

Inovasi Pelayanan Publik melalui penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) di Kota Kediri

Ahmada Reza FDL, Krishno Hadi, Asep Nurjaman
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang
Ahmadareza04@gmail.com

Abstract

Public services become the main face of the government as a bureaucratic organizer, poor public services from the government will get negative views from the public. The Office of Information and Communication of the City of Kediri as one of the government agencies implements the E-Suket (Electronic Certificate) as an innovation that was sparked to answer the problems of public services that exist in the people of the City of Kediri. The method used is descriptive qualitative method, the research subjects were conducted with the Kediri City Community and the Head of the Communication and Information Resources Development Division of the City of Kediri Communication and Information Office. Basuki Rahmat No. 15, Pocanan, Kediri City. Public service innovation E-Suket (Electronic Certificate) is an increase in public services in the City of Kediri, the change of public services from a manual system to an online service system. The existence of E-Suket as an innovation of the City Government of Kediri has not been able to overcome the existing problems, the problem is in the human resources sector in the field of informatics engineering for application administration in each village, the need for improvement and supervision of the system by the City Government of Kediri in order to provide the citizens of the City of Kediri smooth access in submitting applications application for letter through E-Suket.

Keywords: Public service; E-Suket; Kediri City

Abstrak

Pelayanan publik menjadi wajah utama pemerintah sebagai penyelenggara birokrasi, buruknya pelayanan publik dari pemerintah akan mendapatkan pandangan negative dari masyarakat. Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Kediri sebagai salah satu instansi pemerintah menerapkan E-Suket (Elektronik Surat Keterangan) sebagai inovasi yang dicetuskan untuk menjawab persoalan-persoalan pelayanan publik yang ada di masyarakat Kota Kediri. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif jenis deskriptif, subyek penelitian dilakukan dengan Masyarakat Kota Kediri dan Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Komunikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kediri, Lokasi penelitian dilakukan di Diskominfo Kota Kediri, Jl. Basuki Rahmat No. 15, Pocanan, Kota Kediri. Inovasi pelayanan publik E-Suket (Elektronik Surat Keterangan) merupakan peningkatan pelayanan publik di Kota Kediri, pergantian pelayanan publik dari system manual menjadi system pelayanan secara online. Adanya E-Suket sebagai inovasi pemerintah Kota Kediri belum bisa mengatasi persoalan yang ada, kendalanya dibagian sumber daya manusia dibidang teknik informatika administrasi permohonan di masing-masing kelurahan, perlunya peningkatan dan pengawasan sistem oleh Pemerintah Kota Kediri guna memberikan kelancaran masyarakat Kota Kediri dalam mengakses pengajuan permohonan surat melalui E-Suket.

Kata kunci: Pelayanan Publik; E-Suket; Kota Kediri

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman menjadi hal yang tidak bisa ditinggalkan, dengan masuknya teknologi yang begitu pesat maka kesibukan di tengah masyarakat menjadi suatu hal yang tidak bisa dilepas, terutama masyarakat perkotaan yang menjadi pusat pemerintahan, pusat industri, pusat perdagangan, dan lain sebagainya. Dengan banyaknya kegiatan masyarakat di tengah perkotaan banyak masalah yang harus dihadapi masyarakat, salah satu permasalahan yaitu mengenai rendahnya pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kota. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwasanya Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah merupakan pelayanan yang diukur dari segi emosionalnya berdekatan langsung antara masyarakat dengan pemerintah, maka dari itu dalam pelayanan publik harus menciptakan relasi yang baik antar pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan penjelasan undang-undang tersebut, bahwasanya pelayanan publik merupakan kebutuhan warga negara baik berupa jasa, ataupun pelayanan administratif yang di lakukan oleh pemerintah.

