

STRATEGI PELAYANAN PUBLIK VIA WEBSITE E-HIBAH BANSOS SEBAGAI PERWUJUDAN *SMART CITY* DI KOTA CILEGON

Lusi Rosilawati¹, Wika Hardika Legiani², Ronni Juwandi³

^{1,2,3} Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan FKIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Corresponding Author : Wika Hardika Legiani, Ronni Juwandi

E-mail : lusirosilawati5667@gmail.com, wika_hardika@untirta.ac.id, ron_roju@untirta.ac.id,

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi bagaimana strategi pelayanan publik Dinas Komunikasi, Informasi, Sandi dan Statistik Kota Cilegon, melalui pelayanan publik sebagai perwujudan smart city, untuk mengetahui sinergitas dan respon masyarakat pengguna Website E-Hibah Bansos, serta untuk mengetahui keberhasilan pelaksanaan E-Hibah Bansos terutama pada Diskominfo sebagai lembaga pemerintah yang memiliki kewenangan dalam bidang teknologi dalam menjalankan layanan publik. Dalam penelitian ini peneliti menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, pengumpulan data menggunakan teknik observasi, menyusun hasil wawancara, serta dokumentasi. Informan dari penelitian ini yaitu Diskominfo Kota Cilegon dan Masyarakat Kota Cilegon. Strategi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informasi, Sandi dan Statistik pertama bekerjasama dengan Dinas-Dinas yang ada di Kota Cilegon, kedua dengan melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja pada opd-opd yang berkaitan dengan hibah bansos, ketiga yaitu memberikan pengenalan Website E-Hibah Bansos kepada masyarakat Kota Cilegon. mayoritas penduduk Kota Cilegon sangat support dan setuju dengan adanya layanan Website E-Hibah Bansos. Keberhasilan Website E-Hibah bansos hal ini bisa dilihat dari layanan Website E-Hibah Bansos yang terintegrasi, keterampilan dan pengetahuan masyarakat yang memadai dan komunitas yang saling terhubung.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Website E-Hibah Bansos, Smart City

Abstract

The aim of this research is to obtain information on the public service strategy of the Cilegon City Communication, Information, Cryptography and Statistics Department, through public services as the embodiment of a smart city, to determine the synergy and response of the community using the Social Assistance E-Grant Website, and to determine the success of implementing E - Social assistance grants, especially to Diskominfo as a government institution that has authority in the field of technology in carrying out public services. In this research, researchers applied a qualitative approach with descriptive methods, collecting data using observation techniques, compiling interview results, and documentation. The informants for this research were the Cilegon City Diskominfo and the Cilegon City Community. The strategy carried out by the Department of Communication, Information, Cryptography and Statistics is firstly in collaboration with the Departments in Cilegon City, secondly by monitoring and evaluating performance on OPDs related to social assistance grants, thirdly by providing an introduction to the Social Assistance E-Grant Website to the people of Cilegon City. The majority of Cilegon City residents really support and agree with the existence of the Social Assistance E-Grant Website service. The success of the social assistance E-Grant Website can be seen from the integrated social assistance E-Grant Website service, adequate community skills and knowledge and an interconnected community.

Keywords: Public service, Website E-Hibah Bansos, Smart City

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pengabdian yang dilakukan oleh pemerintah, non pemerintah atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa imbalan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah seluas-luasnya untuk kepentingan masyarakat. Pemerintahan itu sendiri memberikan akses kepada masyarakat untuk lebih aman, nyaman dan juga lebih mengenal pemerintahan daerahnya karena pelayanan publik juga mengedepankan apa yang dinamakan dengan transparansi dari pemerintah kepada masyarakat,

memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses apa yang ingin diketahui dari pemerintahannya dan pelayanan publik ini juga mengedepankan adanya keadilan sosial.

