



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 4791-4800

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pentingnya Inovasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Tengah Era Disrupsi

Andi Herlina^{1✉}, Hamka², Harry Katuuk³

Politeknik Maritim AMI Makassar

Email: andiherlinatoha@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Dalam era modern saat ini, pelayanan publik diharapkan dapat menyesuaikan diri dengan preferensi masyarakat yang menginginkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan dalam proses birokrasi. Tantangan utama yang muncul adalah ketidakpastian terkait arah dan sikap masyarakat sebagai pengguna layanan, yang semakin sulit diprediksi dan semakin beragam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menafsirkan fenomena alamiah, melibatkan berbagai metode penelitian. Hasil penelitian menunjukkan beberapa temuan, yaitu: (1) Pelayanan publik harus mengutamakan orientasi pada kebutuhan masyarakat untuk memberikan layanan yang optimal; (2) Transformasi pelayanan publik di era industri 4.0 harus didasarkan pada teknologi digital; (3) Inovasi menjadi kunci penting agar penyelenggara layanan dapat beradaptasi dengan perubahan yang terus-menerus; (4) Pengembangan sumber daya di setiap lembaga pemerintah harus dilakukan secara berkelanjutan; dan (5) Inovasi dalam pelayanan publik perlu mengintegrasikan perkembangan teknologi informasi sebagai landasan utama.

Kata Kunci: *Inovasi, Pelayanan, Administrasi*

Abstract

In today's modern era, public services are expected to be able to adapt to the preferences of the public who want effectiveness, efficiency and ease in bureaucratic processes. The main challenge that arises is uncertainty regarding the direction and attitudes of the community as service users, which is increasingly difficult to predict and increasingly diverse. This research uses a qualitative approach to interpret natural phenomena, involving various research methods. The research results show several findings, namely: (1) Public services must prioritize orientation towards community needs to provide optimal services; (2) Transformation of public services in the industrial era 4.0 must be based on digital technology; (3) Innovation is an important key so that service providers can adapt to continuous changes; (4) Resource development in every government institution must be carried out in a sustainable manner; and (5) Innovation in public services needs to integrate developments in information technology as the main foundation.

Keywords: *Innovation, Service, Administration*

PENDAHULUAN

Era teknologi informasi dan kemajuan internet telah mengubah gaya hidup masyarakat sipil menjadi lebih modern, dengan koneksi internet melalui berbagai perangkat gadget. Dampak dari perubahan ini adalah adanya harapan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi yang lebih mudah, cepat, dan praktis. Oleh karena itu, lembaga dan instansi diharapkan dapat beradaptasi dengan perubahan perilaku masyarakat tersebut untuk memenuhi kebutuhan layanan. Perubahan dalam kebutuhan dan perilaku masyarakat harus diimbangi oleh kemampuan lembaga dan instansi untuk menghadapi dinamika yang terjadi di masyarakat. Internet saat ini menjadi kebutuhan pokok dan sarana utama bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi, termasuk dalam pemenuhan kebutuhan administrasi. Meskipun telah ada upaya layanan berbasis website, dikenal dengan istilah e-government, namun hal tersebut belum sepenuhnya mencakup semua kebutuhan masyarakat, terutama karena masyarakat lebih cenderung menggunakan internet melalui smartphone.

Dalam menghadapi tantangan era disrupsi, di mana segala kemungkinan sulit diprediksi, inovasi menjadi kunci untuk memenuhi tuntutan zaman yang semakin modern. Arah dan sikap masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan semakin sulit diprediksi dan semakin beragam. Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan publik diperlukan untuk mengubah sikap dan paradigma masyarakat itu sendiri. Penerapan inovasi perlu mempertimbangkan strategi yang memposisikan fungsi produk atau layanan yang diunggulkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, lembaga pemerintah tetap menjadi bagian integral yang tidak terpisahkan dalam melayani

kebutuhan masyarakat, baik itu untuk pelayanan umum maupun pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat.

