

## INOVASI PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA SUMBERJAYA KECAMATAN CIHAURBEUTI KABUPATEN CIAMIS

Yusnia<sup>1\*</sup>, M. Risyaul H. A<sup>2</sup>, Etih Henriyani<sup>3</sup>.  
<sup>1,2,3</sup> Universitas Galuh Ciamis, Indonesia

\*Korespondensi : Yusnia311@gmail.com

### ABSTRAK

Pelayanan administratif merupakan salah satu syarat utama bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik lainnya. Rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui inovasi pelayanan Administratif Di Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti dan untuk mengetahui apa saja kendala dalam inovasi pelayanan publik di bidang administrasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi dengan teknik analisis data kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi Menurut Rogers yang dikutip oleh Suwanto (2008) Mengatakan bahwa Inovasi mempunyai 5 atribut atau karakteristik yaitu Kemanfaatan (relative advantage), kesesuaian (Compatibility), Kompleksitas (Complexity), Aplikasi (Triability), Pengamatan (Observability). Hasil penelitian menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi di Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti telah dilakukan dengan baik oleh aparatur Desa. Masyarakat merasakan atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, dimana pelayanan telah dirasakan dengan berbagai kemudahan. inovasi pelayanan administratif di Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti secara umum sudah bagus namun ada beberapa hal yang harus lebih ditingkatkan, terdapat permasalahan-permasalahan yang terjadi yang dibuat tidak dapat berjalan secara optimal, seperti terdapat masyarakat yang belum bisa mengakses secara online atau dengan kata lain masih banyak masyarakat yang belum memahami internet untuk mendaftar secara online, Jumlah operator untuk pengaplikasian aplikasi SIMPELDES masih Rendahnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan pengurusan administrasi kependudukan

**Kata Kunci :** Inovasi; Pelayanan; Aplikasi.

### ABSTRACT

*Administrative services are one of the main requirements for the community to obtain other public services. The formulation of the problem in this study is to find out about administrative service innovation in Sumberjaya Village, Cihaurbeuti District, and to find out what the obstacles are to public service innovation in the field of administration. The research method used in this study is a qualitative approach. Data collection techniques used in this research are interviews, documentation, and observation, along with qualitative data analysis techniques. This study uses the theory of innovation attributes according to Rogers, cited by Suwanto (2008). Says that innovation has five attributes or characteristics: relative advantage, compatibility, complexity, application (triability), and observation (observability). The results of the study explained that the implementation of administrative services in Sumberjaya Village, Cihaurbeuti District, had been carried out well by the Village apparatus. The community feels that the implementation of the service*

*is in accordance with the stipulated provisions, and the service has been felt with various conveniences. Administrative service innovation in Sumberjaya Village, Cihaurbeuti District, is generally good, but there are several things that need to be improved. There are problems that occur that cannot be solved optimally, such as people who cannot access the internet, or in other words, there are still many people who do not understand the internet to register online. The number of operators for the SIMPELDES application is still low, and the public's understanding of the requirements for population administration is still low.*

**Keywords :** *Innovation; Service; Application.*

#### **A. PENDAHULUAN**

Menurut Pasolong (2010: 199) pelayanan publik adalah melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh aparatur negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Inovasi Pelayanan Publik adalah upaya untuk memecahkan masalah tanggung jawab pemerintah untuk melaksanakan kegiatan atau rangkaian kegiatan layanan terhadap masyarakat berbentuk layanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan ide-ide dalam unit kerja yang melaksanakan pelayanan publik, untuk memperoleh solusi-solusi yang baru dan terarah untuk kemudian dipilih dan diimplementasikan guna memberikan nilai tambah dan membawa perubahan positif kepada masyarakat.

Penerapan ide-ide baru dan ide-ide bagus dalam penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan bermakna yang memiliki nilai tambah baik sebagai penyedia layanan individu maupun pada tingkat manajemen organisasi yang

lebih luas. Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bersumber dari motivasi diri dan organisasi ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik serta menjaga dan menghadapi dinamika lingkungan internal dan eksternal. Manajemen pelayanan publik di era otonomi daerah merupakan variabel penting yang mempengaruhi keberhasilan daerah otonom. Oleh karena itu, peningkatan fungsi pelayanan kepada masyarakat harus menjadi prioritas utama.

Maka dari itu, Inovasi pelayanan publik menjadi sesuai keharusan yang dilakukan oleh pemerintah saat ini demi menjawab kebutuhan masyarakat dalam pelayanan. Tidak heran jika setiap pemerintah desa melalui desa desa dituntut untuk membuat sebuah Inovasi. Inovasi sektor publik menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga berdampak pada tingginya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Namun, inovasi yang tersedia justru seringkali tidak selalu efektif memberikan perubahan yang lebih baik dalam tata kelola pemerintahan.

Sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Pemerintah Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti sesuai dengan program kepala desanya menciptakan berbagai inovasi salah satunya inovasi Pelayanan Administrasi yaitu

SIMPELDES yang sudah mulai dikenalkan pada tahun 2018. Inovasi SIMPELDES menjadi inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat dan mempermudah pemerintah desa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Kualitas pelayanan publik berperan penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sejauh ini, inovasi pelayanan administratif di Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti secara umum sudah bagus namun ada beberapa hal yang harus lebih ditingkatkan, masih terdapat permasalahan-permasalahan yang terjadi sehingga membuat inovasi yang dibuat tidak dapat berjalan secara optimal, seperti terdapat beberapa masyarakat yang belum bisa mengakses secara online atau dengan kata lain masih banyak masyarakat yang belum memahami internet untuk mendaftar secara online, Jumlah pegawai/operator untuk pengaplikasian aplikasi SIMPELDES masih terbatas dan Rendahnya pemahaman Masyarakat tentang persyaratan pengurusan administrasi kependudukan. Peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Administrasi SIMPEL DESA oleh Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti. Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi Menurut Rogers yang dikutip oleh Suwanto (2008) Mengatakan bahwa Inovasi mempunyai 5 atribut atau karakteristik yaitu Kemanfaatan (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), Kompleksitas (*complexity*), Aplikasi (*Triability*), Pengamatan (*Observability*). Maka dari itu tulisan ini bertujuan menganalisis Bagaimana Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “SIMPELDES” dalam Pelayanan Administratif Di Desa Sumberjaya

Kecamatan Cihaurbeuti berjalan baik atau tidak.

## B. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiono (2015-2) metode penelitian pada dasarnya “merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Menurut Darmadi (2013-153) metode penelitian adalah “suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris dan sistematis”. Berdasarkan pemaparan diatas penulis simpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dan tujuan kegunaan tertentu.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang disajikan berbentuk kata-kata, gambar-gambar bukan angka-angka. Definisi penelitian kualitatif menurut Moleong (2016).103) adalah “proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan situasi uraian dasar”, Selain itu definisi penelitian kualitatif menurut Lexy J. Maleong (2014) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan sebagai metode ilmiah. Desain penelitian pada dasarnya merencanakan kegiatan sebelum kegiatan dilaksanakan yang mencakup komponen penelitian yang diperlukan. Desain penelitian ini diawali dengan fokus penelitian yang dipilih yaitu Inovasi Pelayanan Administratif yang

dilakukan oleh Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti. Setelah itu menjajaki lapangan penelitian, melakukan pengamatan, serta menentukan informan dan melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi lebih banyak mengenai fokus penelitian. Sumber data yang kami gunakan berdasarkan studi kepustakaan dan studi lapangan berupa observasi dan wawancara ke beberapa informan, diantaranya 10 informan yang kami wawancarai.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini yang dapat dijadikan permasalahan yaitu mengenai Bagaimana Inovasi Pelayanan Administratif di Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti. Untuk mempermudah menganalisis Inovasi Pelayanan Administratif ini akan dijelaskan dalam bentuk-bentuk pertanyaan yang mengacu pada dimensi teori yang dikemukakan oleh Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008), menyatakan inovasi mempunyai beberapa atribut atau sejumlah karakteristik atau ciri-ciri yaitu sebagai berikut:

#### 1. **Kemanfaatan (*Relative Advantage*)**

Peneliti memberikan pertanyaan terkait dengan kemanfaatan dan juga efektifitas dari aplikasi SimpleDes ini sendiri berdasarkan pada hasil presentase mengenai aplikasi SimpleDes. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menemukan informasi bahwa aplikasi SimpleDes ini memiliki tingkat efektifitas yang lebih baik dari sebelum adanya aplikasi ini. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan pilihan fitur yang disediakan sebelum adanya SimpleDes meskipun di akses secara online, namun dalam pelaporannya masih

perlu melakukan penginputan lebih dari 1 kali penginputan database, sedangkan setelah menggunakan aplikasi SimpleDes cukup 1 kali saja dalam penginputan database. Hal ini tentu akan mempermudah dan juga penerapannya akan lebih efektif.

#### 2. **Kesesuaian (*Compatibility*).**

Inovasi pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan Masyarakat, Hasil inovasi dapat diadaptasi dari program sebelumnya. Aspek kesesuaian merupakan salah satu indikator penting dalam teori inovasi, kesesuaian dalam memberikan suatu jasa pelayanan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pengguna layanan. Kemampuan suatu instansi pemerintahan dalam melakukan inovasi pelayanan yang sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat merupakan suatu bagian yang penting serta harus dimiliki oleh penyedia jasa pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan Aplikasi Digital Simpeldes yang diberikan oleh Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis sangat sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, gratis, dan penerbitan dokumen sehari jadi tanpa harus bolak balik atau pun berhari-hari. Dalam hal ini Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis telah berhasil mewujudkan keinginan masyarakat melalui pelayanan Aplikasi Digital Simpeldes.

#### 3. **Kompleksitas (*Complexity*)**

Berdasarkan hasil observasi peneliti, kami kesimpulan bahwa pelaksanaan penerapan inovasi pelayanan administratif mengenai aspek Kompleksitas (*Complexity*) atau kerumitan yang menjadi

hambatan proses pelaksanaan inovasi tersebut. Namun, tidak berhenti dari sisi kerumitan saja, disamping proses penerapan inovasi pelayanan administratif di Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis berjalan dengan sangat baik. Tahap demi tahap yang telah dilakukan oleh pemerintah desa berlangsung dengan hasil yang cukup baik. Banyak Masyarakat antusias dan sangat senang dengan adanya inovasi tersebut sebagai bentuk pelayanan yang mudah, cepat, dan responsif. Perbedaan kondisi pelayanan sebelum adanya inovasi ini jelas kontras perbedaannya, dimana dulu masih menggunakan sistem pelayanan yang bersifat manual, cenderung lambat dan kurang responsif karna melihat SDM desa yang sedikit. Namun dengan adanya inovasi ini, menjadi jawaban atas apa yang Masyarakat keluhkan terutama Masyarakat Desa. Pelayanan dilihat dari seberapa jauh proses yang dilakukan, seberapa mudahnya pelayanan dilakukan, serta seberapa cepat proses pelayanan yang dilakukan, dalam bentuk apapun itu pelayanan harus di prioritaskan para pengguna atau penerima pelayanan guna mengusung proses pelayanan prima. Dimulai dari Desa Sumberjaya, dengan berbagai kerumitan yang dihadapi, pemerintah desa sumberjaya tetap konsisten dan serius dalam menanganinya. Sehingga sampai saat ini, Inovasi Pelayanan Administratif di Desa Sumberjaya, Kecamatan Cihaurbeuti, Kabupaten Ciamis berjalan sangat baik tetapi masih terdapat beberapa hal yang menjadi hambatan dalam dimensi ini yaitu dari indikator tingkat kerumitannya, Belum sepenuhnya warga desa Sumberjaya menggunakan aplikasi ini dimulai dari HP android yang tidak compatible, jaringan internet yang masih susah sinyal terdapat

beberapa daerah yang mengalami blankspot. Masalah ini menjadi PR perangkat desa bagaimana cara penanggulangannya, dan masalah terakhir tentang dasar hukum tentang aplikasi ini belum ada dasar hukum yang diteraplakan di Perdes baru ketetapan kepala desanya yang disetujui oleh BPD.

#### 4. Aplikasi (*Triability*)

Inovasi pelayanan yang mudah di aplikasikan, Inovasi pelayanan memberikan keuntungan/dampak positif bagi pemdes maupun masyarakat. Pengenalan Aplikasi Digital Simpeldes launching pada tahun 2018 – 2020 dan untuk tahap pengoptimalan nya pada tahun 2021 – 2023. Menurut Rogers dalam melakukan inovasi terdapat salah satu tahap yaitu uji publik, pada tahap ini dilakukan uji publik yang bertujuan untuk mengetahui pendapat dari masyarakat terkait program tersebut, serta untuk mencari kelemahan atau kekurangan dari inovasi tersebut agar dapat dilakukan perbaikan sebelum benar-benar di aplikasikan. Masyarakat atau pengguna layanan Aplikasi Digital Simpeldes pada fase uji publik mengungkapkan bahwa mereka merasakan banyak manfaat dan kemudahan, karena prosedur dan waktu yang diterapkan tergolong mudah dan cepat. Hal tersebut membuktikan bahwa inovasi pelayanan administratif di Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis berupa pelayanan Aplikasi Digital Simpeldes telah melalui fase uji publik dan terbukti memiliki keuntungan sehingga dapat diterima oleh masyarakat. Adapun Fitur yang terdapat dalam aplikasi tersebut diantaranya pelayanan surat menyurat, Aspirasi BPD, Berita desa, sosial berupa panic button, Desa sehat, dan Ekonomi berupa desa mat.

## 5. Pengamatan (*Observability*).

Berdasarkan hasil observasi dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan mengenai aspek Pengamatan dalam Inovasi pelayanan administratif di Desa Sumberjaya sudah berjalan dengan baik perbaikan proses pelayanan dan hasil inovasi pelayanan administratif yaitu simpel desa telah dirasakan baik oleh perangkat desa sebagai penyedia layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Perbedaan pelayanan yang dahulu dengan sekarang setelah adanya inovasi hanya pada wujud atau output dan proses dari awal hingga akhir proses penerbitan dokumen di aplikasi SIMPELDES. Keuntungan atau keberhasilan dari adanya inovasi Pelayanan SIMPELDES ini juga dapat diamati dengan mudah yaitu dari kemudahan akses yang dirasakan masyarakat, dokumen yang diterbitkan hanya dalam waktu 30 menit saja, serta layanan yang dilakukan tidak dikenakan biaya atau gratis. Adanya inovasi SIMPELDES.

### FAKTOR PENDORONG

Inovasi pelayanan Aplikasi Digital SimpelDes yang diberikan oleh Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis sangat sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, gratis, dan penerbitan dokumen sehari jadi tanpa harus bolak balik atau pun berhari-hari. Dalam hal ini Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis telah berhasil mewujudkan keinginan masyarakat melalui pelayanan Aplikasi Digital SimpelDes.

