

# Inovasi Sistem Pelayanan Antar Dokumen Umum Ke Rumah Warga (Si Paduka)

## *(Innovation Of Public Document Delivery Service System To Residents' Homes (Si Paduka))*

Artika Dhea Defitri<sup>1</sup>, Isabella Isabella<sup>2</sup>, Dwiki Adi Putra<sup>3\*</sup>

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Indo Global Mandiri, Sumatera Selatan, Indonesia<sup>1,2,3</sup>  
[artikadhea130832001@gmail.com](mailto:artikadhea130832001@gmail.com)<sup>1</sup>, [Isabella@uigm.ac.id](mailto:Isabella@uigm.ac.id)<sup>2</sup>, [Dwiki@uigm.ac.id](mailto:Dwiki@uigm.ac.id)<sup>3</sup>



### Riwayat Artikel

Diterima pada 18 September 2024  
Revisi 1 pada 7 Oktober 2024  
Revisi 2 pada 22 Oktober 2024  
Revisi 3 pada 27 Oktober 2024  
Disetujui pada 4 September 2024

### Abstract

**Purpose:** This study analyzes the implementation of the SI PADUKA (General Document Delivery System to Residents' Homes) innovation in Seberang Ulu 1 District, Palembang, aiming to reduce queues at sub-district offices and simplify access to important documents. It also examines factors hindering its implementation.

**Research methodology:** This research uses a qualitative approach with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Informants include the district head, district secretary, service staff, and residents using the SI PADUKA service. Data analysis follows three stages: reduction, presentation, and conclusion. The study applies Everett M. Rogers' innovation theory, focusing on five indicators: 1) Relative Advantage, 2) Compatibility, 3) Complexity, 4) Trialability, and 5) Observability.

**Results:** The results show that the SI PADUKA program has been running quite effectively since March 2023. This program has a relative advantage in reducing waiting times and improving service efficiency. However, there are several obstacles in its implementation. The main obstacles are the use of personal vehicles and mobile phones by the officers, as well as complaints from the public regarding the uncertainty of document delivery times, which sometimes reach seven working days.

**Conclusions:** The SI PADUKA innovation in Seberang Ulu 1 District, Palembang, improves efficiency by delivering documents to residents' homes. However, issues such as staff using personal vehicles and phones, along with uncertain delivery times, persist. Most residents give positive feedback, though some find the service slow.

**Limitations:** This study faced limitations as interviews alone were insufficient for comprehensive results. To improve accuracy, the researcher added a questionnaire method, surveying 100 residents in Seberang Ulu 1, Palembang.

**Contribution:** This research contributes to Public Service and Government Science, offering insights for future improvements and serving as a reference for students.

**Keywords:** *Innovation, Public Service, Seberang Ulu 1 District, SI PADUKA*

**How to Cite:** Defitri, A. D., Isabella, I., Putra, D. A. (2025). Inovasi Sistem Pelayanan antar Dokumen Umum ke Rumah Warga (Si Paduka). *Studi Manajemen dan Organisasi*, 6(1), 75-93.

## 1. Pendahuluan

Inovasi berasal dan berawal dengan nama lain *innovate* yang memiliki makna perubahan sesuatu menjadi sesuatu yang baru (Hadi & Yusuf, 2022). Inovasi sering dikaitkan dengan berbagai bentuk perubahan baru yang bernilai lebih baik dari Inovasi yang telah diciptakan terdahulu serta diwujudkan agar dapat membantu dan mempermudah sistem kehidupan sesuai dengan adanya kebutuhan (Oktaviani, 2022). Adanya perubahan ini dikhususkan untuk mencapai suatu solusi dari berbagai rumusan masalah dan adanya tantangan untuk menjadi perubahan yang lebih baik. Menciptakan suatu Inovasi diperlukan dengan adanya upaya, melewati proses penciptaan suatu Inovasi (Hamdani, Nurhafsa, & Silvia, 2022).

Pada kinerja Pelayanan Publik tentu didasari pada ketentuan standar Pelayanan Publik (Widanti, 2022). Pelayanan tidak dapat dianggap berhasil jika belum memenuhi berbagai standar yang ada dalam pelaksanaan Pemerintahan sehari-hari (Luas, Kimbal, & Singkoh, 2017). Standar di setiap unit instansi dapat didasari dari Standar Pelayanan Minimum (SPM). Masyarakat dari setiap adanya aturan Pemerintah setempat. Ketika Pemerintah belum dapat melaksanakan fasilitas Pelayanan yang disediakan untuk masyarakat dengan baik, hal ini dapat menyebabkan kekecewaan besar untuk sebagian masyarakat, sebagai Pemerintahan tertinggi di negeri ini yang sudah tidak lagi mempunyai hak-nya (Musyafaah & Wijaya, 2020). Semangat Reformasi telah mewarnai adanya tuntutan-tuntutan pelaksanaan layanan yang diharapkan mampu mewujudkan suatu layanan yang bersinergi dan terpadu berdasarkan aturan, tugas serta fungsi Pemerintah (Putu & Widanti, 2022).

Dalam konteks pelayanan publik, tujuan utama yang hendak dicapai adalah mengutamakan kepentingan masyarakat, memfasilitasi kemudahan akses layanan publik, mempercepat proses penyelesaian urusan administrasi, serta memberikan tingkat kepuasan yang optimal kepada masyarakat (Abdurrosyid et al., 2024). Manajemen publik merupakan bidang kajian interpliner yang mengkaji berbagai aspek umum dalam organisasi (Ema, 2024), Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya pada butir (b), yang menekankan perlunya usaha dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Kualitas layanan tidak hanya berdampak pada tingkat kepuasan, tetapi juga berperan signifikan dalam membentuk citra organisasi meningkatkan loyalitas pelanggan, serta menciptakan efisiensi operasional (Barinta et al., 2024). Ini sejalan dengan aspirasi serta kebutuhan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan publik yang berkesinambungan. Peningkatan kualitas kinerja merupakan faktor kunci dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan. Keberhasilan dan kualitas suatu pemerintahan dapat diukur melalui efektivitas pelayanan publiknya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Rauf & Andriyani, 2023).

Pelayanan diciptakan untuk menjadi suatu tujuan utama bagi masyarakat di dalam penyelenggaraan administrasi Pemerintah di Indonesia. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemerintah Indonesia tidak henti-hentinya menciptakan terobosan-terobosan baru guna semakin memperbaiki kualitas Pelayanan Publik di Negara ini tetapi masih banyak juga pelayanan yang cenderung tidak berjalan sebagaimana dengan baik dikarenakan masih mogok di tempat. Pengaplikasiannya sebagaimana yang telah diketahui sudah berjalan meluas dan berada pada setiap sudut publik baik dari sosial, ekonomi, politik serta budaya (Khusaini, 2019).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak sipil setiap warga negara dan penduduk, meliputi penyediaan barang, jasa, serta pelayanan administrasi oleh instansi atau lembaga yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai bentuk melaksanakan suatu kegiatan untuk membantu kebutuhan dari masyarakat yang bertujuan untuk keperluan pribadi pada sebuah instansi yang berdasarkan peraturan yang telah disahkan (Arifin, 2021).

Masyarakat pada saat ini masih banyak berdatangan dan mengurus kepentingan di Instansi-instansi Pemerintah seperti halnya di Kecamatan. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Pasal 14 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008, kecamatan adalah entitas administratif di tingkat

kabupaten/kota yang memiliki peran sebagai pelaksana teknis kewilayahan dengan batas wilayah kerja yang spesifik. Kecamatan diketuai oleh Camat yang bertanggung jawab atas koordinasi serta penyelenggaraan pelayanan publik di wilayahnya.

Menurut Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 6 Tahun 2016 yang mengatur mengenai pembentukan dan struktur perangkat daerah Kota Palembang. Tugas dan fungsi Kecamatan Seberang Ulu 1 termasuk melaksanakan tugas administratif Pemerintahan serta menjalankan sebagian kewenangan Pemerintah yang telah didelegasikan oleh walikota. Kecamatan ini bertanggung jawab dalam menangani urusan otonomi daerah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, guna memastikan pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien di tingkat kewilayahan Kota Palembang.

Di Kecamatan Seberang Ulu 1, unit pelayanan utama yang tersedia adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN merupakan suatu inisiatif yang bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik di tingkat kecamatan dengan mengintegrasikan seluruh proses administratif, mulai dari pengajuan permohonan hingga tahap penerbitan dokumen, yang dilakukan secara terpusat di satu lokasi melalui satu loket layanan.

