a) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) Pada atribut inovasi *relative advantage* atau keuntungan relatif terdapat beberapa keunggulan yang dimiliki, Keunggulan-keunggulan tersebut antara lain waktu pelayanan yang terbilang cepat yaitu hanya memerlukan waktu 30 detik saja dalam pencetakan surat yang diminta oleh masyarakat. Waktu pelayanan yang

singkat ini dilatarbelakangi oleh tahapan pelayanan yang sederhana namun tepat guna dalam mengoptimalkan pemakaian IT; (b) *Compability* (Kesesuaian) Pada inovasi *compatibility* atau kesesuaian, Inovasi Layanan dapat dikatakan telah sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat saat ini. Dimana yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan pengurusan surat-surat adalah pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit serta prosedur yang fleksibel. Semua kebutuhan masyarakat akan layanan pengurusan surat-surat tersebut telah dijawab dengan hadirnya Inovasi Layanan Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut; (c) *Complexity* (Kerumitan) Pada Inovasi Layanan di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut inovasi *complexity* atau kerumitan bahwa terkait dengan mekanisme, prosedur atau tata cara pelayanan yang mungkin dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan dengan sebelum adanya inovasi ini, seperti halnya pengurusan surat-surat; (d) *Triability* (Kemungkinan Dicoba) Berdasarkan inovasi *triability* dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut yang bekerjasama dengan beberapa desa telah melakukan uji coba terkait hadirnya Inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut. (e) *Observability* (Kemudahan Diamati) Inovasi Layanan di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut dapat dengan mudah diamati oleh orang lain. Hal ini dikarenakan dapat secara langsung mengamati inovasi tersebut saat melakukan pengurusan surat-surat administrasi di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut. Kemudahan diamati juga disebabkan oleh prosedur pelayanan yang sederhana serta mekanisme yang mudah.

Dalam setiap kegiatan dimana pun selalu menghadapi permasalahan dan hambatan dalam menjalankannya seperti hambatan inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut diantaranya adalah:

1. Sumber Daya Manusia

Pada inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut, membuktikan bahwa masih terdapat beberapa pegawais dan aparatur Desa yang kurang memiliki kompetensi dan kemampuan dibidang IT. Dan hanya beberapa orang saja yang dapat mengoperasikannya, hal ini justru mempengaruhi proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut. Namun disisi lain, pihak pemerintahan Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut berniat mengadakan training atau pelatihan untuk para aparatur khususnya yang berhubungan langsung melayani surat-surat.

2. Sumber Dana Pada inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut membuktikan bahwa anggaran dari pemerintah kurang optimal. Jadi pengumpulan anggaran dari swadaya masyarakat, sumbangan sukarela serta pinjaman. Sehingga diharapkan adanya peran aktif, ketulusan dan keikhlasan dari pemerintahan Daerah dengan masyarakat Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut untuk saling bekerjasama dalam mengembangkan inovasi ini.

Kendala Lain Pada inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) di Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut terdapat kendala lain seperti



kurangnya pemahaman tentang persyaratan kelengkapan surat sehingga masyarakat harus balik lagi untuk melengkapinya. Kendala selanjutnya terkait listrik padam sehingga proses berjalannya pelayanan terhambat karena seperti komputer, laptop membutuhkan aliran listrik. Kendala terakhir terkait tanda tangan camat Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut atau Sekretaris Kecamatan pada form surat, jika kedua dari pimpinan tersebut tidak berada ditempat, dengan terpaksa surat yang diurus tidak akan selesai saat itu juga. Padahal setiap surat penting harus ada tanda tangan serta stempel yang membuktikan orisinalitas dan legalitas.

#### **D. KESIMPULAN**

Inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi (e-kecamatan) pada Kantor Kecamatan Selaawi Kabupaten Garut, sudah berjalan dengan baik dilihat dari *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), *Observability* (Kemudahan diamati) sudah sesuai dengan baik rencana yang ditentukan. Namun hasil dari observasi masih ditemukan kendala terkait Sumber Daya Manusia, bahwa masih terdapat beberapa pegawai yang kurang memiliki kompetensi dan kemampuan dibidang IT. Kendala berikutnya terkait sumber dana, minimnya dana yang diperuntukkan untuk pengembangan dan penyempurnaan inovasi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Barata, A. A. (2019). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lewis, C. W., Lewis, C. W., & Stuart, C. G. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Mangkunegara, A. A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Pesada Karya.
- Pravita, S. (2016). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik.
- Ratminto, d. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. New York: Fifth Edition, Free Press.
- Roth, G. J. (1926). *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*. Washington DC: Oxford University Press.
- Safiie, I. K. (2018). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti, Listiani, T., & Mulyaningsih. (2020). *Inovasi dan Manajemen Pengetahuan untuk Mewujudkan SDM Unggul*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, P. S. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA – LAN Press.