

## Hubungan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Inovasi Layanan Administrasi

Siti Fatimah Azzahra<sup>1</sup>, Hary Priatna Sanusi<sup>2</sup>, Kasmin<sup>3</sup>

<sup>123</sup>UIN Sunan Gunung Djati Bandung

1192010141@uinsgd.ac.id<sup>1</sup>

### ABSTRACT

*One-Stop Integrated Service as a process of simplifying administrative services controlled by a management system as a form of administrative service innovation. This study aims to examine the relationship between One-Stop Integrated Service Management and administrative service innovation in Education unit services at the Ministry of Religious Affairs of West Jakarta City. The research was carried out with a quantitative approach with the type of survey research. The research data was collected by questionnaire method. The population in this study was visitors to the One-Stop Integrated Service Education service unit with incidental sampling techniques. Data analysis techniques use correlation analysis. The results showed that: (1) One-Stop Integrated Service Management has an average calculation of 2.54 so that it can be rated high. (2) Administrative service innovation has an average of 3.08, which is in the high category. (3) The relationship between One-Stop Integrated Service Management and Administrative Service Innovation. The value of the relationship between the two variables is 0.521, the results show that the correlation is quite strong and positive value between the two variables. This research shows that One-Stop Integrated Service Management is related to administrative service innovation.*

**Keywords:** management, one-stop integrated services, administration service innovation

### ABSTRAK

Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai sebuah proses penyederhanaan layanan administrasi yang dikontrol dengan sistem manajemen sebagai sebuah wujud inovasi layanan administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan inovasi layanan administrasi pada layanan unit Pendidikan di Kementerian Agama Kota Jakarta Barat. Penelitian dilaksanakan dengan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Data penelitian dikumpulkan dengan metode angket. Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung Pelayanan Terpadu Satu Pintu unit layanan Pendidikan dengan teknik sampling insidental. Teknik analisis data menggunakan analisis korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki rata-rata perhitungan 2,54 sehingga dapat dinilai tinggi. (2) Inovasi layanan administrasi memiliki rata-rata 3,08 yaitu berada pada kategori tinggi. (3) Hubungan antara Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Inovasi Layanan Administrasi. Nilai hubungan antara dua variabel tersebut sejumlah 0,521, hasil tersebut menunjukkan bahwa korelasi cukup kuat dan bernilai positif antara kedua variabel. Penelitian ini menunjukkan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki kaitan dengan inovasi layanan administrasi.

**Kata kunci:** manajemen, pelayanan Terpadu Satu Pintu, inovasi layanan administrasi

## PENDAHULUAN

Pengaduan terkait pelayanan publik yang kurang maksimal terus meningkat dari tahun 2010-2015. Hal tersebut diperkuat data dari Global Innovation Index tahun 2016, Indonesia berada dalam urutan ke-88 dari 128 negara dengan skor 29,07 dari skala 100. Dalam artian, Indonesia masih lemah dalam hal inovasi pada sektor bisnis maupun kemampuan pemerintah untuk mendukung inovasi dalam kebijakan khususnya dalam pelayanan publik. (Andiyana & Meirinawati, 2016)

Sebagai upaya mengimplementasikan nilai budaya kerja Kementerian Agama pada aspek inovasi serta untuk menghadirkan solusi terkait lemahnya inovasi dalam pelayanan publik (Kamaliah, 2015) dan sesuai dengan firman Allah dalam surah Al-Baqarah ayat 267 tentang berempati, berupaya memberikan kebaikan antarsesama sejalan dengan konsep pelayanan. Maka dari itu, dirancang sebuah sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 (Apriadi, 2021). Peraturan tersebut menjelaskan tentang pelayanan terpadu sebagai usaha memberikan layanan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen (Mubarokiyah, 2020).

Kementerian Agama mengupayakan pengoptimalan pelayanan publik melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu dikarenakan banyaknya unit kerja yang bernaung di bawah Kementerian Agama seperti penyelenggaraan peribadatan agama Kristen, Katolik, Budha, pelayanan haji, umrah, zakat, wakaf, tata usaha, bimbingan masyarakat Islam serta unit pendidikan yang di dalamnya meliputi Pendidikan Madrasah, Pendidikan Agama Islam, serta Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Layanan unit pendidikan memiliki cabang dan sasaran yang lebih banyak, maka dari itu, Direktur Jenderal Pendidikan Islam mengarahkan bahwa seluruh layanan terkait unit pendidikan di bawah Kementerian Agama dapat diakses melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu tepat satu tahun setelah Pelayanan Terpadu Satu Pintu diresmikan (Kankemenag, 2019).

