

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI
SISTEM INFORMASI PENGADUAN, PERIZINAN
DAERAH (SIPPDA) DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SUMATERA
SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik



Diajukan oleh:

TRI YONI MULATSIH

NIM. 07011282025060

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA
MARET 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI
SISTEM INFORMASI PENGADUAN, PERIZINAN
DAERAH (SIPPDA) DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SUMATERA
SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**

Oleh:

**TRI YONI MULATSIH
NIM. 07011282025060**

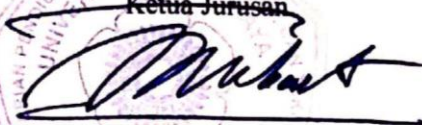
Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 15 Maret 2024

Pembimbing

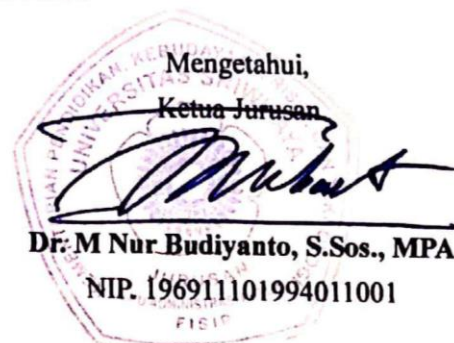
**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan**



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM INFORMASI PENGADUAN, PERIZINAN DAERAH (SIPPDA) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SUMATERA SELATAN

SKRIPSI

Oleh :
TRI YONI MULATSIH
07011282025060

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 26 Maret 2024

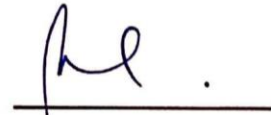
Pembimbing :

1. **Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**
NIP. 196911101994011001



Penguji :

1. **Junaidi, S.IP., M.Si**
NIP. 197603092008011009



2. **Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si**
NIP. 198801272019031005



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



**Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,**



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Yoni Mulatsih

NIM : 07011282025060

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan, Perizinan Daerah (SIPPDA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu“ ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Indralaya, 14 Maret 2024



Tri Yoni Mulatsih
NIM.07011282025060

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Pada akhirnya yang muda akan menjadi tua, hingga akhirnya yang kita tinggal di dunia hanyalah nama. Maka pastikan itu nama baik”

-Kalimasada

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orangtua ku
2. Saudara dan saudariku
3. Keluarga besar
4. Seluruh dosen dan pegawai
FISIP UNSRI
5. Sahabat seperjuangan
Administrasi Publik 2020
6. Teman-teman terbaikku
7. Almamater kebanggaanku

ABSTRACT

Public service innovation can be interpreted as a new breakthrough or new method which is an effort to simplify public services to overcome existing problems. Various central and regional government agencies are required to create innovations in public services. DPMPTSP South Sumatra Province participates in creating innovations, one of which is by taking innovative steps to simplify complaint services. This research aims to determine and analyze public service innovation through the SIPPDA Application in the DPMPTSP of South Sumatra Province, especially in complaint services. This research uses qualitative methods with research informants, namely South Sumatra Province DPMPTSP employees and the public who make complaints via the SIPPDA Application. The theory used is Rogers' theory (2003) which suggests that there are five attributes or dimensions to view innovation in an agency, namely Relative Advantage, Suitability, Complexity, Possibility of trying, and Ease of Observation. The research results show that innovation in complaint services through the SIPPDA Application has gone quite well. The problems that often occur are that errors often occur on the SIPPDA Application website, the features provided are incomplete, and the socialization carried out is less consistent.