Salah satu inovasi daerah untuk mewujudkan good governance dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Kediri melalui inovasi Elektronik Surat Keterangan (E-Suket). Inovasi E-Suket yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Kediri untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Kediri dalam melakukan urusan surat menyurat sebagai Warga Negara Indonesia. Abdullah Abu Bakar sebagai Wali Kota Kediri telah melaunching program pelayanan online di bulan Desember pada tahun 2018. E-Suket merupakan inovasi pelayan publik yang berbasis online, isi dari E-Suket yakni terkait segala urusan masyarakat Kota Kediri untuk mengurus urusan kependudukan seperti surat keterangan, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), surat keterangan belum menikah, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian.

Berangkat dari Peraturan Wali Kota Kediri Nomor 44 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri. Pasal 4 huruf (c) dan (d) bahwasanya pemerintah Kota Kediri menciptakan sinergi antar perangkat daerah dalam penyelenggaraan e-government serta mengoptimalkan penyelenggaraan e-government dalam pelayanan publik dan mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi Inovasi E-Suket merupakan inovasi dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kediri sebagai penggagas awal untuk menerapkan pelayanan publik yang berbasis online, tetapi isi database dari E-Suket merupakan pelayanan publik yang di kelolah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

Akan tetapi dalam pelaksanaan implementasi dari inovasi E-Suket ini dibutuhkan dukungan yang kuat, artinya karena ini sistem pelayanan publik yang berbasis online dibu-

tuhkan jaringan internet di Kota Kediri harus kuat dalam mengakses segala urusan supaya tidak terjadi network down pada jaringan internet, kemudian dibutuhkan aparat yang pintar dalam teknologi supaya bisa melakukan keterjangkauan dari adanya inovasi serta diadakannya pelatihan pada masyarakat ataupun birokrat pemerintah Kota Kediri tentang bimbingan teknologi untuk mendukung suksesnya dari Inovasi pelayanan online (E-Suket). Dengan adanya sistem pelayanan online, pengurusan administrasi kependudukan di Kota Kediri dirasa akan lebih efisien dan bisa memangkas sistem birokrasi yang selama ini dirasa cukup memakan waktu. Untuk mengetahui bagaimana grand design serta penerapan inovasi tersebut

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, yang mana penelitian ini menggunakan wawancara terbuka untuk mengetahui suatu permasalahan dan menganalisis fenomena-fenomena yang terjadi. Penelitian ini berupaya untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan publik berbentuk program E-Suket di Kota Kediri. Dengan harapan program ini bisa mempermudah pelayanan publik di Kota Kediri dan memanfaatkan teknologi yang ada dan juga akan menggambarkan fakta-fakta yang ada di lapangan dengan mengamati serta menganalisis permasalahan yang terjadi di lapangan. Maka dengan sumber data yang didapatkan oleh peneliti, akan terungkap secara valid dan nyata. Sehingga dapat dipahami pelayanan publik melalui E-Suket di Kota Kediri

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan sistem online merupakan pelayanan publik yang menjadi sistem administrasi di pemerintahan. Adanya sistem online salah satu gagasan atau inovasi dari

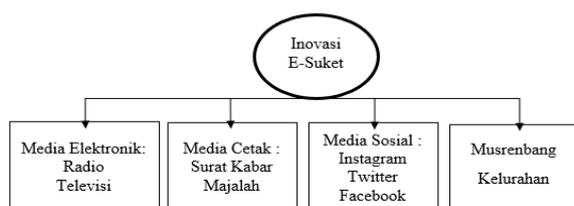
pemerintah untuk kepentingan masyarakat yaitu mempermudah dan memangkas waktu dalam segala urusan administrasi yang berkenaan langsung dengan masyarakat. Inovasi pelayanan publik ini banyak digunakan oleh instansi atau Lembaga-lembaga yang menghubungkan dengan orang lain, instansi pemerintah menjadi perihal utama dalam menginput inovasi penyelenggaraan pelayanan publik secara online. Salah satu pemerintah yang melaksanakan sistem pelayanan publik secara online yaitu Pemerintah Kota Kediri dengan nama E-Suket (Elektronik Surat Keterangan) sebagai pengurusan segala bentuk pelayanan secara online untuk masyarakat Kota Kediri. Kota Kediri, sebagai salah satu kota service city menerapkan inovasi untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada pada pelayanan sehingga dianggap sangat tidak efisien. Inovasi yang diterapkan oleh Kota Kediri yaitu inovasi pelayanan publik dengan nama E-Suket (Elektronik Surat Keterangan). Penyelenggaraan sistem pelayanan online melalui Inovasi ini sangat diperlukan oleh masyarakat. Artinya ada hal yang mendesak bagi pemerintah Kota Kediri untuk melaksanakan sistem penyelenggaraan pelayanan publik secara online.

