

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPEGAWAIAN  
MELALUI APLIKASI *E-MASTER* PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
PROVINSI JAWA TIMUR**

**(Studi Pada Badan Kepegawaian Provinsi Jawa Timur)**

Diajukan Sebagai Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Strata-1 (S1)

Ilmu Pemerintahan (S.IP.)



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2025**

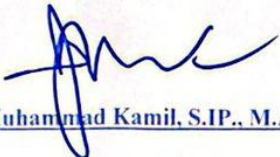
STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPEGAWAIAN MELALUI  
APLIKASI *E-MASTER* PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI  
JAWA TIMUR  
(Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)

Diajukan Oleh:


REYHAN ANDHIKA PUTRA  
202110050311021

Telah disetujui  
Pada hari / tanggal,  
Kamis, 24 April 2025

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

  
Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Pembimbing

  
Prof. Dr. Asen Nurjaman, M.Si

Mengetahui

Wakil Dekan I FISIP UMM



Najamuddin Khalid Royal, S.IP., M.Hub.Int





UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Reyhan Andhika Putra  
NIM : 202110050311021  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :  
**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur** adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 Maret 2025  
Yang Menyatakan,



Reyhan Andhika Putra



Kampus I  
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 551 253 (Hunting)  
F. +62 341 460 435

Kampus II  
Jl. Bendungan Sutarna No 168 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 551 149 (Hunting)  
F. +62 341 582 080

Kampus III  
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 464 318 (Hunting)  
F. +62 341 460 435  
E. webmaster@umm.ac.id





**LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144  
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

**SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**Berdasarkan** peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa **di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:**

**Nama** : Reyhan Andhika Putra  
**NIM** : 202110050311021  
**Judul TA/Skripsi** : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPEGAWAIAN MELALUI APLIKASI E-MASTER PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR  
**Pembimbing** : Prof. Dr. Asep Nurjaman, M.Si

**Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:**

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	10%	2%	13%	4%	2%

**Administrator,**

Muhammad Iqbal, S.Pd

**Malang, 14 April 2025**

**Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan**



Muhammad Kamil, S.IP., MA

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim.*

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat , hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini , Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW . Penulisan Skripsi berjudul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur”** ini dapat terselesaikan berkat usaha, kerja keras , serta doa yang terus mengiringi , tidak terlepas dari dukungan , bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan motivasi, arahan dalam menyelesaikan penelitian ini . Tugas Akhir Skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan , Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik , Universitas Muhammadiyah Malang .

Oleh karena itu ,dengan segala ketulusan dan rasa hormat penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang .
2. Bapak Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si, Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik .
3. Bapak Muhammad Kamil S.IP., M.A Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Prof. Dr Asep Nurjaman , M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu dengan ikhlas dan juga memberikan ilmu, masukan- masukan dalam kegiatan bimbingan sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Kepada Seluruh Bapak Dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan dan juga kepada seluruh elemen Universitas Muhammadiyah Malang yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang bermanfaat serta dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan menjadi mahasiswa .
6. Terimakasih sebanyak-banyaknya kepada seluruh elemen kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur terkhusus kepada yang terhormat

Ibu Anie Susi Lestari ,S.E.,M.Si selaku kepala bidang dan juga Bapak dan ibu seluruh staff di bidang pengembangan ASN Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur yang telah menerima dan memberikan pengalaman magang yang berkesan bagi penulis , serta dukungan dan motivasi dalam membantu penulisan tugas akhir skripsi ini .