Di Kecamatan Seberang Ulu 1, terdapat dua jenis layanan yang tersedia, yaitu perizinan dan non-perizinan, sebagaimana tercantum dalam data yang terdapat dalam tabel :

Tabel 1. Jenis Pelayanan Administrasi Kecamatan

No.	Perizinan	Non Perizinan
01.	Izin Pemakaman dan Pengabuan Jenazah	Surat kuasa waris dan pengakuan ahli waris
02.	Izin penyelenggaraan media reklame isidentil	Surat keterangan bersih diri
03		Legalisir surat-surat kependudukan

Sumber : (Kecamatan Seberang Ulu 1, Tahun 2023)

Adapun Pelayanan Publik yang bernama SI PADUKA (Sistem Pelayanan Antar Dokumen Umum Ke Rumah Warga) yang menjadi salah satu Inovasi Camat Seberang Ulu 1 sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 54 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemerintahan Dari Walikota Kepada Camat. SI PADUKA merupakan terobosan dari Pelayanan Publik yang diciptakan oleh Camat Seberang Ulu 1 sebagai bentuk Inovasi Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setempat. SI PADUKA telah berjalan dari Bulan Maret tahun 2023. Di dalam SI PADUKA ini sudah ada staf-staf ASN yang dikhususkan untuk menjalankan sistem ini

SI PADUKA pada umumnya diciptakan agar pengantrian masyarakat di Kecamatan dapat berkurang, serta jika Camat dan Sekretaris Camat sedang menjalani dinas ke luar Kecamatan sehingga tidak dapat langsung menanda tangani dokumen yang ingin di urus masyarakat, maka masyarakat dapat menitipkan dokumen nya yang ingin ditanda tangani terlebih dahulu di Pelayanan Administrasi Kecamatan lalu pegawai akan meminta nomor telepon dan alamat lengkap masyarakat agar petugas dapat mengantarkan dokumen langsung ke rumah warga sehingga warga bisa langsung pulang dan menunggu di rumah. Berikut ini adalah data jumlah masyarakat yang telah menggunakan pengantaran dokumen melalui SI PADUKA berdasarkan jenis dokumen kepengurusan di tabel yaitu,

Tabel 2. Data jumlah dokumen perizinan yang diantar melalui SI PADUKA Tahun 2023

No.	Dokumen Perizinan	Jumlah
01.	Izin Pemakaman dan Pengabuan Jenazah	3
02.	Izin Penyelenggaraan Media Reklame Isidentil	1
	<b>Total</b>	<b>4</b>

Sumber : (Kecamatan Seberang Ulu 1, Tahun 2023)

Tabel 3. Data Jumlah Dokumen Non Perizinan yang diantar melalui SI PADUKA Tahun 2023

No.	Dokumen Non Perizinan	Jumlah
01.	Surat Kuasa Waris Surat Pengakuan Ahli Waris dan	80
02.	Surat Keterangan Bersih diri	5
03.	Legalisir Surat-surat Kependudukan	18
	<b>Total</b>	<b>103</b>

Sumber: (Kecamatan Seberang Ulu 1, Tahun 2023)

Berdasarkan observasi peneliti pada bulan Desember tahun 2023 di Kecamatan Seberang Ulu 1 sebagaimana kesaksian pegawai dan masyarakat yang berkunjung di Kecamatan. Bahwa masih terdapat berbagai macam masalah dalam pengoperasian Inovasi SI Paduka ini.

Organisasi dapat beroperasi secara efektif jika didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, diperlukan manajemen sumber daya manusia (SDM) yang efektif. Manajemen SDM adalah proses pengelolaan sumber daya manusia dalam menjalankan fungsi operasional dan fungsi manajerial (Sidabutar, Amini, Banurea, Nasution, & Sadikin, 2023). Sudut pandang pegawai, masalah dalam pengoperasian SI PADUKA ini masih menggunakan kendaraan pribadi dan ponsel pribadi pegawai. Sebagaimana yang dioperasikan bahwa dokumen ini akan diantarkan ke rumah warga tetapi masih menggunakan kendaraan pribadi pegawai, belum lagi ponsel yang digunakan menghubungi warga adalah milik pribadi pegawai (Zillah, Husniati, & Aziz, 2022). Hal ini sering dianggap mengganggu pegawai dikarenakan warga seringkali menghubungi untuk menanyakan dokumen di waktu jam kerja telah selesai pada seringnya di malam hari.

Sedangkan dari sudut pandang Masyarakat, SI PADUKA terkesan lama dalam pengantaran dokumen, terkadang masyarakat harus menunggu tujuh hari kerja untuk mendapatkan dokumen nya diantarkan ke rumah, lalu jika masyarakat menanyakan kapan diantarkan dokumen-nya melalui SI PADUKA, pegawai tidak dapat memastikan waktu selesainya peninjauan dokumen. Jadi terkesan lama dalam pengoperasiannya sehingga dokumen perizinan seringkali jarang menggunakan sistem ini.

Di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang, inovasi SI PADUKA) diinisiasi sebagai solusi untuk mengurangi antrian di kantor kecamatan serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan dokumen penting. Program ini merupakan respons terhadap tingginya permintaan masyarakat atas pelayanan publik yang efisien serta keterbatasan waktu mereka dalam mengurus dokumen langsung di kantor kecamatan. Sistem ini diharapkan dapat mempercepat proses distribusi dokumen dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pengantaran dokumen ke rumah warga bukanlah hal baru di Indonesia. Studi Fahmi dan Eva pada tahun 2021 tentang inovasi "SI CANTIK" di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo, menemukan bahwa inovasi ini mampu mengurangi antrian dan mempercepat proses pengurusan dokumen. Dalam penelitian tersebut, warga yang memanfaatkan

inovasi ini hanya perlu datang sekali ke kecamatan, kemudian dokumen mereka akan diantarkan ke rumah. Hal ini secara signifikan mengurangi beban masyarakat yang harus bolak-balik ke kantor kecamatan.

Selain itu, penelitian Erni dan Dewi pada tahun 2020 tentang inovasi "Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5" di Kecamatan Danurejan, Kota Yogyakarta, mendukung pentingnya inovasi pelayanan publik yang memudahkan masyarakat dalam mengakses dokumen administrasi. Inovasi ini berhasil menyederhanakan prosedur administrasi dan mempercepat waktu pelayanan, yang berdampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat.

Namun, meskipun inovasi-inovasi ini berhasil diimplementasikan, beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya hambatan-hambatan tertentu. Penelitian Dewi pada tahun 2020 mengenai TDS (Tunggu Di Rumah Saja) di Kabupaten Padang Pariaman mengidentifikasi bahwa salah satu kendala utama dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik adalah keterbatasan sarana dan prasarana, serta masalah teknis seperti gangguan jaringan internet. Hambatan-hambatan semacam ini juga ditemukan dalam inovasi SI PADUKA, seperti penggunaan kendaraan pribadi oleh petugas dan ketidakpastian waktu pengantaran dokumen, yang seringkali menyebabkan keluhan dari masyarakat.

Dengan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Inovasi Sistem Pelayanan Antar Dokumen Umum ke Rumah Warga di Kecamatan Seberang Ulu 1 Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja inovasi tersebut dalam mematuhi persyaratan undang-undang dan teori yang relevan, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas sistem pelayanan tersebut.

## **2. Tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis**

### **2.1 Konsep Inovasi**

Inovasi dalam pelayanan publik mencakup perubahan yang membawa perbaikan dalam kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan. Menurut Nurmalasari, Setyawan, and Kom (2018), inovasi memiliki beberapa atribut seperti keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemungkinan diuji coba, dan kemampuan diamati yang memengaruhi adopsi suatu inovasi. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan yang dibutuhkan, seperti SI PADUKA yang diciptakan untuk mengantarkan dokumen langsung ke rumah warga, mengurangi antrian di kantor kecamatan (Apriyani, Wijaya, Pratama, & Fipriyanti, 2024).

Menurut Harahap, Lubis, Fitria, and Khairani (2024) Inovasi adalah konsep, prinsip, metode, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok. Atribut inovasi, seperti keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, triabilitas, dan observabilitas, yang mempengaruhi tingkat adopsi inovasi tersebut (Anggoro & Dewi, 2024). Beberapa kata kunci yang berkaitan dengan Inovasi adalah yang pertama "baru", yang berarti bahwa Inovasi dapat diartikan sebagai sesuatu yang belum ada, belum dipahami, belum dilakukan, atau belum diterapkan oleh individu yang menerimanya (Akbar, Asmas, & Achmad, 2024).