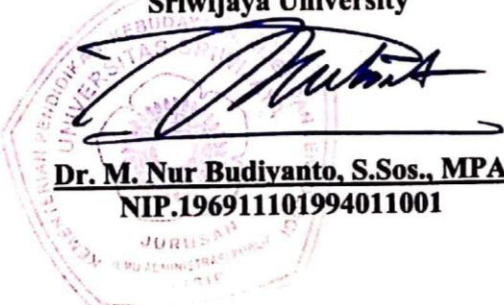

Keywords: Innovation, Public Services, SIPPDA Application

Advisor



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP.196911101994011001

Indralaya, 14 March 2024
Chairman of the Public Administrator Departement
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP.196911101994011001

ABSTRAK

Inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu terobosan baru atau cara baru yang merupakan upaya dalam mempermudah pelayanan publik guna mengatasi permasalahan yang ada. Berbagai instansi pemerintah pusat maupun daerah dituntut untuk menciptakan inovasi dalam pelayanan publik. DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan ikut berpartisipasi dalam menciptakan inovasi salah satunya dengan mengambil langkah inovatif untuk mempermudah pelayanan pengaduan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi SIPPDA di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan, terkhusus pada pelayanan pengaduan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan informan penelitian yaitu pegawai DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan dan masyarakat yang melakukan pengaduan melalui Aplikasi SIPPDA. Teori yang digunakan adalah teori Rogers (2003) yang mengemukakan bahwa ada lima atribut atau dimensi untuk melihat inovasi di sebuah instansi yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba, dan Kemudahan diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pengaduan melalui Aplikasi SIPPDA sudah berjalan cukup baik. Adapun permasalahan yang sering terjadi adalah sering terjadi *error* pada *website* Aplikasi SIPPDA, fitur-fitur yang disediakan kurang lengkap, dan sosialisasi yang dilakukan kurang konsisten.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi SIPPDA

Pembimbing



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP.196911101994011001

Indralaya, 14 Maret 2024
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP.196911101994011001

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan nikmat keimanan serta kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Informasi Pengaduan, Perizinan Daerah (SIPPDA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan”. Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk mencapai derajat Pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini dibuat dengan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang terlibat. Dengan demikian penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta penulis, Bapak Suyadi dan Ibu Sarwisih yang selalu memberikan dukungan dan memenuhi segala kebutuhan penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Dosen Pembimbing Akademik dan sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberikan kritik serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan sehingga menjadi bekal penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh staf Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Kepala Dinas dan Seluruh Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan yang telah mengizinkan dan membantu penulis mendapatkan data dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman dan seluruh pihak yang terlibat dan memberikan kontribusi berupa doa dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Dengan demikian penulis mengucapkan permohonan maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan, kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk membangun karya yang lebih baik lagi, terima kasih.

Indralaya, 14 Maret 2024



Tri Yoni Mulatsih
NIM. 07011282025060

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan.....	10
1.4 Manfaat.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pelayanan Publik.....	12
2.1.2 Inovasi	16
2.1.3 Inovasi Pelayanan Publik	17
2.1.4 Teori Yang Digunakan.....	19
2.1.5 Aplikasi SIPPDA	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Berpikir	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Definisi Konsep.....	38
3.3 Fokus Penelitian	38
3.4 Jenis dan Sumber Data	40
3.5 Informan Penelitian	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	41

3.7	Teknik Analisis Data	42
3.8	Teknik Keabsahan Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1.	Deskripsi Wilayah Penelitian	49
4.1.1	Sejarah DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan.....	49
4.1.2	Visi dan Misi DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan.....	51
4.1.3	Struktur Organisasi DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan.....	52
4.1.4	Jumlah Pegawai.....	55
4.2.	Deskripsi Responden/Informan Penelitian	56
4.2.1	Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan (PKPL) DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan	56
4.2.2	Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan.....	58
4.2.3	Operator Aplikasi SIPPDA DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan	60
4.3.	Hasil Penelitian.....	61
4.3.1	<i>Relative Advantages</i> (Keunggulan Relatif).....	61
4.3.2	<i>Compatibility</i> (Kesesuaian).....	65
4.3.3	<i>Complexity</i> (Kerumitan).....	68
4.3.4	<i>Trialability</i> (Kemungkinan dicoba).....	70
4.3.5	<i>Observability</i> (Kemudahan diamati).....	73
4.4.	Pembahasan	76
4.4.1	Aplikasi SIPPDA Sebagai Inovasi Pelayanan Pengaduan	76
4.4.2	Pelayanan Efektif	80
BAB V PENUTUP		88
5.1.	Kesimpulan.....	88
5.2.	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN.....		94