7. Dengan penuh rasa haru kupersembahkan tulisan ini sebagai bentuk perjuangan dan pengabdian kepada kedua orang tua saya yaitu bapak Bambang Hadi Suwito Dan Juga Ibu Mardiaty yang tidak putus dalam mendoakan anak-anaknya tanpa ada rasa lelah dan juga memberikan semangat serta selalu menjadi cahaya dalam setiap langkah penulis dan juga yang sangat berjasa dalam mengusahakan anak bungsunya ini untuk menempuh pendidikan setinggi-tingginya . Terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis , Semoga bapak dan ibu diberikan kesehatan , umur panjang agar bisa menemani anak bungsunya ini disetiap perjalanan hidupnya.
8. Untuk kaka saya satu-satunya yaitu Denny Angger Sumardianto terimakasih banyak telah membantu dan memberikan motivasi, semangat, dukungan materi hingga adik bungsunya ini dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.
9. Kepada saudara seperantauan Annisa Rina Permatasari, Hafizh Al-bukhori, Dan Azizah Adzra Bukhori yang telah membantu, memberi dukungan dan juga semangat penulis sampai bisa dititik ini yang mana menjadi teman tertawa, keluh kesah di dalam rumah ruby 70 dan juga menemani di segala proses masa perantauan , intinya terima kasih banyak salam hangat dari penulis Reyhan Andhika Putra .
10. Tidak lupa dua kerabat yang sudah saya anggap seperti saudara yaitu Faradillah Ramadhini Amir dan juga Grama Argo Ari Mindodani terima kasih banyak telah menjadi teman cerita berkeluh kesah selama masa perkuliahan , teman mengeksplor dan berkeliling selama merantau di Kota Malang , agar penulis tetap bersemangat dan juga tidak mengalami tekanan dalam Mengerjakan Tugas Akhir Skripsi ini.
11. Kepada kerabat- kerabat saya yaitu team/grup Praktikum Bulukerto Anjaz Dwi Saputra, Safitri ,Retno Dwi Nurbaiti, Fardha Aini Azkiya , yang tidak sengaja

bertemu dan menjadi teman seperjuangan selama masa perkuliahan, teman dalam segala perinfoan ngopi berkedok nugas dan skripsian terima kasih telah menjadi teman dalam proses mengerjakan tugas akhir ini.

12. Tidak lupa dua kerabat saya yang tergabung dalam grup OTW S.IP yaitu Donny Wahyu Anggara Putra Dan Saiful Anwar yang telah menjadi teman di segala cuaca dari maba hingga selesai nya masa perkuliahan .
13. Terakhir, untuk diri saya sendiri terima kasih sudah bisa bertahan sejauh ini perjalanan yang panjang penuh tantangan , lelah yang tak terhitung serta perjuangan yang tiada hentinya .Terima kasih sudah bisa bertanggung jawab untuk menyelesaikan cita-cita kedua orang tua yaitu bisa melihat anak bungsunya ini menuntaskan ataupun menyelesaikan pendidikan di jenjang perkuliahan.

Sekali lagi saya ucapkan terimakasih banyak yang sudah memberikan bantuan dan support, kepada orang-orang yang saya tidak dapat sebutkan satu-satu penulis menyadari bahwasannya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang . Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkannya serta menjadi referensi yang berguna bagi penulis dan juga pembaca.