### **2.2 Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga dan penduduk (Angga, 2019). Pelayanan publik didefinisikan sebagai semua kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan minimum (SPM) dan didukung oleh inovasi yang dapat meningkatkan kecepatan, kenyamanan, dan kualitas layanan. SI PADUKA sebagai inovasi pelayanan publik bertujuan untuk memberikan solusi efektif bagi masyarakat dalam mendapatkan dokumen secara cepat dan efisien tanpa harus menunggu lama di kantor kecamatan (Sari & SH, 2024). Dua kategori utama dari layanan publik adalah mencakup dua aspek utama yaitu sebagai kebutuhan dasar seperti pelayanan kesehatan, pendidikan dasar, dan penyediaan bahan kebutuhan pokok, serta pelayanan umum (Putri & Pramudiana, 2024) yang meliputi administrasi, barang, dan jasa merupakan

komponen utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang merupakan aspek penting dalam pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pemberian jasa pelayanan tersebut dapat diselenggarakan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta secara mandiri, baik dengan biaya maupun tanpa biaya, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dikategorikan sebagai pelayanan publik (Khatimah, 2024). Menurut Nurdin (2019) menjelaskan bahwa pelayanan publik merujuk pada upaya memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dengan melayani orang lain atau masyarakat, baik dengan atau tanpa biaya (Azizah, Affrian, & Dharma, 2024).

### **2.3 Teori Inovasi menurut Everett M. Rogers**

Peneliti telah melakukan riset bahwa teori Atribut Persepsi dari Everett M. Rogers pada tahun 2003 yang paling selaras dengan Judul penelitian ini. Dalam penerapannya, inovasi memiliki ciri atau fitur yang melekat padanya. Lima karakteristik inovasi dari teori ini yang relevan dalam penelitian ini adalah: **Keunggulan Relatif**: Inovasi harus memberikan manfaat lebih dibandingkan sistem yang sudah ada, **Kesesuaian**: Inovasi harus sesuai dengan nilai-nilai dan kebutuhan masyarakat, **Kerumitan**: Inovasi yang mudah dipahami dan digunakan akan lebih cepat diadopsi, **Kemampuan Diuji Coba**: Inovasi yang bisa diuji coba oleh masyarakat akan lebih diterima, **Kemampuan Diamati**: Semakin mudah hasil inovasi terlihat, semakin cepat inovasi diterima.

## **3. Metode penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dan kompleks, sesuai dengan situasi dan konteks alami yang melibatkan pengalaman subjek. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana inovasi SI PADUKA diterapkan, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau hambatannya. Penelitian ini bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara mendetail dan mendalam terkait inovasi pelayanan publik SI PADUKA di Kecamatan Seberang Ulu 1 Palembang. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada eksplorasi berbagai faktor yang berperan dalam implementasi dan penerimaan inovasi tersebut. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang, dengan fokus utama pada program inovasi SI PADUKA yang dikelola oleh kecamatan tersebut. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan para informan kunci seperti pejabat kecamatan, staf SI PADUKA, dan masyarakat pengguna layanan SI PADUKA sedangkan Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi kecamatan, laporan tahunan, publikasi pemerintah terkait inovasi pelayanan publik, serta artikel jurnal dan buku yang relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, wawancara, kuisioner dan dokumentasi yang dilakukan di Kecamatan Seberang Ulu 1, khususnya dalam proses pengantaran dokumen oleh petugas SI PADUKA ke rumah warga. Hal ini bertujuan untuk melihat bagaimana sistem ini bekerja secara nyata, termasuk hambatan yang mungkin muncul selama proses. Unit analisis nya adalah Inovasi pelayanan publik SI PADUKA di Kecamatan Seberang Ulu 1. Informan pada penelitian ini terdiri dari pejabat kecamatan, staf pelaksana SI PADUKA, serta masyarakat yang menggunakan layanan ini. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu mereka yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait implementasi SI PADUKA. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **4. Hasil dan pembahasan**

### **4.1 Keunggulan Relatif**

Menurut teori difusi inovasi dari Everett M. Rogers pada tahun 2003, keunggulan relatif adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi adopsi inovasi. Inovasi akan lebih cepat diterima jika menawarkan kelebihan atau manfaat lebih dibandingkan dengan praktik yang ada sebelumnya. SI PADUKA menawarkan solusi untuk mengatasi masalah antrian panjang di kantor kecamatan, sehingga memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat Untuk mempermudah dan mempercepat pengumpulan data, maka peneliti mulai menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang berada di Kecamatan

Seberang Ulu 1 Kota Palembang. Peneliti mulai menyebarkan kuisioner terhitung pada tanggal 31 Juli 2024 sampai dengan tanggal 01 Agustus 2024:



Gambar 1. Hasil Survei terkait Keunggulan SI PADUKA  
Sumber : Dihasilkan melalui survei google form

Berdasarkan diagram hasil kuesioner di atas, Dari 100 responden di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang, 78 masyarakat sangat setuju bahwa Inovasi SI PADUKA memiliki keunggulan dari segi Nilai Ekonomi dan Manfaatnya, serta 17 masyarakat setuju, dan 5 masyarakat berpendapat tidak setuju tentang adanya keunggulan dari Inovasi ini.

Penelitian Fahmi dan Eva pada tahun 2021 tentang inovasi SI CANTIK di Sidoarjo juga menemukan keunggulan relatif serupa, di mana inovasi ini mampu mengurangi antrian panjang di kantor kecamatan dan mempermudah pengurusan dokumen bagi masyarakat. Warga hanya perlu datang sekali, dan sisanya diurus melalui pengantaran dokumen ke rumah. Hal ini memperkuat argumen bahwa SI PADUKA efektif dalam menawarkan manfaat langsung berupa penghematan waktu dan kemudahan akses.

#### 4.1.1 Nilai Ekonomi

Status sosial ekonomi seseorang dalam kehidupan sosial sering ditentukan oleh faktor-faktor seperti pendidikan, mobilitas sosial, orientasi ekonomi, dan akses terhadap kredit (Sundari, A'yuni, & Prahara, 2023). Semakin tinggi status sosioekonomi seseorang, semakin besar kemungkinannya untuk menerima inovasi atau perubahan (Arifa & Sulistiawan, 2024). Oleh karena itu, tingkat pendidikan sangat dikaitkan dengan peluang yang lebih besar untuk menerima inovasi atau perubahan dengan cepat.

Inovasi **SI PADUKA** (Sistem Pelayanan Antar Dokumen Umum ke Rumah Warga) memberikan beberapa keuntungan dari segi nilai ekonomi, khususnya dalam hal penghematan biaya dan waktu bagi masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian, ada beberapa aspek ekonomi yang diidentifikasi yaitu, **Pengurangan Biaya Transportasi** Dengan adanya SI PADUKA, warga tidak perlu lagi bolak-balik ke kantor kecamatan untuk mengurus dan mengambil dokumen. Hal ini mengurangi biaya transportasi yang biasanya harus dikeluarkan masyarakat. Dalam wawancara dengan Camat Seberang Ulu 1, dijelaskan bahwa pengantaran dokumen dilakukan tanpa pungutan biaya apapun dari masyarakat, sehingga mereka bisa menghemat ongkos secara signifikan.

**Efisiensi Waktu**, Selain penghematan biaya, layanan ini juga menghemat waktu masyarakat, khususnya bagi mereka yang memiliki jadwal padat atau terbatas, seperti ibu rumah tangga atau pekerja. Dengan layanan pengantaran langsung, warga hanya perlu satu kali datang ke kecamatan untuk menyerahkan dokumen, kemudian petugas yang akan mengantarkan dokumen tersebut ke rumah warga. Ini secara signifikan mengurangi waktu tunggu dan proses yang panjang yang sebelumnya harus dilakukan secara manual. Layanan ini sangat membantu warga yang memiliki keterbatasan mobilitas, seperti lansia dan individu dengan jadwal yang sangat padat. Inovasi ini meringankan beban fisik dan

waktu, serta memudahkan akses ke layanan administratif tanpa harus mengeluarkan biaya tambahan untuk transportasi.

Keunggulan relatif dari Inovasi Sistem Pelayanan Antar Dokumen Umum Ke Rumah Warga (SI PADUKA) Di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang diukur dari segi nilai ekonomisnya menunjukkan hasil yang cukup baik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seluruh pemberian pelayanan di kecamatan sudah gratis, sehingga masyarakat tidak dikenakan biaya sepeser pun untuk menggunakan pelayanan inovasi SI PADUKA dan telah diterapkan dengan sebaik mungkin di Kecamatan Seberang Ulu 1 guna meningkatkan inovasi pelayanan publik untuk masyarakat.

Keunggulan nilai ekonomi lainnya adalah Inovasi SI PADUKA merupakan inovasi pertama yang dibuat oleh Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang yang langsung melayani pengantaran dokumen ke rumah warga yang dilakukan beberapa petugas untuk mengurangi tingkat antrian yang ada di kecamatan, untuk mempersingkat waktu tunggu masyarakat di kecamatan dan menghemat ongkos masyarakat agar tidak bolak-balik ke kecamatan.

