

**INOVASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN MELALUI APLIKASI
SISTEM INFORMASI *MOBILE* KEPEGAWAIAN TERINTEGRASI (SIMOKER)
BERBASIS *ANDROID* DI
BADAN KEPEGAWAIAN KOTA MOJOKERTO**

Irfandi Prabowo

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Surabaya

irfandiprabowo@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Surabaya

efanida@yahoo.com

Abstrak

Badan Kepegawaian Kota Mojokerto merupakan lembaga teknis yang berperan sebagai unsur penyelenggara manajemen Aparatur Sipil Negara. Oleh sebab itu Badan Kepegawaian Kota Mojokerto membuat sebuah inovasi Simoker (Sistem Informasi Mobile Kepegawaian Terintegrasikan). Simoker merupakan suatu inovasi kepegawaian berbasis *mobile apps* pada *Android* yang berguna untuk memverifikasi data diri aparatur sipil negara guna meningkatkan validitas data. Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan kepegawaian melalui aplikasi sistem informasi *mobile* kepegawaian terintegrasikan (Simoker) di Badan Kepegawaian Pemerintah Kota Mojokerto. Subjek penelitian terdiri dari tim pengelola Simoker dan aparatur sipil negara Kota Mojokerto sebagai pengguna Simoker. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan faktor-faktor keberhasilan inovasi (*innovation success factor*) yang dikemukakan oleh Cook, Matthew dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013). Lima faktor keberhasilan inovasi tersebut adalah *leadership, management/organization, risk management, human capital dan technology*. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dokumentasi, penelusuran data online. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan inovasi pelayanan kepegawaian melalui aplikasi Simoker berbasis *Android* di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto sudah baik. Namun masih ditemukan masalah seperti kurangnya sosialisasi, kurangnya pelatihan-pelatihan untuk tim pengelola Simoker, dan kurangnya integrasikan aplikasi Simoker dengan sistem yang lain.

Kata kunci: Inovasi, Kepegawaian, Simoker

Abstract

Mojokerto City Staffing Agencies is a technical institution that acts as an organizer of the management of the State Civil Apparatus. Therefore the Mojokerto City Staffing Agencies made an innovation Simoker (Integrated Information System Mobile Staffing). Simoker is a staff-based mobile apps innovation on Android that is useful to verify data and improve the validity of data. The purpose of this study is to know and analyze the innovation of personnel services through the Simoker (Integrated Information System Mobile Staffing) in Mojokerto City Staffing Agencies. The research subjects consist of Simoker management team and civil apparatus of Mojokerto City State as Simoker user. The type of research is descriptive research with qualitative approach. The theory used innovation success factors proposed by Cook, Matthew and Irwin (in Grisna and Wawan, 2013). The five success factors of innovation are leadership, management/organization, risk management, human capital and technology. Data collection techniques consist of observation, interview, documentation, online data tracking. Data analysis technique is done by data collection, data reduction, data presentation, conclusion and verification. The results showed the employee service innovation through the application of Android-based Simoker in Mojokerto City Staffing Agencies is good. But there are still problems such as lack of socialization, lack of training for Simoker management team, and lack of Simoker application integration with other systems.

Keywords: Staffing, Innovation, Simoker

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini berkembang sangat pesat karena terjadi globalisasi yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia globalisasi adalah proses masuknya ke ruang lingkup dunia. Hal ini membuat jarak yang ada, sekat yang ada menjadi mengecil bahkan menghilang. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang tidak terbatas pada bidang-bidang tertentu saja, melainkan juga dalam aspek kehidupan lainnya, seperti bidang pendidikan, bidang pertahanan dan keamanan negara, dan sosial budaya.

Pada dasarnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pemerintahan adalah untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara efektif dan efisien tanpa menghilangkan peran pemerintah yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat. Pada prinsipnya memang *electronic government* hanya sebuah alat atau sarana tanpa mengubah subjek dan objek sesungguhnya dalam interaksi bernegara antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka

menjalankan pemerintahan yang efektif dan efisien.

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 29 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara dijadikan landasan oleh Badan Kepegawaian Kota Mojokerto untuk membuat inovasi aplikasi sistem informasi mobile kepegawaian terintegrasi (Simoker) yang sejalan dengan tata kelola administasi berbasis *Electronic Government*. Selain itu juga mendukung Pemerintah Kota Mojokerto mewujudkan Kota Mojokerto menjadi *service city*. Data yang diakses juga meliputi, identitas diri, jadwal kenaikan pangkat berkala, absensi hingga masa pensiun. Aplikasi ini bisa diakses melalui kartu pegawai atau *ID card* yang di dalamnya terdapat *QR code* sebagai identitas aparatur sipil negara yang berada dalam wilayah administrasi Kota Mojokerto. Dalam acara peringatan hari ulang tahun Badan Kepegawaian Negara ke 69 dan hari ulang tahun Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara ke 33, Badan Kepegawaian Kota Mojokerto dengan inovasinya mendapatkan

Piagam Penghargaan Pelayanan Kepegawaian Terbaik Tahun 2017 dari Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara. Badan Kepegawaian Daerah Kota Mojokerto meraih 4 kategori penghargaan pelayanan kepegawaian dari 9 kategori yang dinilai, yaitu kategori perencanaan formasi, kategori pelayanan pengadaan pegawai, kategori implementasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) dan kategori pemanfaatan sistem *Computer Assisted Test* (CAT). Memang untuk membuat aplikasi tersebut Badan Kepegawaian Kota Mojokerto bekerja sama dengan pihak ketiga, akan tetapi untuk pengelolaan data sepenuhnya dilakukan oleh Badan Kepegawaian Kota Mojokerto. Dari pemaparan yang dijelaskan di atas, sehingga menjadi daya tarik untuk diteliti lebih lanjut inovasi dari Badan Kepegawaian Pemerintah Kota Mojokerto. Penelitian ini dibuat dengan judul “Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi Sistem Informasi *Mobile* Kepegawaian Terintegrasi (Simoker) Berbasis *Android* di Badan Kepegawaian Pemerintah Kota Mojokerto”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penjelasan mengenai Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Sistem Informasi *Mobile* Kepegawaian Terintegrasi (Simoker) Berbasis *Android* di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto menggunakan teori 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin yang terdiri dari *Leadership* (Kepemimpinan), *Management/Organization* (Manajemen/Organisasi) *Risk Management* (Manajemen Risiko), *Human Capital* (Sumber Daya Manusia) dan *Technology* (Teknologi).

Teknik pengumpulan data dengan Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan observasi, wawancara, dokumentasi menurut Sugiono

(2014:224). Sedangkan Teknik Analisis Data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiono (2014:246) yaitu pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Kepegawaian Kota Mojokerto membuat inovasi pelayanan kepegawaian tentang sistem informasi *mobile* kepegawaian terintegrasi (Simoker). Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 29 Tahun 2017 Tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara dijadikan Badan Kepegawaian Kota Mojokerto untuk digunakan sebagai dasar hukum dalam membuat inovasi pelayanan kepegawaian Simoker berbasis Android.

Simoker sendiri dirilis tanggal 24 April 2017. Inovasi Simoker diciptakan guna memberi kemudahan kepada seluruh aparatur sipil negara yang saat ini dituntut responsivitasnya sehingga apatis terhadap berkas-berkas mereka sendiri. Inovasi Simoker saat ini memang berupa sistem informasi yang menampilkan data-data aparatur sipil negara yang ada di wilayah administratif Kota Mojokerto. Untuk kedepannya akan dilakukan penambahan fitur-fitur yang lebih bagus dan lebih memudahkan aparatur sipil negara itu sendiri.

Untuk melihat sejauh mana inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur melalui Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Sistem Informasi *Mobile* Kepegawaian Terintegrasi (Simoker) Berbasis *Android* di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto ini, peneliti menggunakan teori 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) yang meliputi *Leadership* (Kepemimpinan), *Management / Organization* (Manajemen / Organisasi), *Risk Management* (Manajemen Risiko), *Human Capital* (Sumber Daya Manusia) dan *Technology* (Teknologi). Yang

dapat digunakan untuk mendeskripsikan keberhasilan inovasi untuk pelayanan publik, yaitu:

1. Leadership (Kepemimpinan)

Pemimpin Badan Kepegawian Kota Mojokerto berperan sebagai panutan agar aparatur sipil negara di Badan Kepegawian Kota Mojokerto bekerja sesuai tujuan organisasi dan dalam bekerjasama dengan pihak-pihak terkait di luar organisasi. Yang mana aplikasi Simoker dibuat dengan kerjasama pihak di luar organisasi. Sehingga menuntut sinergi antara kedua belah pihak.

Pemimpin Badan Kepegawian Kota Mojokerto juga berperan sebagai pengambil keputusan dalam merencanakan kebijakan-kebijakan startegis yang akan di ambil di Badan Kepegawian Kota Mojokerto. Pemimpin pula yang berkomitmen dalam pembuatan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Sebagai gambaran komitmen yang diberikan, pemimpin Badan Kepegawian Kota Mojokerto kepada aparatur sipil negara di Badan Kepegawian Kota Mojokerto ditunjukkan oleh kepuasan aparatur sipil negara wilayah administratif Kota Mojokerto dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Badan Kepegawian Kota Mojokerto.

Pada aspek kepemimpinan, pimpinan Badan Kepegawian Kota Mojokerto memiliki gaya kepemimpinan transformasional. Gaya kepemimpinan transformasional ini yaitu ketika pemimpin mencurahkan perhatiannya kepada persoalan-persoalan yang dihadapi dan kebutuhan pengembangan dari masalah-masalah tersebut dengan cara memberikan semangat dan dorongan untuk mencapai tujuannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa motivasi pemimpin sangat penting bagi bawahan agar muncul ide-ide kreatif inovasi.

2. Manajemen/Organisasi (Management/Organization)

Planning dalam manajemen, pihak Badan Kepegawian Kota Mojokerto menginginkan aksesibilitas data yang mudah. Data yang

tersedia harus bisa dijangkau oleh semua pihak, sehingga muncul inovasi pelayanan kepegawian. Hal ini dikarenakan sebelumnya pada server simpeg, setiap organisasi perangkat daerah hanya mempunyai satu orang sebagai operator. Sebagai implikasi minimnya operator simpeg pada organisasi perangkat daerah adalah data yang terekam pada server simpeg belum ada yang menjamin validitas data.

Dalam segi *Organizing* pada Badan Kepegawian Kota Mojokerto telah dibentuk sebuah tim pengelola Simoker sebagai pendukung sistem yang tengah dikembangkan bersama pihak ketiga.

Pada aspek *Actuating* Badan Kepegawian Kota Mojokerto dalam hal sosialisasi inovasi pelayanan kepegawian sudah melakukan berbagai macam sosialisasi. Seperti mengundang perwakilan-perwakilan organisasi perangkat daerah, perwakilan setiap organisasi perangkat daerah dapat membagi informasi yang telah didapat kepada Aparatur Sipil Negara yang berada di instansinya masing-masing. Kemudian melakukan sosialisasi melalui radio, menampilkan pada website Pemerintah Kota Mojokerto.

Pada aspek *Controlling* yang mana untuk memastikan bahwa seluruh sistem telah berjalan sesuai harapan maka tanggung jawab aplikasi Simoker diberikan langsung pada tim pengelola Simoker yang sudah dibuat sebelumnya. Mereka ini yang memastikan bahwa semua berjalan lancar dan menanggulangi masalah-masalah yang muncul kedepannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Badan Kepegawian Kota Mojokerto dalam inovasi pelayanan kepegawian melalui aplikasi Simoker pada aspek manajemen/organisasi sudah berjalan dengan baik. Pihak Badan Kepegawian Kota Mojokerto dalam pengelolaan organisasi dan proses inovasi tersebut berjalan secara terencana, terorganisir, bergerak dan terkontrol.