Menurut Herwin Zakiyah selaku Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Komunikasi dan Informatika, mengungkapkan bahwasanya "Berawal dari komitmen pemerintah Kota Kediri yang ingin menciptakan dan menghadirkan sistem pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan dan sejenisnya di lingkup Kelurahan/Kecamatan yang lebih cepat, efisien dan terintegrasi. Dan e-Suket merupakan jawabannya." adanya inovasi pelayanan publik di Kota Kediri yakni E-Suket (Elektronik Surat Keterangan). Merupakan awal dari komitmen pemerintah Kota Kediri untuk masyarakat Kota Kediri menerapkan pelayanan secara online sehingga hal ini dianggap membantu masyarakat dalam mengurus segala urusan administrasi yang berkaitan dengan

pemerintahan seperti pembuatan surat keterangan dan sejenisnya dalam satu aplikasi atau website baik dalam lingkup kelurahan atau kecamatan.

Peneliti melihat bahwasanya Pemerintah Kota Kediri siap tanggap dalam segala hal untuk bisa menjadi nomor satu bagi masyarakatnya, ini terbukti dengan jargon Kota Kediri yakni sebagai kota service city yaitu kota pelayanan. Artinya Kota Kediri merupakan kota yang lebih mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan yang cepat ini menjadi kewajiban pemerintah untuk terus memberikan yang terbaik bagi warga Kota Kediri. Peraturan wali kota Kediri nomor 44 tahun 2018 tentang tata kelola teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kota Kediri, peraturan tersebut menjelaskan terkait tata kelola teknologi dan komunikasi yang ada di Kota Kediri. Lahirnya Elektronik Surat Keterangan atau E-Suket yaitu berdasarkan peraturan wali kota yang menjelaskan bagaimana tata kelola teknologi informasi dan komunikasi di Kota Kediri diterapkan secara cepat dan nyaman serta dari persoalan yang terjadi dalam masyarakat yakni pelayanan publik yang sangat lambat.

Gambar 1 Difusi Inovasi E-Suket Kota Kediri



Bagan 1 Difusi Inovasi E-Suket Kota Kediri
(Sumber : data diolah peneliti, 2019)

salah satu bentuk inovasi dari Pemerintah untuk membuat pelayanan publik secara online menjadi faktor yang perlu di apresiasi, mengingat tidak semua pemerintah di daerah lain menerapkan sistem penyelenggaraan secara online yaitu inovasi E-Suket (Elektronik Surat Keterangan). Sehingga Pemerintah Kota Kediri sebagai Lembaga tertinggi dapat

mendengarkan apa yang dibutuhkan masyarakat dengan jawaban adanya inovasi E-Suket (Elektronik Surat Keterangan). Untuk menerapkan E-Suket sebagai hasil dari inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota Kediri dan disesuaikan dengan Rogers bahwasanya tentang pengetahuan. Peneliti melihat Pemerintah Kota Kediri kurang melakukan studi dalam pengetahuan inovasi terkait E-Suket, hal ini sejalan dengan temuan peneliti melalui data wawancara dengan informan dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kediri bahwasanya dalam melakukan uji coba aplikasi E-Suket terdapat persoalan-persoalan yang sangat serius, artinya Pemerintah Kediri belum melakukan pengkajian terhadap keberadaan E-Suket (Elektronik Surat Keterangan) secara matang, seperti lambatnya aplikasi E-Suket dalam penggunaannya dan juga kurangnya Sumber Daya Manusia yang mumpuni. Persoalan-persoalan tersebut ditemui setelah dilakukan uji coba.