Dalam kegiatan pemerintahan, website mempunyai banyak fungsi diantaranya untuk mempublikasikan bermacam-macam pengetahuan tentang pemerintahan setiap wilayah seperti memberikan informasi kebijakan pemerintah serta banyak kegiatan pemerintah dari informasi dasar tentang visi misi pemerintah, program-program yang sudah dilakukan maupun belum bahkan saat ini pemerintah Kota Cilegon mengingatkan masyarakat untuk mendaftar dan tanya jawab melalui website <http://ehibahbansosmandiri.cilegon.go.id> yang telah dibuat dan disediakan oleh pemerintah, serta bermacam informasi yang lain dan dapat diakses oleh seluruh pihak dan masyarakat sebagai jembatan komunikasi yang efektif.

Situs website E-hibah Bansos Kota Cilegon ini dapat diakses berdasarkan domain berikut <http://ehibahbansosmandiri.cilegon.go.id>. berdasarkan peraturan undang-undang tertulis Peraturan Menteri Kominfo No 5 tahun 2015 tentang penggunaan nama domain go.id untuk situs web resmi pemerintah pusat dan daerah. implementasi sistem informasi melalui Website ini menjadi pembuktian kepada masyarakat Cilegon bahwa Pemerintah Daerah Kota Cilegon tidak main-main berusaha melakukan pembaharuan pelayanan kearah yang lebih baik.

Mengimbangiannya dengan penggunaan E-government, Pemerintah Daerah Kota Cilegon bersama dengan Diskominfo Kota Cilegon meluncurkan Website E-Hibah dan Bansos dimana masyarakat bisa ikut serta langsung secara efektif dan efisien. Misi utama dari adanya website ini yaitu untuk mendukung aliran finansial yang diberikan Pemerintah Kota Cilegon dan berfungsi sebagai biaya kegiatan sosial yang dicita-citakan masyarakat dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka.

Supaya memperoleh hasil yang baik penggunaan teknologi informasi yang efektif termasuk Website E-Hibah dan Bansos ini perlu diadakan komputerisasi pemerintahan, memperbaiki sumber daya manusia dan pelatihan di bidang teknologi informasi. Oleh sebab itu, infrastruktur serta pendukung hal tersebut harus terus dibangun dan dikembangkan agar komunikasi data antar OPD dapat terintegrasi dengan baik sehingga penggunaan teknologi informasi sebagai upaya perwujudan *Smart City* dapat tercapai. Dengan komunikasi yang baik antar OPD maka proses pelayanan publik kepada masyarakat juga akan berjalan dengan maksimal.

METODE

Dalam pembahasan ini, penulis menerapkan pendekatan kualitatif yang metode deskriptif. Pengertian metode kualitatif yaitu serangkaian kegiatan penelitian yang

mengembangkan pola pikir induktif dalam menarik suatu kesimpulan dari suatu fenomena tertentu. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Teknik triangulasi. Dimana dalam memperoleh data penelitian melalui (gabungan) deskripsi data yang bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih memfokuskan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2017)

Dalam penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif ini dengan alasan karena peneliti ingin memperoleh informasi lebih banyak tentang strategi pelayanan publik pada website E-Hibah Bansos Kota Cilegon yang dikendalikan oleh Diskominfo menyangkut pelayanan publik.

Penulis memakai teknik pengambilan sampling yakni *snowball sampling*. *Snowball sampling* merupakan cara mendapatkan data, dimana pertama perolehan data sedikit, kemudian data menjadi banyak. Hal ini disebabkan dari perolehan sampel data yang sedikit itu belum bisa memperoleh data yang memuaskan, oleh karena itu dapat diperoleh informasi dari pihak lain untuk bisa memperoleh data. (Sugiyono, 2017).