Inovasi dalam pelayanan menjadi suatu keharusan karena muncul berbagai permasalahan dalam konteks layanan publik. Salah satu permasalahan yang dapat ditemui adalah yang terkait dengan aspek organisasional, khususnya seputar kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, sebagaimana diungkapkan oleh (Putri Ismie Mayangsari et al., 2014). Permasalahan ini menuntut perbaikan dan penyesuaian segera terhadap sumber daya manusia agar dapat memenuhi kebutuhan yang dihadapi oleh lembaga tersebut.

1. Administrasi Publik

Perkembangan dalam ilmu pengetahuan, terutama di bidang ilmu sosial, telah mengalami kemajuan yang signifikan. Saat ini, ilmu sosial telah memberikan kontribusi penting dalam upaya mengatasi masalah sosial yang muncul di tengah-tengah masyarakat yang mengalami disrupsi. Perubahan dan kompleksitas masalah sosial membuat ilmu sosial, termasuk administrasi publik, menjadi bidang yang memberikan ide dan gagasan untuk menyelesaikan tantangan tersebut.

Administrasi publik memiliki kontribusi yang berarti dalam memperbaiki aspek kultural dalam organisasi, di mana faktor sumber daya menjadi penentu keberhasilan lembaga publik untuk bertahan dan bahkan berkembang maju dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Menurut Keban (dalam Putri Ismie Mayangsari, 2014), administrasi publik memainkan peran krusial dalam memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi. Dengan perkembangan ilmu administrasi publik, fokus penelitian semakin banyak tertuju pada disiplin ilmu administrasi publik, salah satunya adalah pelayanan publik. Hingga saat ini, pelayanan publik tetap menjadi isu yang memerlukan perhatian dan penanganan secara komprehensif.

Kontribusi ilmu administrasi publik termanifestasi dalam bentuk pelayanan, namun penting untuk memberikan umpan balik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan instansi pemerintah. Ini berarti bahwa bentuk pelayanan dari instansi pemerintah harus sejalan dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan administratif harus diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

(Keban, 2004) menegaskan bahwa administrasi publik adalah medan di mana aparat pemerintah atau eksekutif melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan sektor publik, terutama dalam penyediaan pelayanan untuk kepentingan publik. Oleh karena itu, peran administrasi publik sangat menentukan stabilitas, ketahanan, dan kesejahteraan suatu negara. Transformasi perilaku, keberadaan, dan kompetensi sumber daya manusia dapat mencerminkan kesejahteraan suatu negara secara keseluruhan. Ini dapat dicapai melalui

perubahan dari pola lama menuju pola baru yang lebih dinamis dan inovatif dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang efektif adalah bentuk layanan yang mampu memunculkan kepuasan dari setiap penggunanya, dan meskipun terdapat kritik, hal tersebut harus menjadi dorongan untuk terus meningkatkan pelayanan ke arah yang lebih baik.

2. Inovasi sektor publik

Perkembangan ilmu pengetahuan modern telah membuka kemungkinan terhadap hal-hal yang sebelumnya dianggap tidak mungkin. Pertumbuhan pola pikir manusia yang terus berkembang, dipicu oleh berbagai faktor dan munculnya permasalahan baru di tengah masyarakat, menuntut adanya ide dan gagasan yang inovatif. Keberhasilan suatu inovasi menjadi penanda bahwa ide atau gagasan tersebut memiliki nilai solutif yang tinggi.

Menurut (Suwarno, Yogi, 2008), faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan dapat dianalisis menjadi dua bagian, yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal mencakup faktor-faktor di dalam organisasi yang memengaruhi kinerja, seperti visi, misi, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, struktur organisasi, manajemen, keuangan, dan pemasaran. Sementara itu, lingkungan eksternal melibatkan faktor-faktor makro seperti demografi, sosio-ekonomi, teknologi, politik, dan sosial budaya, serta faktor mikro seperti pelanggan dan pesaing. Faktor internal yang mencakup keberhasilan kinerja suatu instansi publik mencerminkan keberhasilan dalam memperbaiki proses organisasi. Proses organisasi yang efektif akan meningkatkan performa organisasi dalam mencapai tujuan dan memudahkan realisasi program-program yang telah direncanakan oleh lembaga atau organisasi tersebut.