Pada inovasi E-Suket (Elektronik Surat Keterangan) yang telah dibuat oleh Pemerintah Kota Kediri menjadi wadah baru dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Inovasi E-Suket Kota Kediri yang diberlakukan pada tanggal 19 Desember 2018 oleh Wali Kota Kediri yakni Abdullah Abu Bakar. pemerintah Kota Kediri dalam menyampaikan informasi inovasi E-Suket (Elektronik Surat Keterangan) melalui berbagai macam cara, yaitu melalui radio. Peneliti beranggapan dengan cara penyebaran inovasi melalui radio merupakan hal yang tepat dengan sasaran bagi masyarakat yang telah berumur, karena saat ini banyak masyarakat yang lanjut usia kebanyakan hoby mendengarkan radio.

Melalui penyebaran inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kediri dengan cara-cara tersebut, seperti radio, sosial media dan juga brosur serta terhadap masyarakat langsung merupakan cara yang efektif dan dapat langsung diterima oleh masyarakat Kota Kediri. Artinya penyebaran inovasi membuka be-

berapa jalur penyebaran guna terciptanya penyampaian inovasi secara cepat dan tepat. Penemuan gagasan atau inovasi oleh Pemerintah Kota Kediri yaitu E-Suket (Elektronik Surat Keterangan) telah diterapkan sejak tahun 2018. Penerapan ini menjadi awal untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat Kota Kediri, sehingga disebut dengan service city. Dalam hal penerapan E-Suket (Elektronik Surat Keterangan) tidaklah menjadi suatu hal yang muda, butuh kerja keras serta pemikiran yang tepat yang sebelumnya telah dilakukan studi kelayakan E-Suket (Elektronik Surat Keterangan) oleh Pemerintah Kota Kediri dan juga uji coba.

Inovasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Kediri untuk memberikan pelayanan yang prima kepada warganya dan menuju sebagai E-Government harus perlu ditingkatkan, inovasi yang perlu ditingkatkan yang dimaksud disini yakni E-Suket (Elektronik Surat Keterangan). E-Suket walaupun telah di implementasikan kepada warganya masih tetap diperlukan evaluasi guna tujuan dari adanya inovasi ini bisa tercapai yaitu memberikan good service kepada warganya.

Tabel 1 Evaluasi Inovasi E-Suket Kota Kediri

Tabel 1 Evaluasi Inovasi E-Suket Kota Kediri

No	Item	Keterangan
1	Perumusan Inovasi	Merumuskan inovasi sesuai dengan persoalan yang ada.
2	Pelaksanaan Inovasi a. system aplikasi b. jaringan c. system SDM d. efisien dan keefektifan waktu	Pelaksanaan inovasi
3	Hasil Inovasi	Hasil dari pelaksanaan inovasi dilihat dari beberapa aspek item pelaksanaan inovasi.
4	Sukses dan Tidaknya Inovasi	Jika inovasi berhasil maka sukses dilaksanakan, namun jika tidak, kembali ke perumusan inovasi

Sumber : data diolah peneliti, 2019

Evaluasi yang dijelaskan pada tabel tersebut yakni melihat apakah inovasi E-suket Kota Kediri berhasil sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dari adanya inovasi E-Suket tersebut. Peneliti melihat evaluasi terhadap inovasi E-Suket ini merupakan langkah untuk memberikan peningkatan terhadap kualitas

pelayanan publik di Kota Kediri. Sehingga, apa yang kurang pada E-Suket, akan dilakukan tinjauan ulang guna memberikan kemudahan bagi pelayanan publik secara online untuk masyarakat Kota Kediri.