Penulis menggunakan berbagai cara pengambilan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari ketiga cara tersebut berfungsi untuk memperoleh data serta informasi yang dapat menunjang penelitian tentang Strategi Pelayanan Publik Via Website E-Hibah Bansos sebagai perwujudan *Smart City* di Kota Cilegon.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Pelayanan Publik Via Website E-Hibah Sebagai Upaya Perwujudan Smart City

Penerapan Website E-Hibah Bansos sudah berjalan dengan baik, hal tersebut dibuktikan dengan dengan Layanan Website E-Hibah Bansos yang bersifat prosedural dengan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Selain itu, Website E-Hibah Bansos sudah memenuhi setiap indikator keberhasilan *Smart City*. Adapun indikator tersebut terdiri dari *Web Portal Quality*, *Government Policy*, *Technological Infrastructure*, dan *Human Resources*. Berdasarkan pendapat Indrajit (2002) *E-Goverment* yaitu suatu pembaharuan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat atau pihak lain yang berkepentingan, melalui penerapan website ini dengan tujuan memperbaharui kualitas pelayanan.

Startegi kedua yang dilakukan Diskominfo Kota Cilegon Adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya pengelola layanan Website E-Hibah Bansos. Dalam Peningkatan sumber daya ini mempunyai maksud untuk meningkatkan kinerja internal dari Diskominfo Kota Cilegon untuk menunjang pelayanan Website E-Hibah Bansos tersebut. Melalui pengoptimalan internal yang cukup, Diskominfo Kota Cilegon juga ingin adanya dampak yang

diperoleh untuk mendukung pelayanan Website E-Hibah Bansos melalui bermacam fasilitas yang tersedia. Pada saat ini Diskominfo Kota Cilegon mempunyai Tenaga Kerja (SDM) dan sumber daya Anggaran/Keuangan(Finansial)

Tersediannya Sumber daya manusia menjadi salah satu hal penting dalam aktivitas pelayanan publik pada penerapan Website E-Hibah Bansos yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Cilegon. Memiliki sumber daya manusia yang berkualitas juga adalah unsur terpenting dan utama dalam terwujudnya *Good Governance*.

Berdasarkan pendapat Kartiwa (dalam Santosa, 2008) karena sumber daya manusia yang ada merupakan pengontrol langsung dari berjalannya sistem yang dijalankan, diantaranya dalam hal verifikasi, sebagai *Costumer Service* pada website, serta merespon keluhan atau mencari jalan keluar atas permasalahan yang terjadi dari pengguna Website E-Hibah Bansos tersebut. Hal tersebut karena SDM merupakan faktor utama sekaligus unsur penggerak pemerintah dalam mewujudkan visi misi tujuannya (Judisuseno, 2008). Sebaik apapun suatu sistem yang ada akan tidak ada harganya, apabila tidak didukung dengan kualitas pribadi SDM yang terdiri dari potensi pendidikan, pengalaman, dan pelatihan (Indiarsih, 2014).

Selain sumber daya manusia Diskominfo juga mengupayakan sumber daya finansial karena biaya pengelolaan pelayanan berbasis digital juga membutuhkan biaya yang sangat besar dalam proses pengendalinnya. Atas dasar itu, Diskominfo menggunakan anggaran yang telah ditetapkan untuk berjalannya Website E-Hibah Bansos Kota Cilegon.

Upaya selanjutnya adalah memberikan sosialisasi layanan Website E-Hibah Bansos kepada masyarakat Kota Cilegon dan para pengguna aplikasi. Sosialisasi merupakan suatu kegiatan pemerintah Kota Cilegon sebagai usaha untuk mencapai pemerintahan yang berhasil dengan memberikan pengenalan dengan adanya interaksi yang dilakukan kepada masyarakat.

Maksud dari kegiatan sosialisai ini adalah sebagai upaya memberikan pemahaman langsung kepada masyarakat terkait adanya layanan publik yang tersedia pada Website E-Hibah Bansos. Berbagai macam bentuk kegiatan sosialisasi sudah dilakukan oleh Diskominfo Kota Cilegon dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Hal ini merupakan suatu upaya mencapai pemerintahan yang baik dengan melaksanakan konsep *Smart City*.