Malang , 22 Maret 2025

Penulis,

Reyhan Andhika Putra

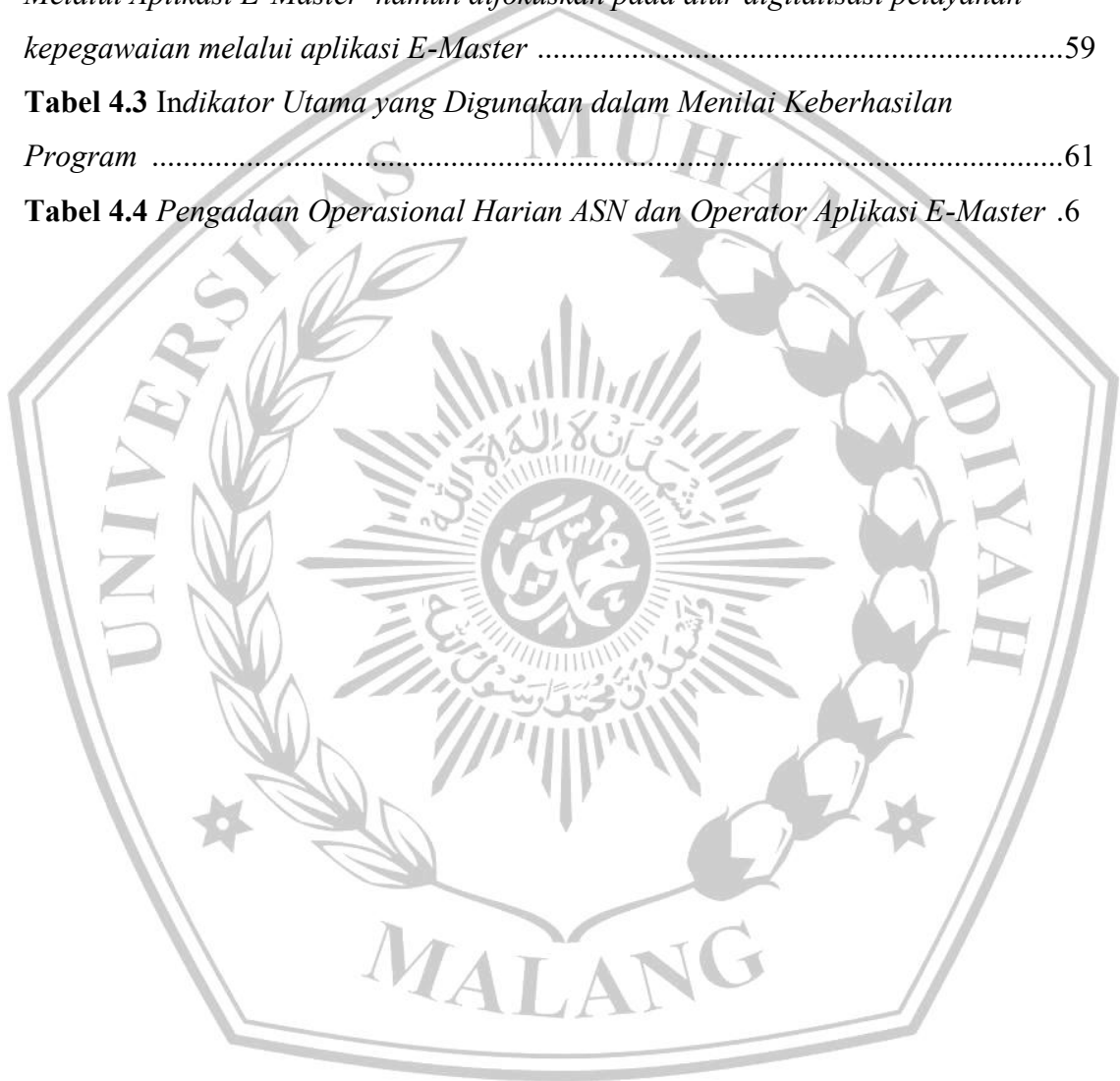
## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat Teoritis.....	5
2. Manfaat Praktis .....	6
E. Definisi Konseptual .....	6
1. Strategi .....	6
2. Kualitas Pelayanan.....	8
3. Aplikasi E-Master .....	9
F. Definisi Operasional .....	9
G. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis Penelitian.....	10
2. Pendekatan Penelitian .....	11
3. Perolehan Data .....	11
4. Teknik Analisis Data.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
A. Kajian Teori.....	14
1. Pengertian Strategi .....	14
2. Bentuk – bentuk strategi .....	15
3. Tingkat- Tingkat Strategi.....	16
4. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
5. E-Goverment.....	20

6. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).....	21
7. Technology Organization Environment Theory .....	21
B. Kajian Pustaka .....	25
<b>BAB III DESKRIPSI WILAYAH .....</b>	<b>31</b>
A. Deskripsi Umum Kota Surabaya.....	31
B. Batas Wilayah.....	31
C. Deskripsi Wilayah Instansi.....	32
D. Visi Dan Misi .....	32
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.....	39
B. Teknologi ( <i>Technology</i> ) Dalam Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Aplikasi .....	41
C. Kapasitas Organisasi ( <i>Organization</i> ) yang dimiliki BKD Provinsi Jawa Timur Dalam Mendukung Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master .....	50
D. Lingkungan ( <i>Environment</i> ) Dalam Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Aplikasi E-MASTER.....	57
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1</b> <i>Data Struktur Kepegawaian Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur</i> .....	52
<b>Tabel 4.1</b> <i>Layanan Digital</i> .....	45
<b>Tabel 4.2</b> <i>Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kepegawaian Digital Melalui Aplikasi E-Master namun difokuskan pada alur digitalisasi pelayanan kepegawaian melalui aplikasi E-Master</i> .....	59
<b>Tabel 4.3</b> <i>Indikator Utama yang Digunakan dalam Menilai Keberhasilan Program</i> .....	61
<b>Tabel 4.4</b> <i>Pengadaan Operasional Harian ASN dan Operator Aplikasi E-Master</i> .	6



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> <i>Technology-Organization-Environment (TOE) yang dikembangkan oleh Tornatzky dan Fleischer (1990)</i> .....	24
<b>Gambar 3.1</b> <i>Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur</i> .....	34
<b>Gambar 4.1</b> <i>Perbandingan Capaian Data E-Master Tahun 2023 dan 2024</i> .....	40
<b>Gambar 4.2</b> <i>Dashboard Aplikasi E-Master</i> .....	43
<b>Gambar 4.3</b> <i>Menu Layanan Aplikasi E-Master</i> .....	44
<b>Gambar 4.4</b> <i>Grafik Kemudahan dalam Penggunaan Aplikasi E-Master</i> .....	47
<b>Gambar 4.5</b> <i>Aplikasi E-Master</i> .....	51
<b>Gambar 4.6</b> <i>Webinar dan Konsultasi pada Aplikasi E-Master</i> .....	67
<b>Gambar 4.7</b> <i>Sosialisasi Terkait Aplikasi E-Master</i> .....	67
<b>Gambar 4.8</b> <i>Fitur Penyaluran Keluh Kesah Pada RUMAH ASN</i> .....	68
<b>Gambar 4.9</b> <i>Fitur Tanya Jawab Pada RUMAH ASN</i> .....	68
<b>Gambar 4.10</b> <i>Fitur Penyaluran Keluh Kesah Pada RUMAH ASN</i> .....	69
<b>Gambar 4.11</b> <i>Fitur Tanya Jawab Pada RUMAH ASN</i> .....	69

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan kepegawaian melalui aplikasi E-Master pada badan kepegawaian daerah provinsi jawa timur , Latar belakang penelitian ini didasari pada era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang menuntut instansi pemerintah untuk beradaptasi dan meningkatkan kualitas pelayanan . Aplikasi E-Master diharapkan dapat mengatasi berbagai masalah administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual, seperti inefisiensi waktu, risiko kehilangan dokumen, dan prosedur yang rumit. Penelitian ini berfokus pada identifikasi strategi yang diterapkan BKD Provinsi Jawa Timur dalam penggunaan aplikasi e-Master, serta kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasinya.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan juga pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi . Data analisis secara kualitatif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian adalah Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan kepegawaian melalui aplikasi e-Master, serta memberikan masukan kepada BKD Provinsi Jawa Timur dan instansi lain dalam mengembangkan dan menerapkan teknologi serupa untuk memperbaiki pelayanan .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi e-Master telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di BKD Provinsi Jawa Timur. Strategi yang diterapkan meliputi digitalisasi data kepegawaian, penyediaan layanan kepegawaian secara online, dan pemanfaatan aplikasi e-Master sebagai alat kendali kinerja pegawai. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan kemampuan teknologi bagi sebagian pegawai dan kurangnya efektivitas dalam proses administrasi surat-surat kepegawaian di daerah terpencil. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi penggunaan aplikasi e-Master, disertai dengan peningkatan kompetensi SDM dan perbaikan infrastruktur teknologi, dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian di BKD Provinsi Jawa Timur secara signifikan.

*Kata Kunci : E-Master, BKD Provinsi Jawa Timur, Strategi*

## ABSTRACT

This research aims to analyze strategies for improving the quality of personnel services through the E-Master application at the regional personnel agency of East Java province, The background of this research is based on the era of globalization and the development of information technology, which demands that government agencies adapt and improve the quality of their services. The E-Master application is expected to address various administrative issues that were previously handled manually, such as time inefficiency, the risk of document loss, and complicated procedures. This research focuses on identifying the strategies implemented by the East Java Provincial BKD in using the e-Master application, as well as the obstacles encountered in its implementation.

The research method used is a qualitative approach with a descriptive type of research, and data collection is carried out through observation, interviews, and documentation. Data analysis is conducted qualitatively through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research location is the Regional Civil Service Agency of East Java Province. This research is expected to provide an in-depth understanding of strategies to improve the quality of personnel services through the e-Master application, as well as to provide input to the East Java Provincial Personnel Agency and other agencies in developing and implementing similar technology to enhance services.

The research results show that the implementation of the e-Master application has had a positive impact on the quality of personnel services at the East Java Provincial BKD. The strategies implemented include the digitization of personnel data, the provision of online personnel services, and the utilization of the e-Master application as a tool for employee performance control. However, there are several challenges faced, such as the limited technological capabilities of some employees and the lack of effectiveness in the administration of personnel letters in remote areas. This study concludes that optimizing the use of the e-Master application, along with improving human resource competencies and upgrading technological infrastructure, can significantly enhance the quality of personnel services at the East Java Provincial BKD.

*Keywords : Keywords: E-Master, BKD East Java Province, Strategi*

## DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Strategi Camat Dalam Meningkatkan Perangkat Desa di Bidang Teknologi Informasi di Kecamatan Ratahan Timur Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–8.
- Anggreni, N., & Purnamasari, H. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government STudi Kasus Pada Aplikasi Sapa Cetar. *NUSANTARA : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(6), 2009–2014. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/index>
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Ashari, K. (2020). Inovasi Layanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master pada Badan
- Asyari, S. C., & Amaliyah, E. D. E. (2023). Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Spareparts Mobil Pada Cv. Oto Onderdil Semarang. *Solusi*, 21(3), 317. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i3.7234>
- Atthahara, : Haura. (n.d.). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *JURNAL POLITIKOM INDONESIA*, 3(1), 66–77.
- Aulia, I., & Putri, P. (2018). KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM MOBILING ( MOBIL KELILING ).
- Diska Paras Ayu, Supri Hartono, A. P. (2021). EVALUASI LAYANAN KEPEGAWAIAN PADA APLIKASI E-MASTER UNTUK TENAGA
- Fahimah, E. (2016). Menurut Lynch & Wibisono (2006), strategi adalah pola atau rencana yang menyelaraskan tujuan utama atau kebijakan perusahaan dengan serangkaian tindakan yang saling terkait. Strategi juga melibatkan interpretasi dan analisis kapabilitas internal organisas.
- Fanshuri, M. H. (2014). PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN KELAHIRAN DI KANTOR DESA SEMELAGI BESAR KECAMATAN SELAKAU KABUPATEN SAMBAS. 3, 1–11.

- Farhatania, M. (2020). UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIDEKEM (SISTEM INFORMASI DESA DAN KAWASAN PEMALANG) DI DESA KUTA KABUPATEN PEMALANG.
- Hidayat, W. (2017). Tangerang Live Di Kota. 48–57. <http://tangerangkota.go.id/peresmian-tangerang->
- Ilmiyah, L., Purnama, S., Mayangsari, S. N., Suryaningsih, Y., Ninla Elmawati Falabiba, Anggaran, W., Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A., Wiyono, B. ., Ninla Elmawati Falabiba, Zhang, Y. J., Li, Y., Chen, X., Muttaqin, R., Ii, B. A. B., Pustaka, A. T., Strategi, M., Peternakan, S., Pertanian, F., Bogor, U. D., ... Penelitian, M. (2019). Bahasa Indonesia Dan Bahasa Inggris Dengan Perannya Masing-Masing. *Journal*, 5(2), 1–6. <https://eprints.uny.ac.id/22540/3/BAB I.pdf>
- Ismaulidina. (2019). STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS DALAM MEMBANGUN CITRA DAN KEPERCAYAAN CALON JEMAAH HAJJ DAN UMRAH DI PT. SIAR TOUR ME DAN. 36.
- Jatim, P. (2020). PERATURAN GUBERNUR JAWA TIMUR NOMOR 73 TAHUN 2020 TENTANG SISTEM INFORMASI MANAJEMEN APARATUR SIPIL NEGARA TERINTEGRASI PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR.
- Julia, M., & Jiddal Masyrroh, A. (2022). Literature Review Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan Dan Strategi Organisasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 383–395. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i4.895>
- Kepegawaian Provinsi Jawa Timur. *Journal of Governance and Administrative Reform*, 1(2), 108–121. <https://doi.org/10.20473/jgar.v1i2.39224>
- KEPENDIDIKAN (Studi pada Cabang Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Wilayah Sidoarjo - Kota Surabaya). *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(1), 51–58.
- Lestari, E. D. (2016). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Surabaya. *Publika*. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/11692%0Ahtt>