DAFTAR TABEL

Table 1. Data Inovasi-inovasi di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan	5
Table 2. Data Jumlah Pengaduan di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan.....	7
Table 3. Penelitian Terdahulu	28
Table 4. Fokus Penelitian.....	39
Table 5. Informan Penelitian.....	41
Table 6.Rekapitulasi Pegawai DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan Pada Tahun 2023	55
Table 7. Hasil Temuan Penelitian Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan, Perizinan Daerah (SIPPDA) di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan <i>Website</i> SIPPDA	6
Gambar 2. Tampilan Depan <i>Website</i> SIPPDA.....	27
Gambar 3. Bagan Kerangka Berpikir	36
Gambar 4. Analisis Model Interaktif	45
Gambar 5. Tampilan Depan DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan	49
Gambar 6. Struktur Organisasi DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan.....	54
Gambar 7. Tampilan <i>error</i> pada <i>Website</i> SIPDA	63
Gambar 8. Tampilan Pemilihan Menu Cek Proses Pengaduan melalui Beranda	67
Gambar 9. Tampilan terakhir <i>Update</i> Aplikasi SIPPDA	71
Gambar 10. Banner SOP Pelayanan Pengaduan	74
Gambar 11. Tampilan Loker Pengaduan.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Skripsi	94
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian	96
Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian	97
Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi	98
Lampiran 5 : Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi	99
Lampiran 6 : Pedoman Wawancara	100
Lampiran 7 : Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945	101
Lampiran 8 : Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009	107
Lampiran 9 : Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003	108
Lampiran 10: Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017	110
Lampiran 11: Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 7 Tahun 2021	111
Lampiran 12: Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi	113
Lampiran 13: Dokumentasi Penelitian	115

DAFTAR SINGKATAN

DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
E-SKM	: Elektronik Survei Kepuasan Masyarakat
E-SPK	: Elektronik Survei Persepsi Korupsi
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
MENPAN-RB	: Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
PERGUB	: Peraturan Gubernur
PKPL	: Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
PM	: Penanaman Modal
PTSP	: Pelayanan Terpadu Satu Pintu
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIPPDA	: Sistem Informasi Pengaduan, Perizinan Daerah
SOP	: Sistem Operasional Prosedur
SUMSEL	: Sumatera Selatan
UU	: Undang-Undang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana berdasarkan ketentuan perundang-undangan (Mahsyar, 2011). Pelayanan publik merupakan tugas utama yang hakiki dari aparatur. Tugas ini telah jelas terdapat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 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.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Sinambela (2010:128) pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa actual dalam berbagai aspek kelembagaan, bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas dalam pelayanan publik menjadi semakin penting karena selalu berhubungan dengan masyarakat umum yang memiliki kepentingan dan tujuan yang

berbeda-beda. Pelayanan publik di Indonesia merupakan topik yang terus menarik untuk dikaji. Hal ini dikarenakan penyelenggaraan pelayanan publik yang saat ini terjadi di Indonesia belum dapat dikatakan baik jika dilihat dari berbagai permasalahan yang ada dalam proses pelayanan publik. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan yang diterima masyarakat pada umumnya. Selain itu, salah satu yang menjadi tuntutan reformasi tahun 1998 adalah perubahan di bidang birokrasi pemerintahan.

Reformasi birokrasi merupakan harapan baru masyarakat dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab dan efektif serta memberikan pemerintahan yang ideal dan terbuka. Perubahan regulasi merupakan upaya pemerintah untuk mewujudkan *good governance* dan melakukan perubahan mendasar terhadap sistem pemerintahan, khususnya terkait kelembagaan (organisasi), sumber daya manusia, dan meningkatnya kualitas pelayanan publik (Putra, 2018). Di Indonesia urusan pelayanan publik merupakan kewenangan pemerintah pusat dan daerah dipandang mampu lebih memahami kebutuhan daerah sehingga pengambilan keputusan bagi penyelenggara negara lebih responsif terhadap masyarakat di daerah.