#### *4.1.2 Manfaat*

Suatu inovasi harus mempunyai manfaat bagi pengadopsinya, Suatu inovasi yang diimplementasikan harus mampu menghadirkan perbaikan dan meningkatkan kualitas dari layanan administrasi yang telah diterapkan sebelumnya. Peningkatan mutu dalam layanan administrasi Inovasi diharapkan memberikan manfaat dan dampak positif yang signifikan, baik bagi organisasi maupun masyarakat secara keseluruhan. Melalui solusi baru yang dihidirkannya, inovasi mampu meningkatkan kualitas hidup dengan mengatasi berbagai masalah dan kebutuhan yang sebelumnya belum terpenuhi atau kurang terpenuhi (Wijaya, 2019).

SI PADUKA memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat dalam mengurus dokumen administratif. Masyarakat tidak perlu lagi datang berkali-kali ke kantor kecamatan, cukup sekali untuk menyerahkan dokumen dan sisanya akan diantarkan ke rumah mereka oleh petugas. Hal ini sangat membantu terutama bagi kelompok masyarakat seperti ibu rumah tangga, lansia, atau warga yang memiliki keterbatasan mobilitas.

Salah satu manfaat utama dari SI PADUKA adalah efisiensi waktu. Masyarakat tidak perlu menghabiskan waktu berjam-jam mengantri di kantor kecamatan. Pengantaran dokumen ke rumah mereka menghemat waktu yang sebelumnya terbuang untuk perjalanan dan mengantri. SI PADUKA juga membantu masyarakat menghemat biaya, terutama biaya transportasi. Warga tidak perlu bolak-balik ke kantor kecamatan, yang secara langsung mengurangi pengeluaran untuk ongkos transportasi. Dari sudut pandang ekonomi, inovasi ini memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat.

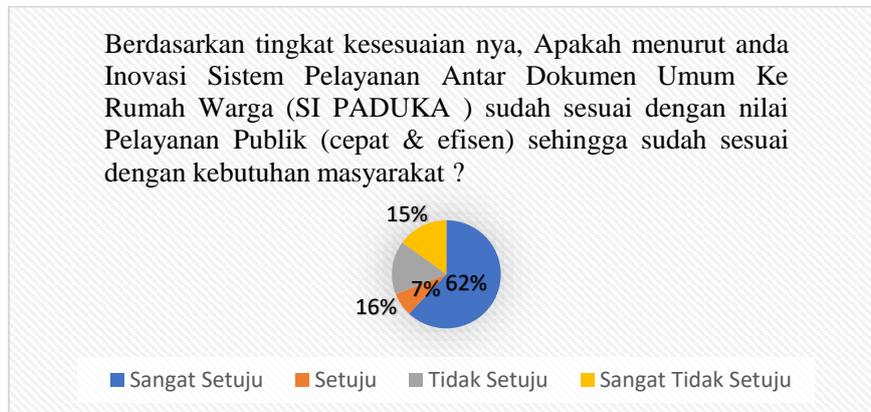
Inovasi ini tidak hanya mempermudah akses layanan administrasi, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat, khususnya bagi mereka yang terbatas oleh waktu dan biaya. Layanan ini dianggap meningkatkan kenyamanan dan kepuasan warga dalam berurusan dengan administrasi publik.

Dari segi manfaatnya, inovasi SI PADUKA telah memberikan manfaat positif terhadap instansi maupun masyarakat. Masyarakat merasa cukup terbantu karena kebijakan pelayanan nya membuat masyarakat lebih mudah dalam mengurus dokumen ke kecamatan dan pelayanan administrasi yang ada di kecamatan. SI PADUKA dapat dikatakan mampu dalam membantu sebagian masyarakat yang terkendala dalam waktu dan biaya. Dengan pelayanan yang tidak dipungut biaya sepeser pun membuat masyarakat senang dengan adanya inovasi ini.

#### *4.2 Kesesuaian*

Kompatibilitas atau kesesuaian suatu inovasi dengan nilai-nilai yang berlaku di suatu tempat dan waktu tertentu merupakan faktor krusial dalam proses adopsi. (Ramadhan, 2023). Menurut Rogers (2003), inovasi yang berhasil adalah inovasi yang sesuai atau kompatibel dengan nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan masyarakat penerima. SI PADUKA menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat akan

pelayanan yang lebih cepat dan praktis, serta mengurangi beban fisik untuk mendatangi kantor kecamatan. Untuk mempermudah dan mempercepat pengumpulan data, maka peneliti mulai menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang berada di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang. Peneliti mulai menyebarkan kuisisioner terhitung pada tanggal 31 Juli 2024 sampai dengan tanggal 01 Agustus 2024 :



Gambar 2. Hasil Survei Terkait Kesesuaian SI PADUKA  
 Sumber : Dihasilkan melalui survei google form

Berdasarkan dari hasil gambar diagram di atas, Dari 100 responden di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang, 62 masyarakat sangat setuju bahwa Inovasi SI PADUKA sudah sesuai dengan nilai dan kebutuhan masyarakat, serta 7 masyarakat setuju, namun 16 masyarakat berpendapat tidak setuju, dan 15 masyarakat sangat tidak setuju bahwa Inovasi ini sudah sesuai dengan nilai dan kebutuhan masyarakat.

Penelitian oleh Erni dan Dewi pada tahun 2020 tentang inovasi "Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5" di Kecamatan Danurejan, Yogyakarta, juga menemukan kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat setempat. Inovasi tersebut berhasil mempercepat proses administrasi dan mempermudah akses layanan. Demikian pula, inovasi SI PADUKA selaras dengan tujuan meningkatkan kemudahan akses terhadap pelayanan publik di Kecamatan Seberang Ulu 1.

#### 4.2.1 Kesesuaian Nilai

Kesesuaian nilai merujuk pada konsistensi antara nilai-nilai yang mendasari sebuah inovasi dengan nilai-nilai yang dianut oleh individu, kelompok, atau masyarakat memainkan peran penting dalam menentukan penerimaan terhadap inovasi. Selain mempertimbangkan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat, penting juga untuk memastikan kesesuaian dengan nilai-nilai yang dianut dalam organisasi yang berencana menerapkan suatu inovasi. Hal ini memastikan bahwa inovasi tersebut dapat diterima dengan baik dalam konteks budaya dan nilai organisasional yang ada.

Kesesuaian nilai SI PADUKA di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang merujuk pada bagaimana inovasi ini selaras dengan kebutuhan dan nilai-nilai masyarakat setempat. SI PADUKA dikatakan unggul dalam peningkatan efisiensi dan kenyamanan yang di nilai dari memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan dokumen resmi tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan. Hal ini sesuai dengan nilai kenyamanan dan efisiensi yang diharapkan oleh masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan mobilitas.

Masyarakat merasakan manfaat dari layanan ini dalam menghemat waktu yang biasanya dihabiskan untuk mengantre di kantor kecamatan. Inovasi ini memberikan alternatif yang lebih cepat dan mudah bagi masyarakat, meskipun terdapat beberapa keluhan mengenai kecepatan pengantaran dokumen yang memerlukan perbaikan. Meskipun inovasi ini telah memberikan manfaat, ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Misalnya, kecepatan pengantaran dokumen yang masih dianggap lambat oleh beberapa masyarakat. Ini menunjukkan bahwa meskipun SI PADUKA telah sejalan dengan nilai

efisiensi, masih ada ruang untuk perbaikan agar lebih optimal dalam memenuhi standar pelayanan publik yang diinginkan.

Secara keseluruhan, kesesuaian nilai SI PADUKA dapat dianggap cukup baik karena telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan dokumen kepada masyarakat, meskipun peningkatan lebih lanjut terutama dalam aspek kecepatan layanan akan semakin menyelaraskan inovasi ini dengan nilai-nilai pelayanan publik yang optimal.

#### 4.2.2 Kesesuaian Kebutuhan

Inovasi harus sesuai dengan kebutuhan merujuk pada prinsip bahwa pengembangan dan penerapan inovasi haruslah berdasarkan pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan nyata atau masalah yang dihadapi oleh individu, kelompok, atau masyarakat yang akan menggunakan inovasi tersebut. Dalam konteks ini, penting untuk memastikan bahwa inovasi yang dikembangkan atau diadopsi benar-benar relevan dan bermanfaat untuk memecahkan masalah yang ada atau memenuhi kebutuhan yang teridentifikasi. Dengan memastikan kesesuaian antara inovasi dan kebutuhan, dapat meningkatkan peluang keberhasilan inovasi dan memberikan dampak yang positif bagi pengadopsi kepentingan yang terlibat.