- ps://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/download/11692/1095 9
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Quality of Public Services in Potanga Village, Boliyohuto District, Gorontalo Regency (in Indonesian). *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102–110.
- Mutiarani, R. (2020). Implementasi Dan Implikasi Full Day School Pada Pembelajaran Sosiologi Di Sman 10 Pontianak. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)*, 8(3), 1–8.
- Naya, A., Abdullah, S., Vestikowati, E., & Nursetiawan, I. (2022). Strategi Pemerintah Desa Dalam Pengelolaan Potensi Wisata Puncak Darkon Di Desa Sukamaju Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis. 3468–3487.
- NAZIRA, A. (2016). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN APLIKASI TEMANGGUNG GANDEM POL DI DINAS KEPENDUDUKANI DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATENITEMANGGUNG.
- Nikmah, W., Mukarromah, A., Widyansyah, D., & Anshori, M. I. (2023). Penggunaan Teknologi Dalam Pengembangan SDM. *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 1(5).
- Noeridha, N., Negara, I. A., Maritim, U., & Ali, R. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Digital Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun Neelam Noeridha di Indonesia telah banyak dilakukan . Misalnya , pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi dilakukan penerapan Aplika. 5.
- Permana<sup>1</sup>, D., Muchsin<sup>2</sup>, S., & Suyeno<sup>3</sup>. (2021). INOVASI PROGRAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL GOVERNMENT ( Studi Kasus pada Pengadilan Agama di Kota Malang ) Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Malang , Pendahuluan Tinjauan Pustaka. 15(1), 32–40.
- Pertiwi, I. N., & Dwi, A. (2019). Pengaruh Model Make A Match Berbantu Media Kartu Bergambar terhadap Kemampuan Membaca dan Menulis. 261–270.
- Polanunu, A. B. D., & Rijal, N. K. (2021). Menuju Good Governance: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.52423/neores.v3i1.18108>

- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Purbarani, D. N. (2009). Pengaruh Pergolakan Pasar, Intensitas Persaingan Dan Kemampuan Manajemen Puncak Terhadap Strategi Orientasi Pasar Bisnis Butik Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Ejurnal UAJY*, 11–47.
- Radianto, E. (2023). Interpretasi Modern tentang Teori dan Filosofis Penelitian memilih metode penelitian yang tepat . Namun demikian, jika dikaji secara dan menemukan semua yang diketahui tentang subjek yang diamati . mengumpulkan, menganalisis , menafsirkan dan menggunaka. *XXXII(1)*, 56– 74.
- Rahmat, I. R., & Pasciana, R. (2020). ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL. 25–44.
- Rizal Rochman Firmansyah, Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.Fitrotun Niswah, S.AP., M. A. (2018). INOVASI PELAYANAN E-MASTER di BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR. *Jurnal S1 Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya*, 6, 1–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v6n3.p%25p>
- Sagar Ali Syahbana<sup>1</sup>, Achmad Ridho Yuandra<sup>2</sup>, H. 3. (2025). kualitas manajemen pemerintahan dalam memberikan pelayanan. 6(9).
- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *Jurnal Bestari*, 1(2), 38–52.
- Sarkosi, E. (2020). Aplikasi Go Sigap sebagai wujud peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dengan berbasis teknologi informasi. *Jurnal Sosiologi Dialektika*, 14(2), 84. <https://doi.org/10.20473/jsd.v14i2.2019.84-94>
- Skripsi, 2507(February), 1–9.
- Sri Maulidah, S.Sos, M. S. (2013). Memahami Pelayanan Publik ; Dilengkapi Dengan Pelayana Terpadu Kecamatan ( PATEN ). *Book*, 6(1), 51–66. <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf%0Ahttp://fiskal.kemenkeu.go.id/ejournal%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006%0Ahttps://doi.org/10.1>
- Suci Indah Luqmani, & M. Husni Tamrin. (2022). Pemanfaatan Aplikasi e-Master dalam

- Perspektif Agile Governance. Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi, 25(2), 93–101. <https://doi.org/10.30649/aamama.v25i2.141>
- Sulaksono, T., Sarofah, R., & Politik, P. (2002). Pengaruh konflik nahdlatul wathan terhadap perilaku politik masyarakat lombok timur.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. Jurnal Baruna Horizon, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- SYAHRUDDIN, M. A. (2019). KEPEGAWAIAN ( SIMPEG ) DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN Skripsi. Skripsi.
- Utami, E., & Imron, D. A. (2012). Perumusan Strategi Perusahaan Berdasarkan Competitive Advantage. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, 11(2), 154–164.
- Vebrianto, R., Thahir, M., Putriani, Z., Mahartika, I., Ilhami, A., & Diniya. (2020). Mixed Methods Research: Trends and Issues in Research Methodology. Bedelau: Journal of Education and Learning, 1(2), 63–73. <https://doi.org/10.55748/bjel.v1i2.35>
- Zuhri, M. A. M., Christiani, L., Studi, P., Perpustakaan, S.-I., Budaya, F. I., Diponegoro, U., Soedarto, J. P., & Tembalang, K. U. (2014). PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PROMOSI LIBRARY BASED COMMUNITY (STUDI KASUS KOMUNITAS PERPUSTAKAAN JALANAN SOLO @ Koperjas)