Pemerintah sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik mempunyai peran penting dalam menyediakan pelayanan kepada semua penduduknya. Hal ini sesuai amanat dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik sangatlah penting keberadaannya dalam mewujudkan *good governance*. Pelaksanaan *good governance* dan pemerintahan berbasis elektronik sesuai dengan visi Nawacita yang dikemukakan Presiden Republik Indonesia dalam mewujudkan kehadiran negara dan membangun tata kelola pemerintahan yang transparan, efektif, dan terpercaya. Teknologi informasi yang digunakan dapat memberi kemudahan dalam hal birokrasi yang membuat percepatan pelayanan, tepat dan murah sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat maupun dunia usaha. *E-government* atau pemerintahan elektronik merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Dengan demikian daya saing akan terus meningkat seiring berjalannya waktu. Penerapan *e-government* di Indonesia dimulai sejak tahun 2003 seiring dengan keluarnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Salah satu penerapan *e-governance* yaitu dengan melakukan berbagai inovasi bagi pelaksanaan pelayanan publik yang ada.

Inovasi pelayanan publik adalah prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat (Salsabila & Nawangsari, 2019:7). Inovasi pelayanan publik merupakan sebuah hal yang baru digunakan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) guna melayani masyarakat agar lebih mudah dan praktis dalam melakukan kegiatan administrasi (Cahya, 2022). Oleh sebab itu,

sangat penting bagi Pemerintah dan masyarakat untuk memahami secara benar mengenai inovasi pelayanan publik tersebut disertai dengan penyelenggaraan kegiatan yang terorganisir secara baik agar tidak salah sasaran karena pada dasarnya banyak dari masyarakat bahkan pemerintah itu sendiri yang masih menganggap hal tersebut masih terkesan baru.

Pemerintah daerah telah diberi kewenangan dari pemerintah pusat dalam merancang dan menentukan jenis pelayanan berdasarkan daerahnya masing-masing sesuai kebutuhan masyarakatnya. Dalam hal ini dibuktikan dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, pada Bab 1 Pasal 2 Ayat 1 dan 2 yang menyebutkan Inovasi Daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggara pemerintah daerah. Sasaran inovasi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah. Sejalan dengan itu dikeluarkannya Instruksi Gubernur Sumatera Selatan Nomor 1210 Tahun 2018 tentang Gerakan *One Agency One Innovation* di Provinsi dan Kabupaten/Kota di Sumatera Selatan.

Inovasi daerah dalam penyelenggaraannya dilandasi dengan dikeluarkannya PERGUB Sumsel No. 7 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 9 yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan/atau inovasi daerah dalam rangka peningkatan produk atau proses produksi. Berdasarkan dari beberapa peraturan tersebut maka salah satu pihak yang melakukan inovasi pelayanan publik yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan.

Inovasi yang ada di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan adalah sebagai berikut:

Table 1. Data Inovasi-inovasi di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan

Kategori	Nama Inovasi
Inovasi dari Pemerintah Pusat	OSS (<i>Online Single Submission</i>)
	SiCANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik)
	SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi)
Inovasi dari DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan	SIPPDA (Sistem Informasi Pengaduan, Perizinan Daerah)
	SAI (<i>Sumsel Awareness Investment</i>)
	PIR (Potensi Investasi Regional)

Sumber: Diolah Oleh Penulis Berdasarkan Data dari DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan

Inovasi yang ada di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu inovasi yang berasal dari pemerintah pusat dan inovasi yang berasal dari DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan. Adapun inovasi dari pusat ada dua inovasi yaitu OSS yang diterbitkan Lembaga OSS oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dan Inovasi SiCANTIK dikeluarkan oleh pemerintah pusat yang awalnya melalui Kementerian Komunikasi dan Informasi, serta inovasi SRIKANDI. Sedangkan untuk inovasi yang diciptakan DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan ada empat inovasi yaitu SIPPDA, SAI, dan PIR. Dari berbagai inovasi tersebut tentunya memiliki kendala masing-masing dalam penerapan inovasinya. Namun, diantara yang lain Aplikasi SIPPDA merupakan inovasi yang sering mengalami kendala, baik dalam proses pengaduannya maupun dari *website* Aplikasi SIPPDA sehingga banyak pengaduan dari masyarakat yang masuk secara manual

karena adanya hambatan tersebut. Dengan demikian, topik ini menarik untuk diteliti lebih dalam mengenai Aplikasi SIPPDA jika dilihat dari sisi inovasinya.