Sinergitas antara masyarakat dengan Diskominfo dalam pelaksanaan E-Hibah Bansos sebagai perwujudan Smart City

Dalam pelaksanaan Website E-Hibah Bansos sinergitas antara masyarakat dengan pemerintah merupakan suatu komponen utama dari pelayanan publik karena masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik yaitu sebagai upaya yang bertujuan untuk

menguatkan hubungan masyarakat dengan Diskominfo. Menurut Thoha (dalam Sedaarmayanti 2010). Pelayanan masyarakat merupakan suatu upaya yang diberikan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi untuk memberi solusi serta kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwasannya kebijakan yang diambil oleh Pemerintah Kota Cilegon khususnya Diskominfo Kota Cilegon harus berdasarkan kebutuhan masyarakat dengan tujuan untuk memperoleh solusi dalam permasalahan masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat Kota Cilegon menjalin hubungan baik dengan Diskominfo dan tentunya masyarakat merasa terbantu dan sangat setuju dengan adanya layanan Website E-Hibah Bansos ini.

Dalam pelayanan E-Hibah Bansos ini merupakan upaya perwujudan *Smart City* Kota Cilegon sebagai sarana pemenuhan untuk berkomunikasi secara intens. Adapun demikian strategi yang digunakan untuk membangun kerjasama yang terjalin baik antar pemerintah, Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kota Cilegon menghubungkan Website E-Hibah Bansos dengan seluruh OPD yang ada di Kota Cilegon yang berjumlah 33 OPD dengan mendata setiap nama operator E-Hibah Bansos di masing-masing OPD dan di input ke dalam layanan Website E-Hibah Bansos. Selain itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cilegon menyediakan perangkat jaringan internet di setiap OPD agar Website E-Hibah Bansos dapat terkoneksi dengan baik kepada setiap OPD. Perangkat jaringan ini tidak hanya berfungsi untuk menyambungkan layanan pengajuan saja, melainkan semua aplikasi, sehingga perangkat tersebut perlu dijaga agar tetap aktif sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan optimal.

Kemudian Diskominfo melaksanakan kegiatan sosialisasi dan pelatihan kepada setiap Operator Website E-Hibah Bansos di Setiap OPD dalam kegiatan rapat koordinasi dan evaluasi layanan Website E-Hibah Bansos. Dalam kegiatan tersebut akan dijelaskan terkait perkembangan yang dilakukan terhadap Website E-Hibah Bansos. Dengan adanya layanan Website E-Hibah Bansos ini menjadi solusi permasalahan yang ada di masyarakat. Misalnya menu pendaftaran, mayoritas masyarakat merasa dirugikan waktunya ketika harus mengurus berkas pendaftaran hibah bansos, dengan tersedianya menu pendaftaran pada layanan E-Hibah bansos dirasa sangat membantu terkait administrasi pengurusan berkas pendaftaran hibah bansos.

Adanya solusi merupakan hal penting yang dapat diterima dari masyarakat pengguna Website E-Hibah Bansos dan bisa menjadi masukan untuk Diskominfo Kota Cilegon. Pada pembahasan ini peneliti memberikan informasi bahwa masih ditemukan masyarakat yang

belum mengetahui adanya layanan Hibah Bansos melalui website. Masyarakat biasanya datang secara langsung ke kantor untuk pelayanan Hibah bansos.

Setelah adanya hubungan timbal balik seputar E-Hibah Bansos tersebut, mayoritas dari informan menerima dan sangat setuju adanya layanan E-Hibah Bansos dengan beralasan memberikan kemudahan yang akan mereka dapatkan ketika masyarakat menggunakan layanan E-Hibah Bansos.