Kesesuaian kebutuhan SI PADUKA di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang dapat dilihat dari bagaimana inovasi ini telah diadaptasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan layanan dokumen dengan lebih mudah dan efisien. SI PADUKA memberikan kemudahan akses layanan dan memberikan solusi bagi masyarakat yang kesulitan datang langsung ke kantor kecamatan untuk mengurus dokumen. Dengan adanya layanan ini, dokumen dapat diantarkan langsung ke rumah warga, sehingga mengurangi kebutuhan untuk mengantri dan menghemat waktu. Ini sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan proses pelayanan yang lebih praktis dan efisien.

Inovasi ini hadir sebagai jawaban atas kebutuhan untuk mengurangi antrian di kantor kecamatan. Dengan SI PADUKA, masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan dokumen yang telah diurus, karena dokumen tersebut akan diantar oleh petugas ke rumah masing-masing. Hal ini meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik, sesuai dengan harapan masyarakat akan layanan yang lebih cepat dan responsif. SI PADUKA sangat membantu masyarakat yang memiliki kesibukan atau keterbatasan waktu. Dengan layanan ini, mereka tidak perlu meluangkan waktu khusus untuk datang ke kantor kecamatan, sehingga kebutuhan mereka akan fleksibilitas dalam mengakses layanan publik dapat terpenuhi.

Selain memenuhi kebutuhan masyarakat secara umum, SI PADUKA juga dirancang untuk menjangkau berbagai jenis layanan administrasi, baik perizinan maupun non-perizinan. Ini menunjukkan bahwa inovasi ini telah disesuaikan dengan kebutuhan yang beragam dalam masyarakat, sehingga menjadi lebih relevan dan bermanfaat. Namun, meskipun SI PADUKA telah memenuhi banyak kebutuhan masyarakat, terdapat beberapa catatan terkait penyesuaian lebih lanjut. Salah satunya adalah terkait waktu pengantaran dokumen yang terkadang masih memakan waktu hingga tujuh hari kerja, yang menunjukkan bahwa masih ada kebutuhan akan peningkatan dalam hal kecepatan layanan.



Gambar 3. Dokumentasi Petugas SI PADUKA Dan Warga  
Sumber: Dokumentasi Penulis, tahun 2023

Secara keseluruhan, SI PADUKA dapat dianggap cukup sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena menyediakan layanan yang lebih mudah diakses, efisien, dan fleksibel, meskipun masih perlu ada perbaikan untuk lebih memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat.

#### 4.3 Kerumitan

Inovasi yang mudah dimengerti dan digunakan oleh penerima cenderung tersebar dengan cepat, sementara inovasi yang sulit dimengerti atau digunakan akan mengalami proses penyebaran yang lambat. Ramadhan, 2023 menurut Rogers (2003), tingkat kerumitan dalam memahami atau menggunakan inovasi berperan penting dalam adopsi inovasi. Inovasi yang sederhana dan mudah digunakan akan lebih cepat diadopsi. Untuk mempermudah dan mempercepat pengumpulan data, maka peneliti mulai menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang berada di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang. Peneliti mulai menyebarkan kuisisioner terhitung pada tanggal 31 Juli 2024 sampai dengan tanggal 01 Agustus 2024 :



Gambar 4. Hasil Survei Terkait Kerumitan SI PADUKA  
Sumber : Dihasilkan melalui survei google form

Berdasarkan gambar diagram diatas, Dari 100 responden di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang, 80 masyarakat sangat setuju bahwa Inovasi SI PADUKA dapat mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh masyarakat, serta 2 masyarakat setuju, namun 15 masyarakat berpendapat tidak setuju, dan 2 masyarakat sangat tidak setuju bahwa Inovasi ini mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh masyarakat.

Penelitian oleh Dewi et al. (2020) mengenai TDS (Tunggu Di Rumah Saja) di Kabupaten Padang Pariaman menunjukkan adanya hambatan serupa dalam hal operasional, seperti kekurangan sarana dan prasarana serta ketidakstabilan jaringan internet, yang menambah kerumitan pelaksanaan inovasi tersebut. Dalam konteks SI PADUKA, kendala operasional seperti penggunaan alat pribadi juga perlu mendapat perhatian agar inovasi ini dapat berjalan lebih lancar.

##### 4.3.1 Mudah Dimengerti

Dalam menciptakan suatu inovasi, hendaknya mempertimbangkan inovasi yang mudah dipahami oleh penyelenggara dan masyarakat. Karena inovasi yang mudah dimengerti, akan banyak diterima dan diminati oleh pengadopsi. Kemudahan pemahaman merupakan kualitas yang sangat diinginkan dalam sebuah inovasi. Inovasi yang mudah dimengerti memiliki konsep yang jelas bagi pengguna atau penerima. Dengan kata lain, pengguna atau penerima dapat dengan cepat memahami cara kerja atau manfaat dari inovasi tersebut tanpa memerlukan penjelasan yang rumit atau pelatihan yang intensif.

Kemudahan pemahaman tentang SI PADUKA menjadi salah satu faktor penting dalam kesuksesan implementasi layanan ini di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang. SI PADUKA, sebagai sistem pengantaran dokumen langsung ke rumah warga, memiliki konsep yang sederhana dan mudah dipahami. Masyarakat tidak perlu mengerti proses administrasi yang rumit; mereka hanya perlu tahu bahwa setelah mengurus dokumen di kantor kecamatan, dokumen tersebut akan diantar langsung ke

alamat mereka. Ini membuat layanan ini mudah dipahami oleh berbagai kalangan, termasuk mereka yang kurang familiar dengan prosedur administrasi.

Mekanisme kerja SI PADUKA relatif sederhana. Warga hanya perlu memberikan alamat dan nomor telepon saat mengurus dokumen di kantor kecamatan. Petugas kemudian akan mengantarkan dokumen yang telah selesai diproses langsung ke rumah warga. Sederhananya proses ini membuat layanan ini mudah diterima dan dipahami oleh masyarakat. Informasi mengenai SI PADUKA disampaikan dengan cara yang mudah dipahami oleh masyarakat. Pihak kecamatan memberikan penjelasan yang jelas mengenai bagaimana layanan ini bekerja dan apa yang perlu dilakukan oleh warga untuk memanfaatkan layanan ini. Hal ini membantu masyarakat untuk lebih cepat memahami dan menggunakan layanan SI PADUKA.



Gambar 5. Pelayanan Administrasi di Kecamatan  
Sumber : Dokumentasi Penulis, Tahun 2024

Kemudahan pemahaman juga tercermin dari kemampuan layanan ini dalam menjawab pertanyaan atau kebingungan masyarakat. Petugas SI PADUKA siap memberikan penjelasan tambahan jika ada warga yang kurang paham mengenai prosedur layanan. Interaksi yang responsif ini membantu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap SI PADUKA. Meskipun secara umum SI PADUKA mudah dipahami, masih terdapat area yang dapat ditingkatkan.

Beberapa masyarakat mengeluhkan ketidakpastian waktu pengantaran dokumen, yang menunjukkan kebutuhan akan informasi yang lebih jelas mengenai estimasi waktu pengantaran. Penyempurnaan dalam hal ini akan membuat layanan SI PADUKA semakin mudah dimengerti dan digunakan oleh masyarakat. Secara keseluruhan, SI PADUKA berhasil menyediakan layanan yang mudah dimengerti oleh masyarakat, berkat konsep yang sederhana, proses yang tidak rumit, dan komunikasi yang efektif dari pihak kecamatan

#### 4.3.2 Mudah Digunakan

Inovasi yang dikembangkan dan diterapkan bertujuan untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik dibandingkan dengan inovasi atau kebijakan sebelumnya. Semua hambatan yang berpotensi menghambat perkembangan inovasi harus dianalisa dengan baik dan solusi untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut harus diidentifikasi. Dengan demikian, diharapkan inovasi yang dihasilkan atau diterapkan dapat memberikan manfaat bagi penggunaannya. Inovasi tersebut tidak hanya harus menawarkan manfaat yang lebih baik, tetapi juga harus memiliki kemudahan dalam penggunaannya.

Kemudahan penggunaan SI PADUKA adalah salah satu faktor yang menjadikan layanan ini efektif dan diterima oleh masyarakat di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang. SI PADUKA dirancang dengan prosedur yang sederhana. Masyarakat yang ingin menggunakan layanan ini hanya perlu datang ke kantor kecamatan untuk mengurus dokumen seperti biasa. Setelah dokumen selesai diproses, mereka memberikan alamat dan nomor telepon kepada petugas, kemudian tinggal menunggu dokumen diantarkan ke rumah. Proses ini tidak memerlukan langkah-langkah yang rumit, sehingga mudah digunakan oleh siapa saja.