Gambar 1. Tampilan Website SIPPDA



Sumber: *Website SIPPDA DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan*

Latar belakang pembuatan Aplikasi SIPPDA tidak terlepas dari motivasi yang diberikan oleh Gubernur Sumatera Selatan, H. Herman Deru, S.H., M.M. dan Kepala DPMPTSP yang memberikan *support* agar membuat inovasi setiap bidang di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan. Selain itu, inovasi Aplikasi SIPPDA juga dilatarbelakangi oleh pandemi *Corona Virus (COVID-19)* yang membuat masyarakat dan pegawai sulit untuk berinteraksi secara langsung. Dengan demikian inovasi ini merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Ide inovasi ini muncul dari Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan (PKPL) di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan. Pengaduan yang masuk sampai dengan penyelesaiannya sebelumnya dilakukan secara manual. Pegawai harus memproses pengaduan yang masuk, mulai dari mencatat data pendaftaran

pengaduan hingga mengelola berkas-berkas pendukung sampai dengan penyelesaian pengaduan. Hal ini tentu membutuhkan waktu yang cukup lama dibandingkan dengan adanya Aplikasi SIPPDA. Dengan demikian muncul ide untuk membuat Aplikasi SIPPDA yang mulai dibangun pada tahun 2021 dan mulai diimplementasikan pada tahun 2022. Data pengaduan yang bisa langsung masuk dan tercatat secara otomatis di sistem yang sudah disediakan sehingga pegawai lebih mudah dan cepat dalam memproses pengaduan, serta merupakan upaya untuk mengurangi penggunaan kertas (*paperless*) di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan.

Aplikasi SIPPDA menyediakan beberapa fitur yang dapat digunakan oleh masyarakat yang akan berurusan dengan Bidang PKPL ini. Adapun fitur-fitur yang disediakan yaitu (1) Pengaduan *Online*, (2) Cek Proses Pengaduan *Online*, (3) Peraturan Perizinan, (4) Peraturan Penanaman Modal (PM) & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), (5) E-SKM (Elektronik Survei Kepuasan Masyarakat), (6) E-SPK (Elektronik Survei Persepsi Korupsi), dan (7) IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Pada penelitian ini, fokus utama yang dibahas adalah mengenai inovasi pelayanan pengaduan *online*.

Data jumlah pengaduan yang masuk baik secara manual maupun secara *online* di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan yaitu:

Table 2. Data Jumlah Pengaduan di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan

No.	2023	Jumlah Pengaduan Masuk		Keterangan
		<i>Online</i>	Manual	
1.	Triwulan I	16	55	Selesai
		2	3	Belum Selesai
2.	Triwulan II	4	27	Selesai
		3	4	Belum selesai

No.	2023	Jumlah Pengaduan Masuk		Keterangan
		<i>Online</i>	Manual	
3.	Triwulan	-	8	Selesai
	III	-	2	Belum selesai
Total		20	90	Selesai
		5	9	Belum selesai

Sumber: Diolah Oleh Penulis Berdasarkan Data Dari Bidang PKPL

Pengaduan yang masuk selama tahun 2023 yang dihitung dan dikelompokkan berdasarkan Triwulan I, II, III dan IV. Berdasarkan data dari tabel diatas, pada Triwulan I pengaduan yang masuk sebanyak 18 secara *online* dan 58 secara manual, Triwulan II sebanyak 7 secara *online* dan 31 secara manual, Triwulan III 10 pengaduan yang masuk secara manual, dengan total seluruh pengaduan yang masuk selama 2023 terhitung dari Triwulan I sampai III (Januari - September) sebanyak 25 pengaduan secara *online* dan 99 pengaduan secara manual. Dari data tersebut terlihat bahwa penggunaan Aplikasi SIPPDA sebagai wadah bagi masyarakat dalam melakukan pengaduan *online* masih belum optimal dengan dibuktikan banyaknya pengaduan yang masuk secara manual daripada secara *online*.