Tolak Ukur Keberhasilan E-Hibah Bansos sebagai Perwujudan *Smart City*

Penyelenggaraan layanan pada E-Hibah Bansos ini pemerintahan tidak pernah luput dari adanya kekurangan dan kelemahan yang kelak akan dihadapi sehingga dapat menghambat pelaksanaannya terutama bagi pemerintah yang baru menerapkan konsep *Smart City*. Menurut Indrajit,dkk. (2007:191), secara garis besar terdapat dua tantangan besar dalam perwujudan *Smart City*. Pertama inisiatif *E-government* yang masih kurang. Kedua, tidak berhasilnya implementasi proyek *E-government* diberbagai negara dan sektor pemerintahan yang selama ini menerapkan *E-government*.

Lemahnya faktor inisiatif *E-Government* dalam pelaksanaan Website E-Hibah Bansos adalah infrastruktur hukum, yaitu terkait regulasi yang digunakan dalam pelaksanaan layanan E-Hibah Bansos. Regulasi yang digunakan sudah cukup baik, namun di dalam SOP yang berlaku terdapat regulasi yang belum diganti, yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2004 yang sudah direvisi menjadi UndangUndang Nomor 14 tahun 2008. Selain itu berdasarkan hasil wawancara tidak ditemukan adanya kebijakan yang mengatur terkait sanksi bagi setiap staff atau operator Website E-Hibah Bansos yang lalai, dan bahkan hal tersebut juga tidak tercantum dalam Standar Operasional Pelayanan (SOP) E-Hibah Bansos. Adapun alasan belum adanya kebijakan yang mengatur terkait sanksi karena kebijakan yang digunakan masih berbentuk keputusan Walikota dan bukan peraturan Walikota sehingga hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor tingginya tingkat kelalaian operator E-Hibah Bansos di masing-masing OPD dalam menjalankan tugasnya mengelola Website E-Hibah Bansos.

Faktor selanjutnya yang menjadi faktor lemahnya inisiatif *E-government* adalah infrastruktur jaringan dan data. Diskominfo Kota Cilegon membuat layanan Website E-Hibah Bansos sesuai dengan ketentuan yang sudah dicantumkan dalam Undang-undang nomor 14 tahun 2008 pasal 21, dimana Website E-Hibaha Bansos memiliki cara untuk mendapat informasi publik berdasarkan pada prinsip cepat, tepat waktu, dan dengan biaya yang ringan sehingga Website E-Hibah Bansos sudah dapat dikatakan sebagai layanan yang sesuai dengan sistem aplikasi standar yang baik.

Selain itu, dalam melaksanakan fungsi Website E-Hibah Bansos tidak ada sanksi yang begitu tegas terhadap para staff yang lalai adapun sanksi yang diberikan hanya berupa teguran saja, hal itupun berlaku juga terhadap semua staff Website E-Hibah Bansos di setiap OPD. Maka dari itu, Dinas Komunikasi, Informatika, Sandi dan Statistik Kota Cilegon sebagai pihak yang mempiloti pelaksanaan Website E-Hibah Bansos selalu melakukan pengawasan untuk bertukar informasi karena setiap program yang dilaksanakan oleh pemerintah tidak luput dari kekurangan atau hambatan, seperti halnya kesulitan dalam melakukan *login* dan konfirmasi *e-mail* sering terjadi pada saat pengguna hendak mengakses Website E-Hibah. Kelemahan selanjutnya adalah kelemahan yang menghilangkan nilai praktis pada penggunaan Website E-Hibah Bansos, yaitu pengguna harus tetap melakukan login secara manual, dikarenakan fitur simpan dan ingat sandi tidak dapat digunakan sehingga hal tersebut membedakan Website E-Hibah Bansos dengan media sosial lainnya dimana cukup dengan sekali login maka tidak perlu memasukan username dan juga password.