Sementara itu, faktor eksternal seperti teknologi memiliki dampak signifikan. Kemajuan teknologi telah memudahkan kehidupan masyarakat dan memajukan lembaga publik. Inovasi teknologi, terutama dalam administrasi publik, telah mengubah pelayanan dari yang konvensional menjadi terkomputerisasi. Seluruh rangkaian proses, mulai dari input, proses, hingga output, telah terintegrasi dengan komputer.

Inovasi merupakan faktor utama dalam upaya meningkatkan pelayanan, terutama mengingat perkembangan ilmu pengetahuan modern yang memungkinkan terwujudnya hal-hal yang sebelumnya dianggap tidak mungkin. Peningkatan pola pikir manusia yang berkembang seiring waktu, disertai dengan munculnya berbagai permasalahan dan fenomena baru dalam masyarakat, menuntut ide dan gagasan yang memiliki nilai inovatif. Keberhasilan suatu inovasi menandakan bahwa ide atau gagasan tersebut memiliki solusi yang efektif. (Suwarno, Yogi, 2008), mengidentifikasi dua faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan, yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal

melibatkan elemen-elemen dalam organisasi, seperti visi, misi, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, struktur organisasi, manajemen, keuangan, dan pemasaran. Di sisi lain, lingkungan eksternal mencakup faktor makro seperti demografi, sosio-ekonomi, teknologi, politik, dan sosial budaya, serta faktor mikro seperti pelanggan dan pesaing.

Manajemen informasi yang baik, seperti melalui Sistem Informasi Manajemen (SIM), dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (Irfan, 2018). Pengelolaan informasi yang efektif berdampak pada peningkatan kesejahteraan dan tingkat pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah. Inovasi ini merupakan langkah sederhana namun berdampak besar dalam peningkatan dan perbaikan instansi publik.

Pelanggan jasa, yaitu masyarakat, memiliki hak untuk menerima pelayanan yang baik, dan pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Adanya pesaing, terutama dari sektor swasta, menjadi stimulus untuk berinovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menciptakan tipologi inovasi di sektor publik. (Halvorsen dalam Yogi. S, 2018) mengidentifikasi enam tipologi inovasi di sektor publik: (a) layanan baru atau ditingkatkan; (b) inovasi proses; (c) inovasi administratif; (d) inovasi sistem; (e) inovasi konseptual; dan (f) perubahan radikal dalam rasionalitas. Kategori-kategori ini mencakup berbagai aspek inovasi di sektor publik, mulai dari peningkatan layanan hingga perubahan konsep fundamental.

Pengelompokan inovasi dapat berdasarkan tingkat keaslian, sumber daya manusia, dan efisiensi. Tingkat keaslian mencerminkan keunikan dan keaslian ide atau gagasan, sementara sumber daya manusia diperlukan sebagai pengelola inovasi. Efisiensi pelayanan menjadi fokus untuk menghemat anggaran dalam menerapkan inovasi.

Inovasi bukanlah sesuatu yang terjadi begitu saja. Proses pemikiran yang melibatkan sumber daya manusia adalah kunci utama dalam merealisasikan inovasi sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Analisis yang cermat terhadap kompleksitas dan urgensi permasalahan diperlukan agar inovasi yang dihasilkan sesuai dengan tujuan lembaga atau organisasi. Budaya organisasi yang mendorong inovasi menjadi krusial, sehingga inovasi bukan hanya sesuatu yang asli, tetapi juga merupakan solusi konkret dalam pemecahan masalah.

3. Pelayanan Publik

Inovasi dan pemerintahan memiliki keterkaitan yang erat, khususnya dalam konteks pelayanan publik yang tidak terlepas dari kualitas layanan dan kebijakan. Kebijakan yang berpihak kepada masyarakat diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan layanan publik. Adanya kebijakan sebagai payung hukum diharapkan dapat mengatur dan mengontrol penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut (Robi C.K, 2016), pelayanan publik adalah pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

Pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan penyelenggara pelayanan, terutama lembaga pemerintah, dilihat dari segi kinerja. Kinerja menjadi penentu keberhasilan pemerintah dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan yang profesional dan memenuhi kebutuhan layanan masyarakat. Birokrasi publik diharapkan memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif, serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dengan meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat (Robi C.K, 2016). Dalam konteks ini, peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi sangat penting untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas. Sejalan dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu menggeser orientasi dari fokus pada prosedur menuju orientasi pada hasil. Ini dapat dicapai dengan mengubah ukuran penilaian kinerja pejabat birokrasi, yang tidak lagi hanya berdasarkan kepatuhan pada prosedur, tetapi juga hasil yang dihasilkan. Jika hasilnya memuaskan masyarakat, kinerja pejabat birokrasi seharusnya dinilai baik, meskipun mungkin melibatkan pelanggaran terhadap ketentuan dan prosedur. Evaluasi kinerja tidak boleh terbatas pada proses semata, melainkan harus mempertimbangkan hasil yang tercapai. Pengabaian terhadap prosedur dapat dijustifikasi jika prosedur yang ada tidak lagi menjamin hasil yang optimal bagi kepentingan publik (Agus. D, 2002).

Dengan demikian, pelayanan publik harus berorientasi pada kepuasan penduduk terkait dengan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu diwujudkan untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Kesuksesan penyelenggara pelayanan sangat tergantung pada kualitas pemberi pelayanan, yang harus fokus dan memprioritaskan kebutuhan serta keinginan masyarakat, tanpa mengabaikan kaidah dan aturan birokrasi pelayanan yang sudah ada.

4. Bentuk Inovasi Pelayanan Publik

Setelah reformasi birokrasi menjadi katalis untuk meningkatkan kesadaran peningkatan kualitas pelayanan dari para pegawai penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat, diperlukan bentuk nyata inovasi dalam pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan, kreativitas, atau ciptaan baru yang mampu memberikan nilai tambah (*value added*) dalam konteks pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan (Diah N.F, 2014). Beberapa bentuk inovasi telah diimplementasikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut (Dayang E.D, 2015), terdapat empat bentuk inovasi pelayanan, yaitu:

- a. Rehabilitasi Ruang Publik;
- b. Mempercepat Pelayanan;
- c. Area Permainan; dan
- d. Jejaring Sosial.

Rehabilitasi ruang publik, baik dari segi penataan maupun fasilitas, dapat memengaruhi kenyamanan masyarakat saat menerima pelayanan jasa dari penyelenggara pelayanan. Upaya peningkatan pelayanan masyarakat juga melibatkan penyediaan fasilitas yang nyaman, seperti area merokok, sebagai langkah perlindungan terhadap risiko ancaman kesehatan. Kesadaran akan kenyamanan dan kebersihan menjadi kunci, agar masyarakat dapat menilai pelayanan secara fisik. Penyelenggara pelayanan juga mengadopsi janji pelayanan, seperti syarat dan berkas lengkap, janji pelayanan yang cepat, mudah, dan tepat. Evaluasi kritik dan saran dari masyarakat dilakukan melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM) atau melalui media komunikasi seperti sms, telepon, dan platform sosial media.

Pemanfaatan media online, termasuk jejaring sosial seperti Facebook, SMS, WhatsApp, dan telepon, menjadi alat efektif dalam menyampaikan pelayanan publik. Layanan online memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dan layanan publik melalui komunikasi online dengan penyelenggara pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln (dalam Albi. A dan Johan. S, 2018) menyatakan, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Sehingga dalam penelitian ini dalam pengumpulan data pada suatu latar alamiah dimaksudkan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi. Selain itu untuk mendapatkan analisis yang sesuai

dengan kaidah penelitian ilmiah menggunakan berbagai literature pustaka dari jurnal ilmiah, buku dan informasi dari internet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis tersebut menunjukkan urgensi perbaikan dan reformasi dalam pelayanan administrasi publik, terutama dengan memasuki era revolusi industri 4.0 dan dihadapkan pada disrupsi di berbagai bidang. Bidang administrasi publik mengalami disrupsi, dan birokrasi tradisional tidak lagi memenuhi harapan masyarakat. Keluhan masyarakat seringkali terkait dengan ketidakjelasan informasi, terutama dalam prosedur penyampaian pengaduan.

Ketidakjelasan informasi mengenai prosedur pengaduan dan kurangnya transparansi menyebabkan kesulitan bagi masyarakat untuk mengawasi penanganan pengaduan mereka. Ini juga membuat instansi pemerintah sulit memperoleh umpan balik dari masyarakat dan memahami kebutuhan yang semakin kompleks.