Gambar 6. Atribut Petugas Pelayanan Inovasi SI PADUKA  
Sumber: PATEN Seberang Ulu 1 Kota Palembang, Tahun 2023

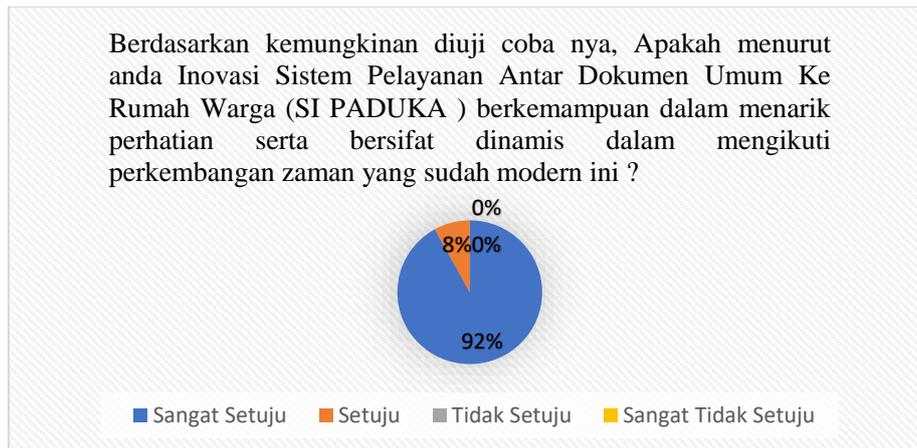
Layanan SI PADUKA tidak mengharuskan masyarakat menggunakan teknologi tertentu, seperti aplikasi digital atau pendaftaran online. Hal ini penting karena tidak semua masyarakat memiliki akses atau keterampilan dalam menggunakan teknologi canggih. Dengan hanya mengandalkan komunikasi langsung dan pengantaran fisik, SI PADUKA dapat digunakan oleh semua kalangan, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Petugas kecamatan siap membantu masyarakat dalam proses pengurusan dokumen hingga penggunaan SI PADUKA. Mereka memberikan penjelasan dan memastikan masyarakat paham akan langkah-langkah yang perlu dilakukan. Pendampingan ini membuat masyarakat merasa lebih nyaman dan yakin dalam menggunakan layanan ini.

Masyarakat yang telah menggunakan SI PADUKA dapat dengan mudah menghubungi petugas jika ada pertanyaan atau jika ingin memastikan status pengantaran dokumen mereka. Responsivitas ini membantu mengurangi kebingungan dan memastikan bahwa layanan berjalan dengan lancar sesuai harapan. Secara keseluruhan, SI PADUKA berhasil menjadi layanan yang mudah digunakan oleh masyarakat berkat prosedur yang sederhana, tidak memerlukan teknologi canggih, dan didukung oleh pendampingan petugas yang responsif.

#### ***4.4 Kemungkinan Diuji Coba***

Inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya melalui demonstrasi atau percobaan yang efektif untuk mempercepat proses adopsi oleh pengguna potensial. (Ramadhan, 2023). Program SI PADUKA telah berjalan sejak Maret 2023, dan masyarakat yang sudah mencobanya memberikan respons yang umumnya positif, terutama terkait kemudahan dalam menerima dokumen langsung di rumah. Namun, sebagian masyarakat masih enggan menggunakan inovasi ini karena mereka merasa lebih nyaman datang langsung ke kantor kecamatan untuk memastikan dokumen mereka diproses tepat waktu.

Rogers (2003) menyebutkan bahwa kemungkinan untuk diuji coba (*trialability*) memengaruhi adopsi inovasi. Masyarakat cenderung lebih mudah menerima inovasi yang bisa mereka uji coba terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk sepenuhnya menggunakannya SI PADUKA memberikan masyarakat kesempatan untuk mencoba layanan ini tanpa harus sepenuhnya beralih dari metode tradisional. Untuk mempermudah dan mempercepat pengumpulan data, maka peneliti mulai menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang berada di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang. Peneliti mulai menyebarkan kuisisioner terhitung pada tanggal 31 Juli 2024 sampai dengan tanggal 01 Agustus 2024 :



Gambar 7. Hasil Survei Terkait Kemungkinan Diuji Coba SI PADUKA  
Sumber : Dihasilkan melalui survey google form

Berdasarkan gambar diagram diatas, Dari 100 responden di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang, 92 masyarakat sangat setuju bahwa Inovasi SI PADUKA memiliki kemampuan dalam menarik perhatian masyarakat dan inovasi ini bersifat dinamis dalam mengikuti perkembangan zaman yang sudah modern, serta 8 masyarakat setuju, dan 0 masyarakat yang tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Penelitian Annisa et al. (2022) tentang inovasi TDS (Tunggu Di Rumah Saja) menunjukkan bahwa masyarakat yang telah mencoba layanan tersebut merasakan manfaatnya, meskipun beberapa masih menghadapi hambatan teknis dalam pelaksanaannya. Ini menunjukkan bahwa program inovatif seperti SI PADUKA perlu memperkuat sistem uji coba dan evaluasi agar lebih banyak masyarakat tertarik untuk memanfaatkannya.

#### 4.4.1 Kemampuan Inovasi

Suatu inovasi harus memiliki kemampuan untuk secara jelas dan meyakinkan menunjukkan keunggulan-keunggulannya dibandingkan dengan solusi atau produk yang sudah ada sebelumnya secara efektif. Semakin cepat inovasi tersebut dapat mengemukakan keunggulannya, semakin cepat pula inovasi tersebut akan diterima dan tersebr di masyarakat. Sebaliknya, jika suatu inovasi tidak dapat menunjukkan keunggulannya dengan baik, maka inovasi tersebut dapat dianggap gagal atau tidak dapat diterapkan.

Kemampuan inovasi SI PADUKA di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang dapat dilihat dari beberapa aspek yang menunjukkan bagaimana layanan ini telah berhasil memperkenalkan dan menerapkan konsep yang bermanfaat bagi masyarakat. SI PADUKA mampu meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan administrasi. Sebelumnya, warga harus datang langsung ke kantor kecamatan untuk mengambil dokumen. Dengan SI PADUKA, dokumen diantar langsung ke rumah, menghilangkan hambatan seperti antrian panjang dan waktu tunggu. Inovasi ini menunjukkan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih mudah diakses.

Salah satu kemampuan inovatif dari SI PADUKA adalah kemampuannya untuk menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat. Masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan biaya dan waktu tambahan untuk perjalanan ke kantor kecamatan. Dengan layanan pengantaran, SI PADUKA memberikan solusi yang efisien dan efektif, yang menunjukkan kemampuannya dalam menciptakan nilai tambah bagi masyarakat. SI PADUKA muncul sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih praktis dan cepat. Inovasi ini menunjukkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan masyarakat, terutama dalam konteks kesibukan dan keterbatasan waktu yang dihadapi oleh warga.

SI PADUKA memiliki fleksibilitas untuk diuji dan dikembangkan lebih lanjut. Sejak implementasinya, layanan ini telah dievaluasi dan diperbaiki berdasarkan umpan balik dari masyarakat dan petugas kecamatan. Kemampuan untuk mengadaptasi dan menyempurnakan inovasi ini menunjukkan potensi untuk pengembangan lebih lanjut, seperti peningkatan kecepatan pengantaran dan penggunaan sistem penjadwalan yang lebih baik.

#### 4.4.2 *Dinamis*

Dinamis dalam inovasi merujuk pada kemampuan inovasi untuk beradaptasi, berevolusi, dan merespons perubahan lingkungan atau kebutuhan pengguna seiring waktu. Ini mencakup kemampuan inovasi untuk terus berkembang, berubah, dan meningkatkan dirinya sendiri dalam menghadapi tantangan baru, peluang baru, atau perubahan dalam konteks di mana inovasi tersebut digunakan. Dalam konteks bisnis atau teknologi, dinamisme dalam inovasi sering kali diperlukan untuk menjaga relevansi dan keberhasilan inovasi seiring dengan perubahan yang terjadi di pasar atau dalam kebutuhan pengguna.

SI PADUKA menunjukkan sifat dinamis dalam beberapa aspek yang mencerminkan kemampuannya untuk terus berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat serta tantangan operasional. SI PADUKA didesain untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan administrasi yang lebih praktis dan cepat. Meskipun awalnya hanya berfungsi sebagai layanan pengantaran dokumen, program ini mampu menyesuaikan diri dengan berbagai permintaan masyarakat. Misalnya, jika terdapat perubahan kebutuhan atau prosedur baru yang perlu diterapkan, SI PADUKA dapat dengan cepat beradaptasi untuk memastikan layanan tetap relevan dan bermanfaat bagi warga. Layanan ini menunjukkan dinamisme melalui kemampuannya untuk mendengarkan dan merespons umpan balik dari masyarakat dan petugas. Jika ada keluhan atau saran, seperti terkait waktu pengantaran atau komunikasi dengan petugas, SI PADUKA dapat melakukan perubahan dan penyesuaian. Hal ini menunjukkan bahwa layanan ini tidak statis, tetapi terbuka untuk perbaikan dan peningkatan berkelanjutan.