Penelitian mengenai inovasi pelayanan pengaduan *online* juga dilakukan oleh Valentino *et al.* (2022) yang meneliti mengenai Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (LAPSIT) di Provinsi Kalimantan Tengah. Adapun fokus dari penelitiannya yaitu untuk melihat kualitas inovasi. Penelitian mengenai inovasi pelayanan pengaduan *online* pada Aplikasi SIPPDA yang akan dilakukan memiliki keterbaharuan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini, *locus* penelitiannya yaitu di DPMPTSP

Provinsi Sumatera Selatan dan untuk melihat bagaimana inovasi Aplikasi SIPPDA menggunakan teori inovasi.

Aplikasi SIPPDA merupakan bentuk inovasi dalam pelayanan publik yang dibuat dengan tujuan untuk mempercepat dan memudahkan pelayanan pengaduan. Namun pada kenyataannya masih ada beberapa permasalahan. Adapun permasalahan yang terjadi yaitu sering terjadinya kendala (error) pada Aplikasi SIPPDA, terdapat masyarakat yang masih melakukan pengaduan secara manual, sosialisasi Aplikasi SIPPDA yang dilakukan belum konsisten, dan fitur yang disediakan pada Aplikasi SIPPDA kurang lengkap. Permasalahan tersebut merupakan permasalahan inovasi pelayanan publik, dimana tujuan inovasi adalah dapat memberikan keuntungan berupa kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan publik, namun dengan masih adanya masalah-masalah tersebut dapat menghambat proses pengaduan secara *online* sehingga inovasi tersebut dapat dikatakan tidak berjalan dengan baik.

Hal inilah yang menjadi daya tarik sangat penting untuk dilakukan penelitian. Aplikasi SIPPDA merupakan inovasi pelayanan publik yang dapat mempermudah proses pelayanan publik, namun masih ada beberapa kendala sehingga inovasi yang diberikan belum berjalan secara maksimal. Dengan demikian, penting untuk diketahui penyebabnya karena jika tidak diketahui maka tidak bisa segera diatasi dan akan menimbulkan masalah yang berkepanjangan sehingga dapat dikatakan inovasi Aplikasi SIPPDA tidak berjalan dengan baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Sistem Pengaduan, Perizinan Daerah (SIPPDA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan?”

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui, mengkaji, dan menganalisis Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Sistem Pengaduan, Perizinan Daerah (SIPPDA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi para peneliti berikutnya atau tambahan referensi kepustakaan bagi yang berkepentingan khususnya yang terkait dengan Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Sistem Pengaduan, Perizinan Daerah (SIPPDA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Manfaat bagi mahasiswa dari penelitian ini yaitu mahasiswa mengerti pentingnya pengetahuan dan teknologi bagi pelaksanaan pembangunan di instansi, dapat merumuskan dan memecahkan masalah

khususnya terkait Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Sistem Pengaduan, Perizinan Daerah (SIPPDA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan.

b. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Sistem Pengaduan, Perizinan Daerah (SIPPDA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut bagi peneliti selanjutnya terkhusus pada jurusan Administrasi Publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Fitrah, M. (2018). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher).
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (Third edition)*. United States of America: SAGE Publications, Inc.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rogers, E.M. (2003). *Diffusion of Innovations (3th ed.)*. New York: Free Press.
- Ryaas, Rasyid. (1996). *Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarsif Watampone.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. (2011). *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jurnal