Dalam konteks ini, inovasi dalam pelayanan publik menjadi penting, terutama dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komputerisasi. Beberapa contoh inovasi pelayanan publik mencakup Mini Lab Food Security, Layanan Free Hotspot, dan Gugus Antisipasi Cegah Antrian Panjang dengan Antar Obat ke Rumah Pasien. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Efisiensi pelayanan diukur melalui perbandingan antara input (biaya dan waktu) dan output (produk pelayanan berkualitas). Dalam konteks efektivitas, lembaga pemerintahan diharapkan dapat mencapai tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Pentingnya manajemen birokrasi yang bersifat apolitik, spesialisasi, dan koordinasi yang efektif dan efisien ditekankan sebagai faktor penting dalam meningkatkan pelayanan publik. Seluruh ASN (Aparatur Sipil Negara) memiliki peran kunci dalam menciptakan pusat keunggulan pelayanan publik.

SIMPULAN

Dari pembahasan diatas maka dapat memberikan beberapa simpulan penting yakni:
Pelayanan publik harus berorientasi pada Masyarakat berfokus pada kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pemahaman terhadap harapan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama penyelenggara pelayanan.

Basis Digital di Era Industri 4.0, dalam menghadapi era industri 4.0, pelayanan publik perlu beralih ke basis digital. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti aplikasi dan platform online, menjadi kunci untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan.

Perluasan Inovasi, Inovasi menjadi sangat penting untuk penyesuaian dengan perubahan zaman. Penyelenggara pelayanan publik harus dapat mengadopsi inovasi, baik dalam proses layanan maupun pemanfaatan teknologi, untuk tetap relevan dan adaptif.

Pengembangan Sumber Daya, Pengembangan sumber daya manusia dan teknologi di setiap lembaga pemerintah harus menjadi agenda yang berkelanjutan. Peningkatan kualifikasi, keahlian, dan kapasitas SDM menjadi kunci dalam menjawab tuntutan masyarakat modern.

Inovasi Berbasis Teknologi Informasi, Inovasi dalam pelayanan publik harus terfokus pada pemanfaatan perkembangan teknologi informasi. Sistem informasi, digitalisasi proses, dan pemanfaatan platform daring menjadi elemen-elemen kunci untuk mencapai pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Simpulan dapat mencerminkan urgensi adaptasi pelayanan publik terhadap perkembangan teknologi dan perubahan perilaku masyarakat. Inovasi dan orientasi pada kebutuhan masyarakat menjadi fondasi untuk membangun sistem pelayanan publik yang responsif dan berkualitas di era modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus. D. 2002. Membangun Sistem Pelayanan Publik yang Memihak pada Rakyat. *Populasi*.13.(1).
- Albi. A dan Johan. S. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak.
- Dayang E.D. 2015. Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.3. (3).
- Diah N.F. 2014. Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*.2.(1).1-10.
- Heryanto. M. 2012. Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*.5. (1).
- Keban, YT. 2004. *Enam Dimensi Administrasi Publik (Konsep Teori dan Isu)*. Yogyakarta: Media.
- Kurnia, Edi. 2013. *Customer is Change: Eksplorasi Perilaku Pelanggan di TengahTengah Gaya Hidup Digital*. Jakarta: BUKUREPUBLIKA.
- Nursetiawan, I., & Garis, R.R. 2018. Analisis Sistem Informasi Manajemen Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari Sektor Pariwisata. *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(3), 151-162.

- Putri Ismie Mayangsari, Dkk. 2014. Inovasi PT. Pos Indonesia dalam Menjaga Eksistensi dan Daya Saing Pelayanan Publik (Studi pada PT. Pos Indonesia Sidoarjo 62100). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*.4.(1).
- Robi C.K. 2016. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIATJUSTISIA*.10(3).
- Suci. S. 2012. Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). *Kebijakan dan Manajemen Publik*.4(4).
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yogi. S.2018. Inovasi di Sektor Publik. Tersedia (Online): <http://www.researchgate.net/publication/> [12 Juni 2019].