

**INOVASI APLIKASI SICANTIK CLOUD DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATU**

SKRIPSI

*Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan Strata
Satu (S1) Ilmu Pemerintahan*



Oleh :

Muhamad Fani Nur Rizky Purwadi

202010050311051

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
TAHUN 2024**

INOVASI APLIKASI SICANTIK CLOUD DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA BATU

Diajukan Oleh.

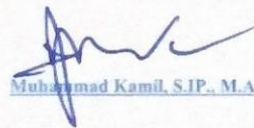
MUHAMAD FANI NUR RIZKY PURWADI

202010050311051

Telah disetujui

Pada hari / tanggal, *Senin / 08 Juli 2024*

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Pembimbing



Ach Aprivanto Romadhon, S.IP., M.Si

Mengetahui

Wakil Dekan I FPM UMM



Na'imuddin Khalid Wajal, S.IP., M.Hub.Int






SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMAD FANI NUR RIZKY PURWADI
202010050311051

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
L U L U S
Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Senin, 08 Juli 2024
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Prof. Dr. Asep Nurjaman, M.Si ()
2. Assoc. Prof. Dr. Saiman M.Si ()
3. Ach Apriyanto Romadhon, S.IP., M.Si ()

Mengetahui
Wakil Dekan 4 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Najamuddin Klodjo, 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 : Muhamad Fani Nur Rizky Purwadi
NIM : 202010050311051
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul : INOVASI APLIKASI SICANTIK CLOUD DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATU 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-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, 27 Mei 2024
Yang Menyatakan



Muhamad Fani Nur Rizky Purwadi



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

Kampus II
Jl. Bendungan Sudarno No.188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 148 (Hunting)
F. +62 341 552 050

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No.245 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 463 318 (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 : MUHAMAD FANI NUR RIZKY PURWADI
NIM : 20201005311051
Judul TA/Skripsi : INOVASI APLIKASI SICANTIK CLOUD DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATU

Pembimbing : Ach Apriyanto Romadhoan, S.IP., 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	5%	5%	12%	3%	0%

Administrator,

Muhammad iqbal, S.Pd

Malang, 06 Agustus 2024
Kep. Studi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Kamil, S.IP., MA

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat, taufik dan hidayahnya saya diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas nikmat sehat baik berupa fisik maupun pikiran, sehingga saya mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul “INOVASI APLIKASI SICANTIK CLOUD DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATU”.

Saya menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Skripsi ini diharap dapat menjadi pedoman bagi mahasiswa dalam menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi sesuai sistematika yang ditetapkan dengan oleh program Studi Ilmu Pemerintahan. Apabila terdapat kesalahan saya mohon maaf sebesar-besarnya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak menjadikan penulisan skripsi ini berjalan dengan baik. Oleh karenanya, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung. Rasa terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Kedua Orang tua tercinta saya, Andi Purwadi dan Emy Herliyana yang telah memberikan kasih sayang, do'a, dukungan serta pengorbanannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Adik saya Aisha Naznin R yang sudah memberikan semangat untuk penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Kakek dan Nenek saya yang sudah memberikan dukungan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

4. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, M. Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang beserta seluruh staff dan jajaran Rektorat atas ilmu dan bimbingan selama kuliah.
5. Prof. Dr. Muslimin Machmud, M. Si., Ph. D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang beserta seluruh staff dan jajarannya atas ilmu dan bimbingan selama kuliah.
6. Muhammad Kamil, S. IP., MA selaku Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan beserta staff dan jajarannya atas ilmu dan bimbingan selama kuliah.
7. Ach. Apriyanto Romadhoan, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang yang telah membantu penulis selama kuliah dan selama tahap penyusunan skripsi ini.
9. Kepala Dinas beserta jajaran staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu
10. Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan nim 202010050311176 terima kasih telah memberi dukungan, motivasi, pengingat dan menemani peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Teruntuk teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang memberikan dukungan dan do'a dalam proses penulisan skripsi ini dengan baik dan bisa menyelesaikan penelitian ini.
12. Teruntuk sahabat sahabatku BAUNG yang sudah selalu meemberikan dukungan serta semangat agar penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dedngan baik.
13. Terima kasih kepada diri saya sendiri, Muhamad Fani Nur Rizky Purwadi. Terima kasih sudah berjuang dan bertahan sejauh ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena sudah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai terima kasih untuk tidak menyerah dalam hal sesulit apapun dalam proses penyusunan skripsi ini.

14. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Dengan penuh harapan semua jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT dan tercatat sebagai amal shahih. Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kemajuan Pendidikan yang akan datang, karena penulis menyadari skripsi ini tidak lepas dari kekurangan yang disebabkan keterbatasan penulis miliki serta penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga karya ini bermanfaat serta bisa menambah wawasan dan mendapatkan ridha Allah SWT.

Malang, 01 Juli 2024

Penulis

Muhamad Fani Nur Rizky Purwadi



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiiiiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Secara Akademis	6
1.4.2 Secara Praktis	7
1.5 Definisi Konseptual.....	7
1.5.1 Inovasi	7
1.5.2 Pelayanan Publik	7
1.5.3 SiCantik Cloud	7
1.6 Definisi Operasional.....	8
1.7 Metode Penelitian.....	8
1.7.1 Jenis Penelitian.....	8
1.7.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	9
1.7.3 Jenis Data	9
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data	9
1.7.5 Teknik Analisis Data	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11

2.1	Penelitian Terdahulu.....	11
2.2	Kerangka Teori.....	12
	2.2.3 (Teori E-Govqual).....	12
	2.2.2 INOVASI.....	14
	2.2.3 PELAYANAN PUBLIK.....	18
	2.2.4 SICANTIK CLOUD.....	22
BAB III DESKRIPSI WILAYAH.....		25
3.1	Deskripsi Umum Kota Batu.....	25
	3.1.1 Luas Wilayah.....	25
	3.1.2 Batas Wilayah.....	25
	3.3.3 Iklim.....	26
3.2	Sejarah Instansi.....	26
3.3	Visi dan Misi.....	27
3.4	Lokasi Penelitian.....	27
3.5	Struktur Organisasi.....	28
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....		34
4.1	Efektifitas & efisiensi Aplikasi SiCantik Cloud dalam meningkatkan kualitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Batu.....	34
4.2	Kepercayaan Pada Aplikasi SiCantik Cloud dalam meningkatkan kualitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Batu.....	39
4.3	Keandalan Aplikasi SiCantik Cloud dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Batu.....	41
4.4	Dukungan warga pada Aplikasi SiCantik Cloud dalam meningkatkan kualitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Batu.....	43
BAB V PENUTUP.....		52
5.1	KESIMPULAN.....	52
5.2	SARAN.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....		54
LAMPIRAN.....		57

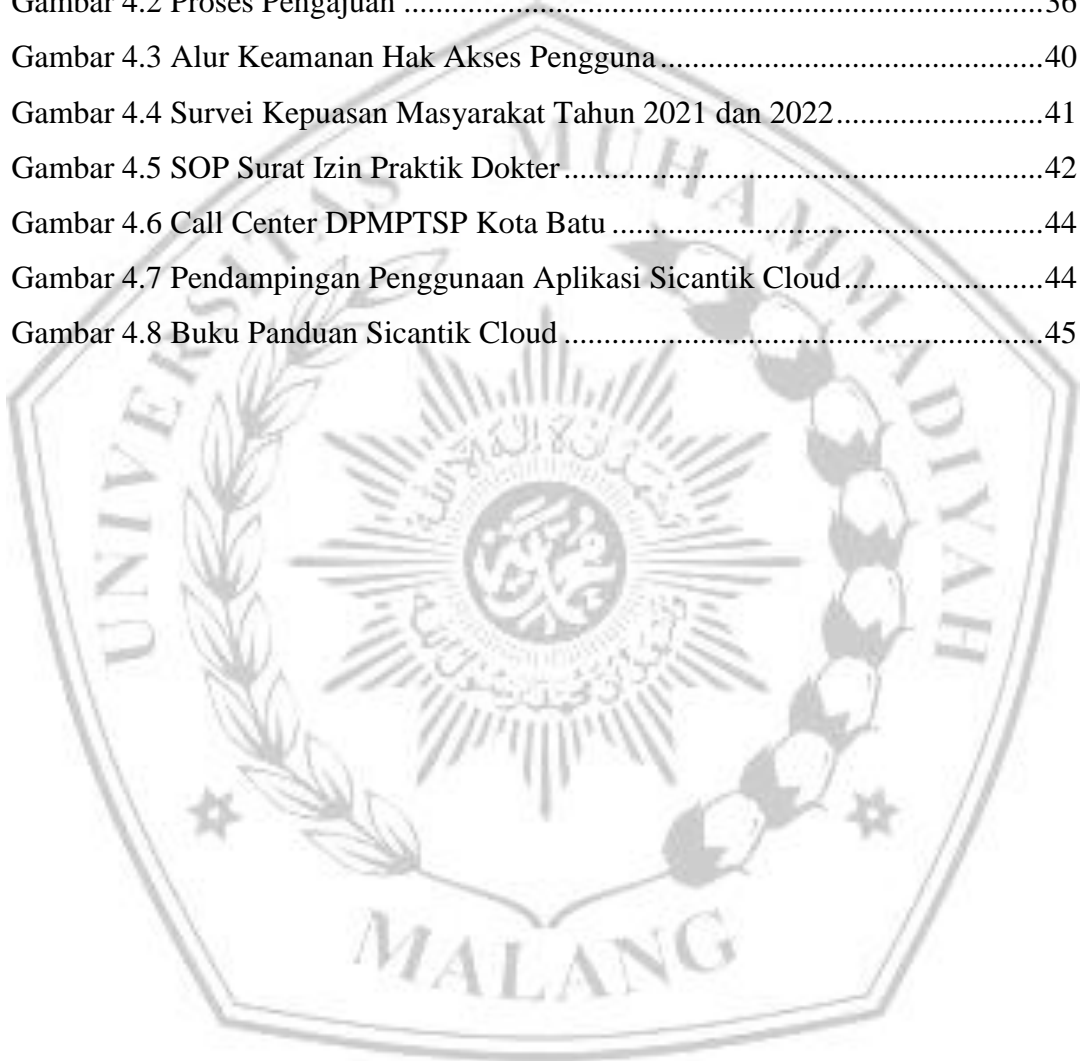
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Surat Perizinan.....	32
Tabel 4.1 Jumlah Pengguna Aplikasi SICANTIK Tahun 2021.....	35
Tabel 4.2 Tabel Perbandingan Waktu Pelayanan Manual Tatap Muka dan Penggunaan SiCantik Cloud.....	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi DPMPTSP Kota Batu dari Google Maps.....	28
Gambar 3.2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Batu	29
Gambar 4.1 Dashboard SiCantik Cloud	36
Gambar 4.2 Proses Pengajuan	36
Gambar 4.3 Alur Keamanan Hak Akses Pengguna.....	40
Gambar 4.4 Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dan 2022.....	41
Gambar 4.5 SOP Surat Izin Praktik Dokter.....	42
Gambar 4.6 Call Center DPMPTSP Kota Batu	44
Gambar 4.7 Pendampingan Penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud.....	44
Gambar 4.8 Buku Panduan Sicantik Cloud	45



ABSTRAK

Realisasi pelaksanaan pelayanan publik ini masih menemukan beberapa layanan yang belum berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan masyarakat sering merasakan kekecewaan atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan. Masyarakat dirugikan oleh kualitas pelayanan yang buruk mulai dari tahapan pengurusan perizinan dan bermacam-macam izin lainnya. Sehingga, perlu untuk dilakukan perubahan tata Kelola dan perbaikan pelayanan dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas dari pemerintah untuk seluruh masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana inovasi aplikasi SiCantik Cloud dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu.

Penelitian ini mengacu pada model e-govqual. E-Govqual adalah sebuah metode untuk penilaian kualitas layanan yang dikembangkan untuk mengukur layanan website yang ada dan diberikan oleh pemerintah yang dilihat dari persepsi pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena inovasi pelayanan publik melalui analisis yang tidak melibatkan penggunaan statistika dalam proses analisisnya

Pelaksanaan penggunaan SiCantik ini telah mampu memberikan perubahan, kebermanfaatan dan juga pembaharuan yang dilihat dari, efisien dan efektif jika dilihat dari segi waktu, menghemat biaya, mengurangi limbah kertas sehingga menjadi ramah lingkungan, dan juga terdapat transparansi proses perizinan dan nonperizinan.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, SiCantik Cloud

ABSTRACT

The realization of the implementation of public services still finds several services that have not gone well, this is because the community often feels disappointed with the public services carried out by service providers. The community is disadvantaged by poor service quality starting from the licensing processing stage and various other permits. Thus, it is necessary to make changes to governance and service improvements in providing good and quality public services from the government for the entire community. This research was conducted to find out how the SiCantik Cloud application innovation improves service quality at the Batu City One-Stop Investment and Integrated Service Office.

This research refers to the e-govqual model. E-Govqual is a method for assessing service quality developed to measure existing website services provided by the government as seen from user perceptions. The method used in this research is a qualitative approach with descriptive research type. The qualitative approach in this study aims to understand the phenomenon of public service innovation through analysis that does not involve the use of statistics in the analysis process.

The implementation of the use of SiCantik has been able to provide changes, benefits and also renewals which are seen from, efficient and effective in terms of time, saving costs, reducing paper waste so that it becomes environmentally friendly, and there is also transparency in the licensing and non-licensing process.

Keywords: Innovation, Public Service, SiCantik Cloud

DAFTAR PUSTAKA

- Anggreni, Novi, & Purnamasari, Henny. (2022). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT STUDI KASUS PADA APLIKASI SAPA CETAR. *NUSANTARA : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(6), 2009–2014. Retrieved from <http://jurnal.umtapsel.ac.id/index.php/nusantara/index>
- Aziz, Fadian Nur, Mubin, Fathum \., Hidayat, Rizky Juda, Nurjaman, Asep, Romadhan, Achmad Apriyanto, Sulistyaningsih, Tri, & Hijr, Yana Syafriyana. (2021). Bagaimana Teknologi Informasi dan Komunikasi Bertransformasi Menjadi Inovasi Pelayanan Publik? *Jurnal Perspektif*, 10(2), 616–626. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4905>
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674–1695.
- Hutagalung, Simon Sumanjoyo, & Hermawan, Dedy. (2018). Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. *Deepublish*, 1–215.
- Indriani, D., Rusmiwari, S., & Suprojo, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 6(2), 137188.
- Irenes, Maria Melcilin, & Setiamandani, Emei Dwinanarhati. (2019). Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(4), 272–277.
- Kadek Risma Juniantari, Ni, & Tri Anindia Putra, I. Nyoman. (2021). Analisis Sistem Informasi Dpmpptsp Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 4(1), 31–37. <https://doi.org/10.33387/jiko.v4i1.2379>
- kominfo.go.id. (2023). Kompetisi Pelayanan Publik, Jangan Lagi Satu Inovasi Satu Aplikasi.

- Kominfo.go.id. (2021). *SiCantik Cloud Berikan Kemudahan Perizinan Daerah*.
- Lathifah, Fibri Nur. (2016). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Sicantik Cloud Di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah*. 1–23.
- Lopes, A. V., & Farias, J. S. (2020). How can governance support collaborative innovation in the public sector? A systematic review of the literature. *International Review of Administrative Sciences*.
- maisarah. (2022). *Implementasi aplikasi sicantik cloud dalam meningkatkan pelayanan perizinan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten aceh besar*.
- Mufarrihah, Dewi, Afifuddin, & Rahmawati, Septina Dwi. (2022). INOVASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI MELALUI APLIKASI AMONG WARGA SEBAGAI LAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BATU). *Jurnal Respon Publik*, 16(9), 53–65.
- Mulyadi, Deddy, Gedeona, Hendrikus T., Afandi, Muhammad Nur, Jubaedah, Edah, & Yustiono, Eris. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Musaddad, Aditama Azmy, Ahzani, W. K. Faizin, Susilowati, Mei, & Arif, Lukman. (2020). IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213.
- Nurrahman, Agung, & Rahman, Jamilah. (2021). Efektivitas Sicantik Cloud Pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E- Government Dikabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 31–50.
<https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2310>
- Putra, Yohan Dwi, & Sobandi, Ade. (2019). Pengembangan sumber daya manusia sebagai faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(1), 127. <https://doi.org/10.17509/jpm.v4i1.14963>
- Raminto, & Winarsih, Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Ridirio, Stephania Nirmala. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, Vol.8(No.2), pp 1-7.
- Setiawan, Andi, & Ikbal, George Towar. (2019). Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Pertanian Melalui Aplikasi Among Tani di Kota Batu. *Prosiding Senas POLHI Ke-2 Tahun 2019*, 1–20.
- Sinambela, Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solong, Aras, & Muliadi. (2020). INOVASI PELAYANAN PUBLIK. *AL Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10(2), 76–86.
- Tompodung, Tirza Carol Gracia, Rushayati, Siti Badriyah, & Aidi, M. Nur. (2018). Efektivitas Program Adiwiyata Terhadap Perilaku Ramah Lingkungan Warga Sekolah Di Kota Depok. *Jurnal Pengelolaan Sumberdaya Alam Dan Lingkungan (Journal of Natural Resources and Environmental Management)*, 8(2), 170–177.
<https://doi.org/10.29244/jpsl.8.2.170-177>
- Trivellato, B., Martini, M., & Cavenago, D. (2021). How Do Organizational Capabilities Sustain Continuous Innovation in a Public Setting? *American Review of Public Administration*, 51(1), 57–71.
- Wari, Inka Putri Nur Indras, Subowo, Ari, & Hariani, Dyah. (n.d.). *ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK SISTEM INFORMASI PERIZINAN MASUK KOTA SEPULUH MENIT AJA RAMPUNG (SIP MAS HAR) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PATI*.
- Yanti, Hanivi, & Handayani, Sri Wahyu. (2022). Penerapan Aplikasi Sicantik Cloud Terhadap Pelayanan di DPMPTSP Banda Aceh. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 47–62.
<https://doi.org/10.30656/sawala.v10i1.4758>