- Ardhani, D., & Wahyudi, K. E. (2023). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Call Center 112 Sebagai Wadah Pengaduan Darurat Di Kabupaten Sidoarjo. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 11(2), 118-130. <https://doi.org/10.31764/jiap.v11i2.14647>
- Cahyadi, A. (2016). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02). <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1004>
- Effendy, A. A., & Sunarsi, D. (2020). Persepsi mahasiswa terhadap kemampuan dalam mendirikan UMKM dan efektivitas promosi melalui online di kota tangerang selatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(3), 702-714. <https://doi.org/10.31955/mea.v4i3.571>
- Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal. As-Siyasah: *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 45. <https://doi.org/10.31602/as.v6i1.4333>

- Hakim, A. R. (2022). Tinjauan Manajemen Penanganan Keluhan Pelanggan Indihome Pada Media Sosial Twitter. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(04), 744-751. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i04.1363>
- Hamdam, H., Ibrahim, A., & Abdullah, M. T. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Up3sk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Kolaborasi: *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 251-264. <https://doi.org/10.26618/kjap.v6i2.4046>
- Hapsari, A., Guntur, M., & Rukmana, N. S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 283-304. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.77>
- Istyanto, N. P., & Nasrulloh, M. (2019). Disruptif Teknologi E-Government terhadap Pelayanan Publik Tradisional Masyarakat Surabaya di Era Industri 4.0. *INTEGER: Journal of Information Technology*, 4(2). <https://doi.org/10.31284/j.integer.2019.v4i2.687>
- Jaya, I. (2014). Perjalanan Panjang Ilmu Administrasi Publik (Dari Paradigma Klasik Menuju Kontemporer). *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 3(1), 1-16. <https://doi.org/10.37304/jispar.v3i1.371>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5 (2), 44-54. <https://dx.doi.org/10.31602/as.v5i2.3248>
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(3), 215-226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1-17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Ndia, V., & Sasmito, C. (2019a). Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(2). <https://doi.org/10.33366/jisip.v8i2.1715>
- Pratiwi, R. N. (2016). Manajemen keuangan desa melalui inovasi electronic village budgeting (studi pada badan pemberdayaan masyarakat dan pemerintahan desa kabupaten banyuwangi). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(3), 123-130. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2016.002.03.15>

- Putra, R. M. D. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health Di Kota Surabaya)*. (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Renaldhy, D. A. S., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). Penerapan Sistem Layanan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 428-491. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i2.38456>
- Roselina, M. A., & Niati, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa Hijab Semarang. *Solusi*, 17(3). <https://doi.org/10.26623/slsi.v17i3.1636>
- Salsabila, A. K., & Nawangsari, E. R. (2019). Inovasi Pelayanan simPADU-PMI Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 164-180. <https://bit.ly/3us2T4A>
- 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>
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61-70. <https://bit.ly/49QwKnI>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Suryana, S., Agustino, L., & Arenawati, A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 239-251. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i2.3415>
- Syahputra, R. N. (2021). *Inovasi Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (Kartu AK-1) Melalui Progam Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.338>
- Valentino, R., Hartanto, C. A., Albenda, J. G., Alviandy, P., Wulandari, A. L., & Murdhani, L. A. (2022). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (Lapsit) Terhadap Penanganan Gangguan Ketertiban dan Keamanan Masyarakat di Satpol PP Provinsi

Kalimantan Tengah. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 597-606. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.5286>

Wicaksono, K. W. (2019). Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>

Wuri, R. R., Kaunang, M., & Pioh, N. (2017). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif*, 1(1). <https://bit.ly/47JvIx7>

Yanvingsesa, Y. C., & Manar, D. G. (2023). Sustaining Innovation Pelayanan Publik Di Era Disrupsi, Studi Kasus Program Tems (Tulungagung Emergency Medical Services) Di Kabupaten Tulungagung. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(2), 245-260. <https://bit.ly/3Ggc2Qc>

Zohriah, A. (2017). Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 3(01), 102-110. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v3i01.1782>

Peraturan Pemerintah

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. 2003. Jakarta.

Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah. 2021. Palembang.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. 2017. Jakarta.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta.