

## DAFTAR PUSTAKA

Akbar, P.S. & Usman, H. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Aryani,L. (2021) *Inovasi Pelayanan Publik Dengan basis E-Government dalam aplikasi Sampurasun Purwakarta*. Universitas Singaperbangsa, Karawang.

Asgher, M. U. (2018). *Service Innovation and Service Innovation Performance: A Study of Banking Services*. Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, 12(2), 670-694.

Atuahene-Gima, K., & Ko, A. (2001). *An Empirical Investigation of the Effect of Market Orientation and Entrepreneurship Orientation Alignment on Product Innovation*. Organization Science, Vol. 12, No. 1, 54-74.

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Barrett, M., Davidson, E., Prabhu, J., & Vargo, S. L. (2015). *Service Innovation in the Digital Age: Key Contributions and Future Directions*. MIS Quarterly, 39(1), 135-154. doi: 10.25300/misq/2015/39:1.03.

Bergfors, M. E., & Larsson, A. (2009). *Product and process innovation in process industry a new innovation perspective on development*. Journal of Strategy and Management, 2(3), 261-276. doi: 10.1108/17554250910982499.

“BUKU PROFIL” Unit Layanan Administrasi (ULA) Kementerian Dalam Negeri.

“BUKU PROGRES” Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi Tahun 2022 Pada ULA Kementerian Dalam Negeri.

Caiden,Gerald E.1982. *Public administration*, Edition 2. Palisades Publishers, University of California.

Casidy, R., Nyadzayo, M., & Mohan, M. (2019). *Service innovation and adoption in industrial markets: An SME perspective*. Industrial Marketing Management. doi: 10.1016/j.indmarman.2019.06.00 8

Chandler, Ralph C., dan Plano, Jack C. (1988). *The Public Administration Dictionary*. John Wiley & Sons.

Franks Jefkins, 2004: 10 *Public Relations*. Jakarta : PT. Gelors Aksara Pertama Erlangga.

Hariani, D. (2018). *Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang*. Jurusan Departemen Administrasi Publik Fakultas FISIP Universitas Diponegoro Semarang.

Hatch, N. W., & Mowery, D. C. (1998). *Process Innovation and Learning by Doing in Semiconductor Manufacturing*. management science.

<https://ula.kemendagri.go.id/> . Di akses pada tanggal 08/04/2023, Pukul 11:00

Hughes, Owen E. (1994). *Public Management And Administration, An Introduction*, London: Martin Press.

Ibrahim, Amin. 2007. *Pokok-pokok Administrasi Publik & Implementasinya*. Bandung : Aditama.

Ismail Mohamad, 2003 *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta.

Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Keputusan Dalam Negeri Nomor 061-3755 Tahun 2014 Terkait Pemwujudan Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri.

Keputusan Dalam Negeri Nomor 100.2.1.4 – 422 Tahun 2023 Tanggal 8 Maret 2023 Terkait Pemberhentian Anggota DPRD (Nasdem).

Keputusan Dalam Negeri Nomor 100.2.1.4 – 423 Tahun 2022 Tanggal 8 Maret 2023 Terkait Pengangkatan Anggota DPRD (Nasdem).

Keputusan Dalam Negeri Nomor 161.12 -1260 Tahun 2022 tanggal 23 Mei 2023 Terkait Peresmian Pemberhentian Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara (atas nama Sdr. Parlanguan Simangungsong, ST).

Keputusan Dalam Negeri Nomor 161.12-1261 Tahun 2022 tanggal 23 Mei 2022 Terkait Peresmian Pengangkatan Pengganti Antarwaktu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara (atas nama Sdri. Hj. Meilizar Latif, SE, MM).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62/2003 terkait Pengelolaan Pelayanan Publik.

Latifah, Adie dkk (2023), Universitas Muhammadiyah Tangerang Jurusan *Administrasi Publik menyelenggarakan penelitian yang berjudul Inovasi*

*Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (SABAKOTA) Kota Tangerang dimana penelitian ini menyuguhkan analisa dalam perkembangan Aplikasi Sabakota Kota Tangerang melalui sosial media.*

Löfsten, H. (2014). *Product innovation processes and the trade-off between product innovation performance and business performance*. European Journal of Innovation Management, 17(1), 61–84. <https://doi.org/10.1108/EJIM-04-2013-0034>

Makmur (2006). *FILSAFAT ADMINISTRASI*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal PurabayaBungurasih*. Universitas Airlangga.

Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.

Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020). *Pelayanan Publik* . Yayasan Kita Menulis.

Nurjasman, A. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) dikota kediri*. Jurusan Ilmu Pemerintah FISIP Universitas Muhammadiyah Malang.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 terkait Sistem Pemerintahan Dengan basis Elektronik, mendorong Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk melaksanakan layanan dengan basis elektronik baik di tata laksana internal birokrasi maupun prosedur pelayanan publik.

Pieter, Y (2022) Birokrasi Marxisme. Jawa Tengah CV: Pena Persada

Presiden (PP) Nomor 81 tahun 2010 terkait Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006.

Rina Mei Mirnasari, 2013. *Inovasi pelayanan publik UPTD terminal Purabaya-Bungurasih*. Jurnal Administrasi Negara.

Robert, 1996. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Robert Lauer H. 1993. *Perspektif Terkait Perubahan Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta.

Rogers, E. (2003). *Diffusion of Innovation 5th Edition*. New York: Free Press.

Ruslan, Rosady. (1997). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.

Sentana, Roli Bagus (2022), *Institut Pemerintahan Dalam Negeri Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan menyelenggarakan penelitian yang berjudul Inovasi Aplikasi Langsa Carong Untuk Menyuguhkan peningkatan Pelayanan Informasi Publik Oleh Pemerintah Kota Langsa sebagai strategi pemerintah dengan memberdayakan teknologi dalam pelayanan informasi*.

Sondang P, Siagian. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suwarno, Yogi 10 October (2018), menyelenggarakan penelitian yang berjudul *INOVASI DI SEKTOR PUBLIK*.

Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 439 Tahun 2018 terkait Percepatan Pengelolaan Pelayanan Publik Dengan basis Elektronik.

Surat Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 160/551/Pem. OTDA tanggal 1 Juli 2021 perihal Pengusulan Pengangkatan Pengganti Antarwaktu Anggota DPRD Provinsi Sulawesi Tengah.

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Terkait Pemerintah Daerah.

Undang-Undang No 25 tahun 2009 terkait Pelayanan Publik.

United Nations. 2005. *Innovations in the Public Sector: Compedium of Best Practices*. New York: UNDESA.

Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.



## Lampiran - Lampiran

### Lampiran 1. Pertanyaan Waktu Wawancara

PERAN APLIKASI INOVATIF SIOLA (STUDI KASUS: PEMBERHENTIAN  
ANGGOTA DPRD PROVINSI SUMATERA UTARA AN. SDR.  
PARLAUNGAN SIMANGUNSONG, ST DARI PARTAI DEMOKRAT)

#### DAFTAR PERTANYAAN

1. Keuntungan Relatif (Relatif Advantage)
  - ❖ Bagaimana tanggapan terkait pencapaian hasil prosedur dari kasus “PAW” melalui aplikasi SIOLA tersebut?
2. Kesebagaimanaan (Compability)
  - ❖ Apakah aplikasi SIOLA sebagai wujud pelaksanaan tepat dalam prosedur kasus PAW untuk pelayanan publik yang prima dengan basis elektronik di Lingkungan Kemendagri?
3. Kerumitan (Complexity)
  - ❖ Apakah ada faktor kerumitan kinerja prosedur administrasi dikasus PAW dalam aplikasi SIOLA?
4. Kemungkinan dicoba (Triability)
  - ❖ Apakah dalam berlangsungnya prosedur PAW, aplikasi SIOLA ingin mencoba menambahkan pelayanan baru untuk kedepannya?
5. Kemudahan diamati (Observability)
  - ❖ Bagaimana prosedur kasus PAW dengan menggunakan aplikasi SIOLA ini Pemerintah Daerah merasakan mudah diamati/ mudah dipahami?

## Lampiran 2. Surat Balasan dari Instansi Tempat Penelitian



KEMENTERIAN DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL OTONOMI DAERAH  
Jalan Medan Merdeka Utara No.7 Jakarta 10110

Jakarta, 14 Juli 2023

Nomor : 100.2.7/4979/OTDA Yth. Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Sifat : Biasa Ilmu Politik  
Lampiran : - Universitas Nasional  
Hal : Persetujuan Permohonan di  
Penelitian Jakarta

Berkenaan dengan surat Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Nomor 490/WD/VII/2023 tanggal 7 Juli 2023 Perihal Permohonan Penelitian dan Informasi Data, dengan hormat disampaikan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui permohonan melakukan penelitian pada Direktorat Jenderal Otonomi Daerah mulai dari tanggal 10 Juli 2023 s.d 10 Agustus 2023 untuk Mahasiswi atas nama:

Nama : Anindiya DheaFani  
NIM : 193515516042  
Program Studi : Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Universitas Nasional  
Tempat Penelitian : Direktorat Fasilitas Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Ditjen Otonomi Daerah

Demikian disampaikan untuk menjadi maklum.

Plh. Sekretaris Ditjen Otonomi Daerah,



UNIVERSITAS

Tembusan:

1. Direktur Fasilitas Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Ditjen Otonomi Daerah;
2. Yang Bersangkutan.

### **Lampiran 3. Peraturan yang Dipakai Pada Landasan Hukum di Kerangka Pemikiran**

Aplikasi “SIOLA” berlandaskan hukum Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 061/3755 Tahun 2014 Terkait Pemwujudan Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri bahwasannya dalam rangka menyuguhkan peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan administrasi Kementerian Dalam Negeri





## Lampiran 4. CV Penulis

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Anindiya DheaFani ialah Nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari Orang tua Ayahanda “Andi Fachrudi” dan Ibunda “Mariana Listyaningsih” sebagai anak kedua dari dua bersaudara. Penulis dilahirkan di Kecamatan Cimanggis Kabupaten Bogor pada tanggal 07 Maret 2001. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SD Negeri Kalibaru 03 Kecamatan Cilodong (lulus tahun 2013), melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Tugu Ibu 01 Depok Kecamatan Sukmajaya Depok (lulus tahun 2016) kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Plus PGRI Cibinong Kecamatan Cibinong (lulus tahun 2019). Hingga akhirnya bisa menempuh masa kuliah Pada tahun 2019 di perguruan tinggi negeri, tepatnya di Universitas Nasional (UNAS) Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Pasar Minggu, Jakarta Selatan.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, ketekunan, motivasi, usaha dan disertai doa kedua orang tua dalam menempuh pendidikan di perguruan Tinggi Universitas Nasional. Alhamdulillah penulis sudah berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini bisa menyuguhkan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Peran Aplikasi Inovatif SIOLA di Direktorat Fasilitas Kepala Daerah dan DPRD Tahun 2022”.

Lampiran 5. Dokumentasi



ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repositori.umrah.ac.id">repositori.umrah.ac.id</a> Internet Source	3%
2	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	3%
3	<a href="http://ninasucahyani.wordpress.com">ninasucahyani.wordpress.com</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://e-theses.iaincurup.ac.id">e-theses.iaincurup.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://digilib.uinsgd.ac.id">digilib.uinsgd.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id">e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://journal.feb.unmul.ac.id">journal.feb.unmul.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://www.menpan.go.id">www.menpan.go.id</a> Internet Source	1%