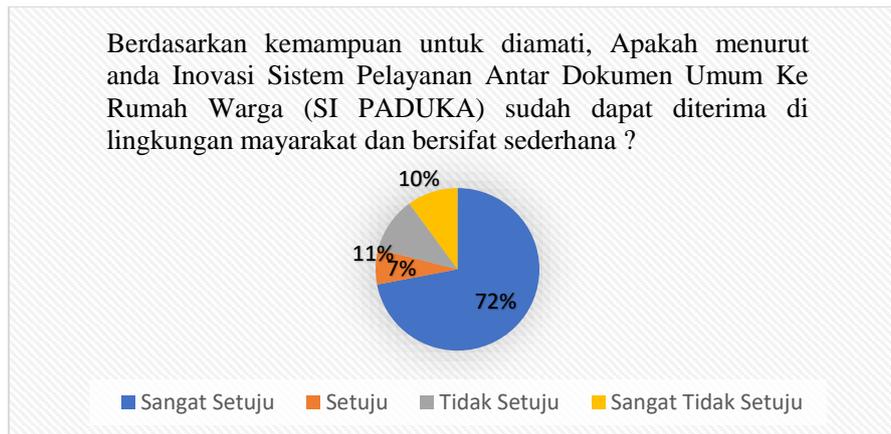
Gambar 8. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)  
Sumber : Dokumentasi Penulis, Tahun 2024

SI PADUKA menunjukkan dinamisme dalam operasionalnya. Petugas yang bertanggung jawab untuk pengantaran dokumen dapat menyesuaikan waktu dan rute pengantaran sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan mereka serta masyarakat. Meskipun ada jadwal pengantaran yang ditentukan, layanan ini tetap memiliki fleksibilitas untuk menyesuaikan dengan kondisi lapangan dan permintaan masyarakat. Inovasi SI PADUKA memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut, misalnya dengan mengintegrasikan teknologi informasi untuk pemantauan status pengantaran dokumen atau sistem penjadwalan yang lebih efisien. Kemampuan untuk berkembang ini menunjukkan bahwa SI PADUKA memiliki sifat dinamis yang memungkinkan penyesuaian dan peningkatan layanan seiring waktu.

Secara keseluruhan, dinamisme SI PADUKA terlihat dalam kemampuannya untuk terus berkembang, beradaptasi, dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat serta tantangan yang dihadapi. Fleksibilitas operasional, respons terhadap umpan balik, dan potensi untuk pengembangan lebih lanjut menjadikan SI PADUKA sebagai inovasi yang dinamis dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### 4.5 Kemampuan Untuk Diamati

Kemampuan untuk diamati merujuk pada tingkat keterlihatan yang dimiliki oleh hasil inovasi bagi para penerima. Keteramatan pengamatan terhadap suatu inovasi secara signifikan mempengaruhi kemungkinan adopsi oleh individu atau kelompok. Semakin mudah suatu inovasi dapat diamati oleh orang lain, semakin besar peluang mereka untuk mengadopsinya. Rogers (2003) menyatakan bahwa inovasi yang hasilnya mudah diamati oleh masyarakat akan lebih cepat diterima. SI PADUKA menunjukkan hasil yang dapat diamati langsung oleh masyarakat dalam hal pengurangan antrian dan kemudahan mendapatkan dokumen. Untuk mempermudah dan mempercepat pengumpulan data, maka peneliti mulai menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang berada di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang. Peneliti mulai menyebarkan kuisisioner terhitung pada tanggal 31 Juli 2024 sampai dengan tanggal 01 Agustus 2024 :



Gambar 9. Hasil Survei Terkait Kemampuan Untuk Diamati SI PADUKA  
Sumber : Dihasilkan melalui survey google form

Berdasarkan gambar diagram diatas, Dari 100 responden di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang, 72 masyarakat sangat setuju bahwa Inovasi SI PADUKA dapat diterima dengan baik di lingkungan masyarakat Kecamatan Seberang Ulu 1 dan bersifat sederhana, serta 7 masyarakat setuju, namun 11 masyarakat tidak setuju dan 10 masyarakat sangat tidak setuju.

Penelitian Melinda et al. (2020) tentang PADUKO di Kota Padang Panjang mendukung pentingnya kemampuan observasi dalam adopsi inovasi. Program PADUKO, seperti SI PADUKA, memperlihatkan manfaatnya dalam meningkatkan efisiensi pelayanan melalui observasi hasil langsung, seperti pengurangan waktu pengurusan

##### 4.5.1 Diterima Masyarakat

Inovasi yang diterima oleh masyarakat adalah yang memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka, mudah digunakan, terjangkau, dan memberikan manfaat yang nyata atau nilai tambah yang signifikan. Selain itu, transparansi, keamanan, dan keberlanjutan juga merupakan faktor penting dalam penerimaan inovasi oleh masyarakat. SI PADUKA secara umum telah diterima dengan baik oleh masyarakat di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang. Penerimaan ini didasarkan pada beberapa faktor yang menunjukkan bagaimana layanan ini telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

Salah satu alasan utama SI PADUKA diterima oleh masyarakat adalah karena kemudahan dan efisiensi yang ditawarkannya. Layanan ini menghilangkan kebutuhan untuk mengantri di kantor kecamatan, yang biasanya memakan waktu. Masyarakat mengapresiasi inovasi ini karena memudahkan mereka dalam mengurus berbagai dokumen administratif dengan cara yang lebih praktis. SI PADUKA diterima oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk mereka yang sibuk, lanjut usia, atau memiliki keterbatasan mobilitas. Layanan ini menawarkan fleksibilitas yang sesuai dengan kebutuhan berbagai kalangan, membuatnya lebih inklusif dan diterima oleh masyarakat luas.

Secara keseluruhan, SI PADUKA diterima dengan baik oleh masyarakat karena mampu memberikan solusi praktis dan efisien untuk pengurusan dokumen. Inovasi ini tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat akan kemudahan akses pelayanan publik tetapi juga menunjukkan upaya pemerintah setempat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun ada ruang untuk perbaikan, penerimaan masyarakat terhadap SI PADUKA menunjukkan bahwa inovasi ini berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan warga.

#### *4.5.2 Sederhana*

Inovasi harus bersifat sederhana karena sederhana memudahkan pemahaman dan penggunaan oleh masyarakat luas, Sederhana adalah atribut yang menandai ketergantungan yang minim pada kerumitan. Dalam konteks inovasi, keinginan untuk mencapai sederhana bukan hanya berkaitan dengan tingkat penerimaan masyarakat, tetapi juga melibatkan kemudahan penggunaan dan pemahaman. SI PADUKA memiliki karakteristik kesederhanaan yang menjadi salah satu alasan keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

SI PADUKA memiliki prosedur yang sangat mudah diikuti oleh masyarakat. Warga hanya perlu datang ke kantor kecamatan untuk mengurus dokumen yang diperlukan, memberikan alamat dan nomor telepon, kemudian menunggu dokumen tersebut diantarkan ke rumah. Tidak ada langkah-langkah yang rumit atau persyaratan tambahan yang membingungkan, sehingga masyarakat dari berbagai kalangan dapat dengan mudah memahami dan menggunakan layanan ini.

Dari sisi operasional, SI PADUKA juga sederhana. Petugas hanya perlu mengatur jadwal dan rute pengantaran dokumen ke rumah warga. Mereka menggunakan kendaraan pribadi atau kantor untuk melakukan pengantaran, sehingga tidak memerlukan peralatan atau sistem khusus yang rumit. Proses ini menjadikan layanan ini langsung dan efisien tanpa memerlukan investasi besar dalam infrastruktur.

Kesederhanaan SI PADUKA menjadi salah satu keunggulan utamanya karena membuat layanan ini lebih mudah diakses dan digunakan oleh semua lapisan masyarakat. Dengan prosedur yang tidak rumit, tidak memerlukan teknologi canggih, dan tanpa biaya tambahan, SI PADUKA menawarkan solusi yang praktis dan efektif untuk pengurusan dokumen. Ini menunjukkan bahwa inovasi tidak selalu harus kompleks; seringkali, kesederhanaan adalah kunci untuk mencapai keberhasilan dan kepuasan masyarakat.

## **5. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai Inovasi Sistem Pelayanan Antar Dokumen Umum Ke Rumah Warga (SI PADUKA) Di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang. Maka, dapat ditarik kesimpulan Inovasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dengan cara mengantarkan dokumen langsung ke rumah warga, sehingga mereka tidak perlu kembali ke Kecamatan untuk mengambil dokumen yang telah selesai diproses. Berdasarkan efisiensi pelayanan SI PADUKA bahwa Inovasi ini berhasil mengurangi waktu tunggu dan antrian masyarakat dalam pengurusan dokumen di Kecamatan. Masyarakat yang menggunakan layanan ini merasa terbantu karena tidak perlu berulang kali datang ke Kecamatan. Pelayanan ini secara signifikan mengurangi kepadatan di kantor Kecamatan, serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman bagi masyarakat.

Namun, Inovasi SI PADUKA masih memiliki beberapa faktor penghambat dan kekurangan yang cukup mempengaruhi pengoperasian sistem ini yaitu dalam penggunaan kendaraan pribadi dan ponsel pribadi oleh staf yang bertugas mengantarkan dokumen menjadi salah satu kendala utama. Pegawai harus menggunakan kendaraan dan menggunakan ponsel pribadi untuk komunikasi dengan warga. Ketidakpastian waktu pengantaran dokumen menjadi masalah lainnya dalam jalannya Inovasi ini. Terkadang masyarakat harus menunggu hingga tujuh hari kerja untuk menerima dokumen mereka, yang menyebabkan ketidakpuasan dari masyarakat dan terbilang Inovasi ini lama dalam pengantaran dokumen nya sehingga tidak disarankan untuk pembuatan dokumen yang sifatnya mendesak untuk digunakan. Dalam kepuasan masyarakat sendiri, pada umumnya masyarakat yang telah menggunakan SI PADUKA umumnya memberikan respon positif terhadap Inovasi ini. Mereka menyatakan bahwa

layanan ini cukup mampu mengefisienkan waktu dan proses pengurusan dokumen. Meskipun demikian, masih ada masyarakat yang merasa layanan ini lambat dan kurang pasti dalam hal waktu pengantaran. Ruang lingkup pelayanan SI PADUKA mencakup enam kelurahan di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang dengan total penduduk sebanyak 94.009 jiwa.

### **Limitasi dan studi lanjutan**

Penelitian ini hanya dilakukan di Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang. Hasil dan temuan mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasikan ke kecamatan lain atau wilayah dengan karakteristik yang berbeda. Variasi dalam kebutuhan masyarakat, infrastruktur, dan sumber daya di wilayah lain dapat mempengaruhi efektivitas dan penerimaan SI PADUKA dan penelitian ini dilakukan dengan jumlah responden yang terbatas, hasilnya mungkin tidak mewakili seluruh populasi masyarakat di Kecamatan Seberang Ulu 1. Pandangan dan pengalaman individu yang berbeda bisa mempengaruhi kesimpulan tentang penerimaan dan efektivitas SI PADUKA.

### **Ucapan terima kasih**

Dengan penuh rasa syukur dan terima kasih, saya ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Isabella dan Pak Dwiki Adiputra atas bimbingan, dedikasi, dan waktu yang telah diberikan. Dukungan dan arahan Ibu Bapak sangatlah berharga dalam setiap tahap penelitian ini.

Saya juga sangat berterimakasih kepada Pejabat Seberang Ulu 1 Kota Palembang, Bapak Mukhtiar Hijrun dan Bapak M. Azli Febiansyah atas kesempatan yang telah diberikan dalam proses wawancara dan penelitian yang telah saya lakukan di Kecamatan, serta ucapan terima kasih saya terhadap seluruh masyarakat Seberang Ulu 1 Kota Palembang yang telah meluangkan waktu membantu saya dalam wawancara dan mengisi kuisioner.

Terima kasih juga kepada diri sendiri atas komitmen dan usaha yang tak kenal lelah selama menjalani proses penelitian ini. Di setiap tantangan dan hambatan yang dihadapi, terima kasih karena telah tetap berjuang dan fokus pada tujuan. Perjalanan ini mungkin tidak selalu mudah, tetapi setiap langkah kecil adalah bukti dari ketekunan dan keyakinan. Saya bersyukur atas setiap kemajuan yang dibuat, baik besar maupun kecil, dan bangga pada diri sendiri karena telah menyelesaikan tugas ini dengan dedikasi penuh.

### **Referensi**

- Akbar, F., Asmas, M. A., & Achmad, I. A. (2024). Inovasi Fitur Pembelajaran dalam Learning Management System Bagi Mahasiswa Slow Learner. *Journal of Education Sciences: Fondation & Application*, 3(1), 32-43.
- Angga, I., & Novia. (2019). Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin. *In Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 4(3).
- Anggoro, K. B. Y., & Dewi, P. A. R. (2024). Diseminasi Aplikasi Si-Praja Di Desa Wage Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo Melalui Perspektif Difusi Inovasi. *The Commercium*, 8(03), 1-9.
- Apriyani, E., Wijaya, A. E., Pratama, D. R., & Fipriyanti, S. (2024). Inovasi “Laporrama” Dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. *Sosio Edukasi Jurnal Studi Masyarakat dan Pendidikan*, 8(1), 45-61. doi:<https://doi.org/10.29408/sosedu.v8i1.28036>
- Arifa, R. F., & Sulistiawan, D. (2024). Penggunaan Kontrasepsi Pada Wanita Premenopause Di Indonesia: Prevalensi Dan Determinan Berdasarkan Susenas 2022. *Jurnal Kesehatan Reproduksi*, 15(1), 104-118. doi:[tps://doi.org/10.58185/jkr.v15i1.155](https://doi.org/10.58185/jkr.v15i1.155)
- Arifin, Z. (2021). Penerapan E-Government dalam Pengembangan Sistem Komunikasi dan Telematika pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 12(2), 145-159. doi:<https://doi.org/10.47030/administrasita.v12i2.332>

- Azizah, A., Affrian, R., & Dharma, A. S. (2024). Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Pada Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1111-1121.
- Ema, A. (2024). Pelaksanaan Aplikasi SRN PPI dalam Pembinaan Kegiatan Program Kampung Iklim oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Pertanahan Sumatera Selatan. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas*, 3(2), 93-112. doi:10.35912/jastaka.v3i2.3174
- Hadi, M. N., & Yusuf, W. F. (2022). Inovasi pendidikan agama islam. *Jurnal Mu'allim*, 4(1), 53-66.
- Hamdani, A. D., Nurhafisah, N., & Silvia, S. (2022). Inovasi pendidikan karakter dalam menciptakan generasi emas 2045. *JPG: Jurnal Pendidikan Guru*, 3(3), 170-178. doi:<https://doi.org/10.32832/jpg.v3i3.7291>
- Harahap, F. F., Lubis, F., Fitria, M., & Khairani, N. (2024). Jenis dan Karakteristik Inovasi Pembelajaran. *Ami: Jurnal Pendidikan Dan Riset*, 1(2), 82-90.
- Khatimah, H. (2024). Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Polsek Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 7(1), 148-164.
- Khusaini, M. (2019). *Ekonomi publik*: Universitas Brawijaya Press.
- Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. *Jurnal Eksekutif*, 2(2).
- Musyafaah, N. L., & Wijaya, A. (2020). Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lamongan dalam Perspektif Fikih Siyasah. *Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam*, 10(2), 251-274.
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi pelayanan publik dalam perspektif new publick service pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 01-13.
- Nurmalasari, A., Setyawan, S., & Kom, M. (2018). *Adopsi Inovasi Schoology Dosen Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Oktaviani, F. (2022). Aktivitas public relations dalam menerapkan budaya perusahaan. *Expose: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 156-170. doi:<http://dx.doi.org/10.33021/exp.v4i2.3382>
- Putri, S., & Pramudiana, I. D. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan*, 29-41. doi:<https://doi.org/10.71040/irpia.v9i9.253>
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas*, 2(2), 99-108. doi:10.35912/jastaka.v2i2.1850
- Sari, A. R., & SH, M. S. (2024). *Reformasi Pelayanan Publik*: PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Sidabutar, T., Amini, A., Banurea, T., Nasution, A., & Sadikin, A. (2023). Manajemen kinerja sumber daya manusia dalam organisasi pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 1885-1890. doi:<https://doi.org/10.31004/jpdk.v5i1.11237>
- Sundari, S., A'yuni, D. S., & Prahara, R. S. (2023). Analisis Kondisi Sosial Ekonomi Dan Tingkat Pendidikan Masyarakat Desa Talok, Kecamatan Dlanggu, Kabupaten Mojokerto. *Al-Mada: Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya*, 6(4), 773-788. doi:<https://doi.org/10.31538/almada.v6i4.4478>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1).
- Wijaya, R. A., Qurratu'aini, N. I., & Paramastri, B. (2019). Pentingnya Pengelolaan Inovasi dalam Era Persaingan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 217-227.
- Zillah, F., Husniati, R., & Aziz, A. (2022). Pengaruh Pelatihan, Pengawasan, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi*, 3(1), 213-232. doi:10.35912/simo.v3i1.677