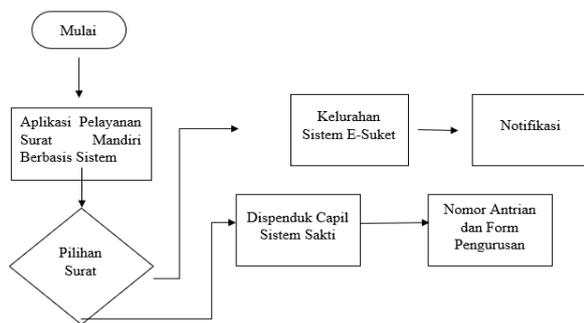
Setelah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri yang membuat aplikasi E-Suket ini maka sasaran dari pembuatan ini yaitu masyarakat Kota Kediri. Artinya pembuatan ini ditujukan kepada masyarakat Kota Kediri untuk mendapatkan pelayanan yang prima yang diberikan oleh Pemerintah Kota Kediri sebagai Lembaga tertinggi di Kota Kediri. Adanya aplikasi E-Suket sebagai pelayanan dalam penyelenggaraan secara online terkait surat menyurat yang berkenaan dengan masyarakat, sangat memberikan respon positif terhadap masyarakat dan memberikan dampak yang baik secara signifikan. Artinya masyarakat menerima dengan bangga adanya E-Suket yang diterapkan kepada masyarakat untuk dapat mengakses surat menyurat yang berada di dalam aplikasi E-Suket (Elektronik Surat Keterangan).

Sebelum dan sesudah adanya E-Suket (Elektronik Surat Keterangan) dapat dilihat perbedaannya, dimana sebelum adanya E-Suket penyelenggaraan pelayanan public dilakukan secara manua dan banyak masyarakat yang mendapatkan surat yang dirusu dengan lama. Sehingga hal ini menjadi bad service dalam manajemen pelayanan publik, ini sangat tidak efisien dan sangat mempersulit masyarakat Kota Kediri dalam melakukan surat menyurat. Namun dengan adanya E-Suket (Elektronik Surat Keterangan) mempermudah masyarakat Kota Kediri untuk meminta pelayanan terkait surat menyurat karena system penyelenggaraan pelayanan public secara online.

Pengajuan surat yang dilayani menggunakan E-Suket baik dari aplikasi ataupun melalui web <https://esuket.kedirikota.go.id/> terintegrasi dengan dua penyedia sistem yaitu E-Suket dan Sistem Sakti Dispendukcapil. Dimana ter-

dapat beberapa jenis surat yang tersedia dari masing-masing sistem yaitu surat keterangan, skck, surat tidak mampu, dan surat keterangan belum menikah yang terintegrasi dengan sistem E-Suket kelurahan lalu surat kelahiran, surat kematian, pengurusan ktp, dan pengurusan KIA yang terintegrasi dengan sistem sakti. Sehingga layanan di dalam E-Suket yang di keluarkan oleh Pemerintah Kota Kediri sangat membantu masyarakat Kota Kediri yang membutuhkan dalam permintaan dan pengajuan permohonan surat yang di inginkan. Dengan adanya aplikasi E-Suket ini dapat membantu masyarakat yang sibuk dengan kegiatannya sehingga tidak sempat mengurusnya ke kelurahan.

Gambar 2. Pengajuan Surat E-Suket Kota Kediri



Gambar 2 Pengajuan Surat E-Suket Kota Kediri
Sumber : diskominfo.kedirikota.go.id

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan, bahwasanya Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kediri terkait penerapan E-Suket (Elektronik Surat Keterangan) sebagai bentuk dari peningkatan pelayanan publik dari sistem manual hingga sistem online. Yang mana masyarakat Kota Kediri dengan adanya E-Suket diberikan kemudahan dalam melakukan permohonan pembuatan surat, seperti surat keterangan, SKCK, SKTM, surat keterangan belum menikah, KTP, KIA, surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, dan sebagainya. Adanya E-Suket yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Kediri

sebagai keunggulan pelayanan publik di Kota Kediri, sehingga masyarakat bisa melakukan permohonan pembuatan surat kapan saja dan dimana saja.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik yang pasti adanya E-Suket (Elektronik Surat Keterangan) merupakan pergantian pelayanan publik yang manual menjadi pelayanan publik yang bisa diakses secara online. Upaya dalam peningkatan pelayanan publik E-Suket di Kota Kediri, pemerintah terus melakukan peningkatan dalam pemeliharaan sistem, peningkatan sumber daya manusia, serta sosialisasi yang terus dilakukan. Selain itu, adanya permohonan surat yang tidak masuk dalam E-Suket, akan terus diupayakan supaya bisa diakses secara online. Hal ini tidak lain sebagai peran Pemerintah Kota Kediri untuk meningkatkan pelayanan publik yang cepat, tepat dan transparan serta mengikuti perkembangan dunia teknologi.