### FAKTOR PENGHAMBAT

Kekurangan yang ditemukan pada fase uji publik tersebut digunakan untuk

memperbaiki pelayanan pada saat nanti akan di implementasikan, sehingga pengguna layanan Aplikasi Digital SimpelDes benar-benar merasakan keuntungan dari hadirnya inovasi pelayanan Aplikasi digital SimpelDes. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Inovasi pelayanan Aplikasi Digital SimpelDes, dari aspek uji publik dapat diketahui bahwa kekurangan yang ditemukan selama uji publik adalah pada SDM dan jaringan internet. Kekurangan yang terdapat pada SDM biasanya banyak lansia yang tidak bisa menggunakan Aplikasi Digital SimpelDes, sedangkan kekurangan yang terdapat pada aspek lainnya adalah jaringan internet, karena hampir seluruh sistem pelayanan sekarang sudah menggunakan internet, jika jaringan internet lemah maka otomatis pelayanan akan terhambat, dan kekurangan terdapat pada sistem HP android yang tidak compatible hal tersebut menjadi PR bagi perangkat desa bagaimana cara menganggulangnya untuk mendapatkan jalan keluar agar masyarakat dengan sepenuhnya mendapatkan pelayanan yang cepat serta efisien dalam hal waktu.

## D. KESIMPULAN

Inovasi pelayanan adalah suatu terobosan baru yang dilakukan oleh instansi penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan. Suatu inovasi tidak mengharuskan sebuah inovasi yang baru atau sama sekali tidak ada sebelumnya, namun juga dapat berupa inovasi hasil dari perluasan, pembaharuan, pengembangan dan peningkatan kualitas inovasi yang sudah ada.

Inovasi Aplikasi SimpelDes merupakan sebuah inovasi di bidang

pelayanan administratif yang digagas dan dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Sumberjaya, Cihaurbeuti, Kabupaten Ciamis dengan tujuannya secara umum adalah untuk mengefisienkan proses pelayanan administratif berbasis digital terkhususnya di Desa Sumberjaya, Cihaurbeuti. Berdasarkan teori Rogers, sebuah inovasi mempunyai atribut tertentu yang menjadi karakteristik sebuah inovasi. Atribut inovasi menurut Rogers terdiri dari Keuntungan Relatif (Relative Advantage), Kesesuaian (Compatibility), Kerumitan (Complexity), Kemungkinan Dicoba (Triability), dan Kemudahan Diamati (Observability).

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan di lapangan dan menganalisis penemuan dengan menggunakan teori atribut inovasi oleh Rogers, maka ditemukan bahwa inovasi pelayanan administratif yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis secara umum telah memenuhi indikator-indikator atribut inovasi Rogers. Hal ini dapat dilihat pada inovasi pelayanan administratif yang dilakukan, ada 2 indikator yang belum optimal, diantaranya dalam atribut/dimensi Kompleksitas (Complexity) Kerumitan yaitu belum adanya landasan hukum yang kuat dan belum optimalnya jaringan di Desa Sumberjaya serta alat penunjang Aplikasi yang selektif bagi pengguna sistem Android yang lama dan masih adanya masyarakat Eksklusif yaitu Masyarakat yang kurang menerima dengan perubahan.

## E. DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Ahmad, Nursari (2022). *INOVASI PELAYANAN BERBASIS APLIKASI DIGITAL DESA (digides) DI DESA MADELLO KECAMATAN BALUSU KABUPATEN BARU*. (Skripsi sarjana, Universitas Muhammadiyah Makasar)
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). *Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik*. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206-213.
- Saputri, S., & Meirinawati, M. (2022). *Inovasi Pelayanan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri Dan Pelayanan Online Mudah) Untuk Menciptakan Kepuasan Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang*. *Publika*, 123-134.
- E-Jurnal:
- Aufarul, M. (2015). *Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus*. *Manajemen Dan Kebijakan Publik*,
- Everett M. Rogers (1983)., *Diffusion Of Innovations, the free press, New York*
- HUTAGALUNG, Simon Sumanjoyo *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah/oleh Simon Sumanjoyo Hutagalung & Dedy Hermawan*. -- Ed.1, Cet. 1--Yogyakarta: Deepublish, Juni-2018.

- Muluk, M. R. K. (2008). KNOWLEDGE MANAGEMENT: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah (Cetakan Pertama). Malang: Bayumedia
- Pasolong, Harbani (2010), Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. Astuti, Puji, 1–10.
- Suwarno, Yogi. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta. STIA -LAN Press
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi, Dilengkapi dengan metode R&D. Bandung: Alfabeta.