3. Risk Management (Manajemen Risiko)

Terdapat masalah teknis dan non teknis. Permasalahan teknis berupa aplikasi Simoker yang tidak kompatibel dengan ponsel aparatur sipil negara Kota Mojokerto yang menggunakan Simoker. Selain itu dalam pengembangan aplikasi untuk penambahan fitur yang akan berlaku juga terbentur dengan keamanan data, mengingat aplikasi Simoker ini berbasis *Android* yang mana *Android* ini merupakan sistem operasi *open source*. Kemudian permasalahan-permasalahan non teknis yaitu kurangnya pengetahuan aparatur sipil negara Kota Mojokerto dalam bidang teknologi informasi, khususnya yang berusia senja, dan tidak semua ponsel aparatur sipil negara Kota Mojokerto berbasis *Android*.

Manajemen risiko yang dilakukan Badan Kepegawaian Kota Mojokerto untuk mengantisipasi hambatan-hambatan yang terjadi pada segi teknis yaitu dengan terus mengupdate aplikasi Simoker agar mengurangi terjadinya *error* pada aplikasi dan tidak kompatibel dengan sistem operasi *Android* tertentu. Keamanan data yang memang menjadi *concern* Badan Kepegawaian Kota Mojokerto dan pihak ketiga menjadikan Badan Kepegawaian Kota Mojokerto dan pihak ketiga harus mengatur strategi untuk keamanan data mengingat kedepannya terdapat fitur tambahan untuk input data.

Dari segi non teknis berupa permasalahan klasik yaitu pengguna yang berusia senja kurang paham dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Untuk hal ini sebenarnya aparatur sipil negara Kota Mojokerto yang kurang paham bisa meminta bantuan aparatur sipil negara yang lebih paham. Sehingga bisa disimpulkan Badan Kepegawaian Kota Mojokerto terus mengevaluasi hambatan yang akan dihadapi dan melakukan upaya untuk meminimalisir hambatan yang akan terjadi.

4. Human Capital (Potensi Sumber Daya Manusia)

Terdapat aparatur sipil negara yang mempunyai latar belakang pendidikan teknologi informasi. Selain itu juga terdapat operator simpeg Badan Kepegawaian Kota Mojokerto yang berpengalaman dalam aspek tersebut.

Sehingga dalam proses inovasi kepegawaian Simoker dibentuk sebuah tim yang akan mengelola Simoker kedepannya. Tim pengelola Simoker tersebut beranggotakan pegawai yang mempunyai latar belakang pendidikan teknologi informasi dan operator simpeg. Sehingga pada proses inovasi pelayanan kepegawaian Simoker tidak ada pelatihan-pelatihan khusus yang dilakukan terhadap tim tersebut untuk mengelola Simoker. Dengan beranggotakan pegawai yang berkompeten membuat tim tersebut dapat mengelola Simoker dengan baik. Selain itu pihak ketiga juga memberi panduan dan memberikan layanan tanya jawab apabila pihak Badan Kepegawaian Kota Mojokerto menemukan masalah dalam aplikasi Simoker.

5. Technology (Teknologi)

Pada inovasi kepegawaian Simoker ini menggunakan teknologi informasi berbasis mobile apps. Mobile apps merupakan aplikasi yang harus diunduh dahulu untuk kemudian diinstal pada ponsel. Penggunaan mobile apps ini dianggap lebih baik dari mobile web karena dalam mengakses simpeg menggunakan mobile web harus menghubungi dahulu operator simpeg yang menghambat praktikalitas aksesibilitas data aparatur sipil negara. Selain itu dalam *mobile apps* pengembang dapat memaksimalkan fitur-fitur yang tersedia di ponsel pintar mereka. *Mobile web* juga memiliki akses penuh pada ponsel yang digunakan, performa lebih cepat (efisien), lebih menarik dan mudah pengoperasiannya daripada *mobile web*. *Mobile apps* juga dinilai lebih interaktif daripada *mobile web*. Badan Kepegawaian Kota Mojokerto berkomitmen untuk menjaga dan menjamin kualitas dari

aplikasi yang dibuat. Sehingga dalam pembuatan aplikasi mobile apps pihak Badan Kepegawaian Kota Mojokerto bekerjasama dengan pihak ketiga yang dinilai lebih kompeten dalam pembuatan *software* sistem informasi. Pihak ketiga tersebut adalah Piramida Teknologi.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan analisis tentang Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Sistem Informasi *Mobile Kepegawaian Terintegrasi (Simoker) Berbasis Android* di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto pada pembahasan sebelumnya, disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Sistem Informasi *Mobile Kepegawaian Terintegrasi (Simoker) Berbasis Android* di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto dapat dikatakan sudah cukup baik dalam pelaksanaannya. Berdasarkan 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) terkait Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Sistem Informasi *Mobile Kepegawaian Terintegrasi (Simoker) Berbasis Android* di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto, sebagai berikut:

Pada aspek kepemimpinan, pemimpin mempunyai peran yang begitu besar dalam inovasi pelayanan kepegawaian Simoker. Pemimpin mampu memotivasi aparatur sipil negara Badan Kepegawaian Kota Mojokerto untuk terus berinovasi dan berkembang mengikuti kemajuan zaman. Pemimpin menjadi penanggung jawab inovasi ataupun pelayanan yang ada di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto.

Pada faktor keberhasilan inovasi dalam aspek manajemen/organisasi Badan Kepegawaian Kota Mojokerto dalam berinovasi menginginkan suatu inovasi yang memudahkan aparatur sipil negara dalam mengakses data diri mereka. Selain itu Badan Kepegawaian Kota Mojokerto ingin validitas data aparatur sipil negara meningkat agar tidak

menghambat dalam melakukan update data yang dinamis.

Manajemen risiko di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto pada inovasi kepegawaian Simoker tengah melakukan upaya-upaya untuk dapat memaksimalkan proses berjalannya inovasi, dan meminimalisir hambatan-hambatan yang terjadi. Hambatan dalam inovasi kepegawaian Simoker berupa aspek teknis dan non teknis. Faktor keberhasilan inovasi selanjutnya yaitu potensi sumber daya manusia yang dimiliki.

Badan Kepegawaian Kota Mojokerto memiliki staf yang mempunyai latar belakang pendidikan pada bidang teknologi informasi, serta operator simpeg pada Badan Kepegawaian Kota Mojokerto. Sehingga dalam pengelolaan aplikasi Simoker dibentuk sebuah tim yang beranggotakan aparatur sipil negara yang berkompeten pada bidang teknologi informasi. Hal ini yang menyebabkan tidak diadakannya pelatihan-pelatihan khusus untuk menangani Simoker karena tim yang telah dibentuk sebelumnya dianggap mampu untuk mengelola aplikasi tersebut.

Pada faktor teknologi, teknologi yang diusung pada aplikasi Simoker yaitu *mobile apps*. Penggunaan teknologi *mobile apps* berguna untuk memaksimalkan fitur-fitur yang ada pada ponsel seperti kamera untuk pemindaian *QR Code* untuk *login* dan pemberitahuan-pemberitahuan penting lainnya. Serta penggunaan *mobile apps* menghasilkan produk pelayanan yang menjadikan *trade mark* organisasi tersebut. Badan Kepegawaian Kota Mojokerto ingin membuat aplikasi yang berkualitas, sehingga pada pembuatan aplikasi pihak Badan Kepegawaian Kota Mojokerto bekerjasama dengan penyedia jasa pembuatan aplikasi pihak ketiga.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa,
- b. Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP. selaku dosen pembimbing,
- c. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. dan Galih Wahyu Pradana, S.AP, M.Si. selaku dosen penguji,
- d. M. farid Ma'rud S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti

DAFTAR PUSTAKA

- Anggad Agarwal, P.K. 2000. "Portals: The Path to Everything," Government Technology, www.govtech.net
- Anggadwita, Grisna dan Dhewanto, Wawan. 2013. *Service Innovation in Public Sector: A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia*. Volume. 4, Nomor 7
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance)* Bandung: Pustaka Setia
- Ann Thomson, et. Al, *Tydi's Physioterapy*, Twelfth Edition, Butterworth-Heinemann, 1991
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Ellitan, Lena dan Anatan, Lina.2009. *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung. Alfabeta
- Ehrenberg, R.G dan Smith, R.S. 1988. *Modern Labor Economics: Theory and Public Policy*. London: Scoot, Foresman Company.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Heeks, R. 2001. *Understanding E-Government for Development*. Univeristy of Manchester. England
<http://harianbhirawa.com/2017/04/bkd-kota-mojokerto-luncurkan-si-moker/> diakses pada 7 Oktober 2017
<http://tekno.kompas.com/read/2016/10/24/15064727/2016.pengguna.internet.di.indonesia.capai.132.juta>. diakses pada 7 Februari 2018
<http://www.cdt.org/egov/handbook/part1.shtml> diakses 30 Januari 2018
http://www.jurnalmojo.com/2017/07/bkd-kota-mojokerto-raih-penghargaan_10.html diakses 1 Januari 2018
<http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government> diakses pada 16 September 2017
<https://id.techinasia.com/app-annie-report-2017-indonesian-app-market-potentials> diakses pada 15 Juli 2018
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Elektronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi: Yogyakarta
- Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government
- KemenPAN nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik
- Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik
- Loukis, Euripidis, dkk 2017. *Promoting open innovation in the public sector through social. Government Information Quarterly* 34 (2017) 99–109. www.elsevier.com/locate/govinf. University of the Aegean,

- Department of Information and Communication Systems Engineering, Gorgyras and Palama 2, Karlovassi 83200, Samos, Greece
- Makmur, & Thahir, Rohana. 2012. *Inovasi & Kreativitas Manusia dalam Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Refika Aditama Manchester. *Global Review of Innovation Inteligence and Policy Studies*. Inno Gripe
- Michae Crohi dan Galai, Robert Mark, *Risk Management*, Jurnal ISLAMICA, Vol 6, No 2, Maret 2012
- Moleong, J. Lexi. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda karya
- Muluk, Khairul M. R. 2008, *KNOWLEDGE MANAGEMENT Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Nugroho, Trisapto Wahyudi Agung. 2016. *ANALISIS E-GOVERNMENT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM*. Vol 10 No 3. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum. Jakarta Selatan. Balitbangkumham
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 29 Tahun 2017 Tentang Sistem Informasi ASN di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Jawa Timur
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 18 tahun 2015 tentang pelayanan publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2012 tentang Pemberian Ijin Belajar Dan Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijazah Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPANRB) Nomor 19 Tahun 2016
- Rahmadin, Syukri.2010. *Hubungan Antara Persepsi Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Dengan Sikap Karyawan Terhadap Pekerjaan*. Malang: Universitas Islam Negeri Malik Ibrahim repository.upi.edu/operator/upload/s_a5051_0606524_chapter3.pdf
- Riani, B., Melia, I., dan Ariyanto, W., 2004. *“Pengembangan Prototipe Standardisasi Aplikasi E-Government untuk Instansi Pemerintah“*, Student Project, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia
- Rianto, Budi. Ec .L. Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Governmnet dalam Pelayanan Publik*. Surabaya. CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations. Fifth Edition, Free Press, New York*
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Sangkala, 2013, *Innovative Governance Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta. Capiya Publishing
- Silalahi, Ulber.2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sinambela, Litjan Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana. 2010. *Metodologi penelitian: model praktis penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia
- Thenint, Hugo LL & A.2010. *Mini Study 10 Innovation in The Public Sector*.
- Tikhomirov, A. (2012). *Enhanced Public Service Delivery Using ICT in Africa*
- Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang
Aparatur Sipil Negara.

Wijaya, Aditya. 2015. *PENERAPAN E-
GOVERNMENT DI SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN SEMARANG
(Inpres No.3 Tahun 2003 tentang
Kebijakan dan Strategi Nasional*

Pengembangan E-Government).

Semarang. Univesitas Negeri Semarang

Winardi. 2000. *Kepemimpinan dalam
Manajemen.* Jakarta: Rineka Cipta

Yukl, Gary. 2010. *Kepemimpinan Dalam
Organisasi.* Edisi Kelima. Jakarta: Indeks.