Sesuai dengan kesimpulan diatas, maka peneliti memiliki saran bagi Pemerintah Kota Kediri terutama bagian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri, adapun saran dari peneliti sebagai berikut: (1) Inovasi yang dilakukan Pemerintah Kota Kediri melalui Dinas Komunikasi dan Informatika dengan adanya program E-Suket dirasa peneliti sudah menjadi program yang bisa diunggulkan, akan tetapi inovasi tersebut harus diimbangi dengan adanya keterampilan dan kemampuan sumber daya manusia dibidang teknik informatika yang ada di kelurahan. Hal lain yang menurut peneliti dapat ditambahkan mengenai surat-surat yang akan diajukan didalam program E-Suket tersebut. (2) Kemudian untuk upaya peningkatan pelayanan publik di Kota Kediri, adanya E-Suket (elektronik surat keterangan) tidak sepenuhnya prosedur melalui online. Apabila permohonan surat yang diminta telah jadi, maka pemohon atau masyarakat diharuskan untuk mengambil surat ke kantor kelurahan atau kantor surat yang dituju. Untuk

meningkatkan upaya pemerintah dalam pelayanan publik, maka surat yang telah selesai dibuat seharusnya bisa diambil secara online kembali. Artinya pemohon atau masyarakat yang mengajukan permohonan surat secara online tidak perlu datang ke kantor keluaran atau kantor surat yang dituju, melainkan surat yang telah selesai bisa diambil melalui online dengan cara

DAFTAR PUSTAKA

- Amilia, Chitta., Sofhani, Tubagus Furqan. 2014. *Difusi Inovasi Model Representasi Masyarakat Dalam Perencanaan Publik Di Kabupaten Sumedang*. Volume 1. sappk.itb.ac.id/jpwwk1/wp-content/uploads/2014/05/V1N2550-557.pdf
- Aplikasi E-Suket Kota Kediri*
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atnan Nur, Imran Ayub Ilfandy, 2018, *Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media Laporan di Kota Bandung*, Jurnal Wacana Politik, Vol 3, No 2, Oktober
- Azwar, Saifuddin, 2003, *Reabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Badan Pusat Statistik Kota Kediri*
- Bahri. 200 . *Konsep dan Definisi Konseptual*. Hlm 30 PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Everent Rogers. 2003. *Diffussion of Innovation 5th edition*. Free Pass: New York
- Gulo. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana
- Greg Richards dan Julie Wilson sebagaimana dikutip Poerwanto, dkk, *Inovasi produk dan motif seni batik Pesisiran sebagai basis pengembangan industri kreatif dan kampung wisata minat khusus*, Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial. Vol. 1, No. 4, September, 2012, hal. 219.
- Hadari, Nawawi. 2002. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Mahdias, Hammer Zoelfager. Aryadita, Himawat. Wicaksono, Satrio Agung. 2019. *Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Berbasis Android*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi*, Vol. 3, No. 1, Januari, halaman 167-176
- Muluk, Khairul, 2008, *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : Bayumedia
- Noor, Irwan, 2017, *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*, Malang: UB Press
- Nurmandi, Achmad. 2014. *Manajemen Perkotaan*. Yogyakarta: JusufKalla School of Government Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Rahayu, Amy Y.S. dan Juwono Vishnu. 2019. *Birokrasi dan Governance: Teori, Konsep dan Aplikasinya*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang *Inovasi Daerah*
- Peraturan Wali Kota Kediri Nomor 44 Tahun 2018 Tentang *Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri*
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang *Pemerintahan Daerah Pasal 1 Ayat 6*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*