Selanjutnya SDM yang belum siap dalam hal sikap, mental pengetahuan dan juga keterampilan menjadi faktor yang juga dapat menjadikan rendahnya inisiatif *E-government*. Layanan Website E-Hibah Bansos yang saat ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cilegon dijalankan oleh dua orang staff yang terdiri dari Operator dan Administrator. Dengan adanya pelatihan yang dilaksanakan setiap tahunnya serta adanya kegiatan rapat koordinasi dan evaluasi pelaksanaan layanan Website E-Hibah Bansos dapat menambah pengalaman kerja para staff dan operator Website E-Hibah Bansos. Dengan demikian maka para staff dan operator Website E-Hibah Bansos dapat memiliki pengetahuan dan juga keterampilan yang baik dalam menjalankan Website E-Hibah Bansos.

SIMPULAN

Startegi pelayanan publik yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cilegon dalam mendukung pelayanan E-Hibah Bansos yaitu melakukan sinergitas dengan masyarakat. Sinergitas selalu dibangun antara Dsikominfo dengan masyarakat tersebut memiliki maksud menciptakan layanan-layanan yang mampu memberikan kemudahan dalam Website E-Hibah Bansos. Strategi kedua yakni melalui pengoptimalan SDM Website E-Hibah Bansos. Kemudian Startegi ketiga yaitu melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kota Cilegon, dengan adanya pelayanan publik pada Website E-Hibah Bansos dengan berbagai sosialisasi secara langsung dan tidak langsung. Banyak masyarakat Kota Cilegon mensuport dan sangat setuju karena membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dalam hal informasi. Tolak ukur keberhasilan E-Hibah Bansos dilihat dari layanan E-Hibah Bansos

yang sudah terintegrasi, adanya jaringan infrasturktur dalam pelaksanaan E-Hibah Bansos, serta kemampuan dan pemahaman masyarakat tentang E-Hibah Bansos.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Jamaluddin. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori & Aplikasi*. Edisi 1. Yogyakarta : Peerbit Gava Media.
- Ahmad, M,Yahya, (2016), Pengaruh Karakteristik Inovasi Pertanian Terhadap Keputusan Adopsi Usaha Tani Sayuran Organik, *Journal Of Agrosience*, Vol.6, Hal 5.
- Davidjowinoto, Riant, Nugroho. (2004). *Kebijakan Publik Formulasi, Implmentasi, Dan Evaluasi*. Edisi 2. Jakarta: PT. Gramedia
- Daviyanto, Agus. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Edisi 4. Yogyakarta: UGM Press
- Gani, Ferdi. (2014), Respon Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Knator Kecamatan Pinogaluman, *Jurnal Ad'ministore*, Vol 1, Halaman 63.
- Gunawan, Hendri. (20018). *Landasan Hukum Dan Implemetasi Teknologi Menuju Serang Madani Berbasis Smart City*, *Jurnal Studi Ilmu Hukum Pasca Sarjana Untirta*. Vol 3, Halaman 28.
- Hasibuan, Abdulrozak, & Sulaiman, Oris, Krianto., (2019), Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Peyeleasaan Masalah Perkotaan Kabupaten/ Kota, Di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatea Utara, *Jurnal Buletin Utama Teknik*, Vol.14, Hal 130.
- Juwandi,Roni., (2016), *Efektivitas Badan Pelayanan Perijinan Tepadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokrasi*, *Untirta Civic Education Journal*, Vol. 1, Hal 163.
- Makarom, Zaenal Dan Laksana, Muhibudin, Wijaya. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi 1. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mustafa, Abdul, Talib. (2017). *Kemitraan Dalam Pelayanan Publik*. Edisi 2. Yogyakarta: Calpulis
- Purwanto, Erwan Agus, Dan Sulistyastuti, Dyah, Ratih., (2015). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep Dan Aplikasi Di Indonesia*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Sanabela, Lijan, Poltak, Dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Tori,Kebijakan, Dan Implemetasi*. Cetakan 5. Jakarta:PT.Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Edisi 26. Bandung: Alfabeta.
- Sumanjoyo, Simon, Hutagalung Dan Hermawan , Dedy. (2018). *Memabangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.