Berdasarkan wawancara dengan salah satu guru yang telah mengurus keperluan mutasi pindah tugas mengajar ke lembaga pendidikan madrasah swasta melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu membutuhkan waktu lebih dari 7 hari kerja. dan proses permohonan tersebut masih melalui pertugas yang dikenal secara langsung, tidak melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Fakta di lapangan tersebut bertentangan dengan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama menjabarkan konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sebuah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas jasa dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama berdasarkan prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, akuntabilitas dan aksesibilitas (Irawan & Priatna, TediSidik, 2023).

Sebagai salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan publik dalam memberikan layanan administrasi (Muslihati dkk, 2021). Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu dikelola berdasarkan fungsi-fungsi manajemen dengan prinsip-prinsip inovasi

menurut Rogers terkait difusi inovasi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Inovasi dapat diartikan sebagai sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau sekelompok orang agar aktivitas dalam pemberian layanan administrasi kreatif, bermakna, efektif, dan juga efisien (Irawan, Nasir et al., 2022).

Penelitian terdahulu menunjukkan temuan adanya keterkaitan antara Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan layanan administrasi. Dalam penelitian Nufus, terkait Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan mutu layanan administrasi (Rahmawati & Fatchuriza, 2021). Mutu layanan administrasi dapat diukur dimensi *tangible* dan *reability*, Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai terobosan baru dalam pelayanan administrasi telah dijalankan sesuai pedoman mutu dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku sehingga Pelayanan Terpadu Satu Pintu dikelola dengan baik maka mutu layanan administrasi akan meningkat (Rusmiarti, 2015). Pada penelitian Rusmiati tentang difusi inovasi dan pengembangan budaya kerja pada organisasi birokrasi, teori difusi inovasi menjadi acuan dalam mengelola sebuah terobosan dan hal baru dalam sebuah bidang (Nufus, 2019). Kemudian pada penelitian bahwa terdapat hubungan antara pengelolaan pembaharuan dan kreativitas pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur (Ningrum, 2018).

Kebaharuan penelitian terkait Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan sebuah gagasan yang baru dicetuskan dalam periode lima tahun pertama sejak tahun 2018, sehingga terdapat kekosongan penelitian terkait keberjalanan proses pengelolaan sebagai sebuah inovasi dalam layanan administrasi khususnya pada Kantor Kementerian Agama. Kebaharuan ini dapat menjadi acuan bagi lembaga tempat penelitian sebagai saran dan masukan dan menjadi rujukan awal bagi peneliti yang juga tertarik untuk meneliti inovasi layanan administrasi ditinjau dari strategi dan proses manajemen pelayanan terpadu satu pintu (Wardani, 2019). Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Inovasi layanan administrasi di Kementerian Agama Kota Jakarta Barat.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui realitas pengelolaan/manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat, menganalisis inovasi layanan administrasi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan mengetahui hubungan antara Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Inovasi Layanan Administrasi di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kuantitatif. Pendekatan Kuantitatif digunakan dalam penelitian ini karena bersifat konkrit, terukur, dan rasional serta digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, menggunakan instrument dalam pengumpulan data, bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis (Sugiyono, 2019). Adapun metode yang digunakan adalah survei dengan populasi yaitu pengunjung Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mengurus

layanan administrasi yang berkaitan dengan unit Pendidikan sehingga sampel dalam penelitian ini adalah sampling insidental yaitu pengunjung yang ditemui pada rentang waktu 13–31 Mei 2023.

Data yang didapat dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran angket tertutup dengan skala likert dan skala frekuensi dengan tingkatan skor 4,3,2, dan 1 (Hardani et al., 2020). Sebelum penyebaran angket, dilakukan uji instrumen dengan uji validitas isi yaitu dilakukan *expert judgement* dan uji konstruk yaitu dengan bantuan SPSS 25, kemudian dilakukan uji reliabilitas pada setiap variabel (Neokala, 2014). Angket disebar dengan memberikan pernyataan kepada responden tentang pengalaman mengakses Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan pendapat pengunjung terkait inovasi layanan administrasi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat. Setelah memperoleh data yang didapat dari angket yang diisi oleh responden, dilakukan analisis dengan menggunakan uji parsial indikator dalam variabel dan uji asumsi dasar yang terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, dan uji korelasi koefisien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kementerian Agama Kota Jakarta Barat berlokasi di Jl. Perdana No. 10, Wijaya Kusuma, Kec. Grogol Petamburan, Kota Jakarta Barat Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang didirikan pada tahun 1947. Kementerian Agama Kota Jakarta Barat terdiri dari 11 unit eselon yaitu Sekretariat Jenderal, Inspektorat Jenderal, Badan Penelitian dan Pengembangan, dan Pendidikan Pelatihan, Direktorat Jenderal yang membidangi Pendidikan Islam, Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Bimbingan Masyarakat Islam, Bimbingan Masyarakat Kristen, Bimbingan Masyarakat Katolik, Bimbingan Masyarakat Hindu, Bimbingan Masyarakat Budha, dan Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJH). Dalam penelitian ini memfokuskan kepada unit pendidikan Islam untuk menganalisis penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diakses oleh pegawai di bawah unit Pendidikan Islam.

### Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Manajemen secara bahasa berasal dari kata bahasa Inggris *management* dan bahasa Latin *manus* yang bermakna tangan dan *agare* yang berarti melakukan, jika digabungkan menjadi kata *manage* memiliki arti mengurus (Ismayanti, 2015). Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang biasa disebut PTSP juga dapat berarti upaya pemberian berbagai macam pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem manajemen (Bustomi et al., 2019). Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan sebuah pengelolaan pelayanan terintegrasi secara online dan sarana offline meliputi tahap proses permohonan layanan administrasi sampai dengan tahap penyelesaian yang dikontrol dengan sistem manajemen.

Hasil pengujian dari angket penelitian mengenai variabel Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu menunjukkan bahwa semua pernyataan angket dinyatakan valid karena memiliki nilai  $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ . Hasil uji realibilitas variabel

Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dinyatakan reliabel yaitu  $0,942 > 0,355$  dengan bukti pengujian sebagai berikut:

**Tabel 1 Uji Realibilitas Variabel X**

Realibility Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.942	14

Sumber: SPSS Versi 25

Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan sistem layanan cepat dan terpadu sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki tujuan yang diungkapkan melalui asas dan prinsip yaitu keterbukaan dan memudahkan akses semua pihak, sesuai dengan peraturan yang berlaku, dapat dipertanggungjawabkan, kesamaan hak, dan partisipatif. Hal tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan publik diantaranya, kemudahan akses, kesederhanaan, dan kenyamanan (Verawati et al., n.d.). Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdapat 5 prinsip yang digunakan yaitu a) Keterpaduan, b) Ekonomis, c) Koodinasi, 4) Akuntabilitas, 5) Aksesibilitas.

Dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dikontrol dengan sistem manajemen memberikan manfaat berupa kemudahan dalam proses administrasi, pelaporan dan kesejahteraan. Hal tersebut dapat membuat situasi lingkungan kantor PTSP aman dan nyaman, karena tamu atau pengguna yang datang memiliki tujuan atau keperluan yang jelas. Pelayanan tersebut dibuat dengan harapan dapat memberikan manfaat dengan berpedoman prinsip-prinsip pelayanan publik yakni akuntabilitas, ekonomis, keterpaduan, aksesibilitas, kenyamanan, sopan, disiplin, dan ramah (Alvionita & Siahaan, 2021).

### **Inovasi Layanan Administrasi**

Inovasi merupakan sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau komunitas yang mengadopsi kebaruan tersebut. Kebaruan ide yang dirasakan bagi individu menentukan reaksinya terhadapnya. Jika sebuah ide tampak baru bagi individu, itu adalah inovasi. Inovasi dibuat agar suatu kegiatan menjadi lebih kreatif dan bermakna (Irawan, Nasir et al., 2022).

Layanan Administrasi merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari pelayanan publik. Layanan Administrasi memiliki peran vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi. Perananan administrasi sangat berpengaruh terhadap pembenahan pola lama kepada pola baru yang bersifat dinamis dan inovatif dalam melaksanakan sebuah pelayanan seperti inovasi dalam bidang layanan administrasi digital (Sopyan & Sanusi, 2021).

Hasil pengujian dari angket penelitian mengenai variabel Inovasi Layanan Administrasi menunjukkan bahwa semua pernyataan angket dinyatakan valid karena memiliki nilai  $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ . Hasil uji realibilitas variabel Manajemen Pelayanan

Terpadu Satu Pintu dinyatakan reliabel yaitu  $0,830 > 0,355$  dengan bukti pengujian sebagai berikut:

**Tabel 2 Uji Reliabilitas Y**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.830	10

Sumber: SPSS Versi 25

Prinsip Inovasi Layanan Administrasi berdasarkan *New Public Services* di antaranya menekankan pada konsep hubungan dan kolaborasi dengan masyarakat, kepentingan publik menciptakan kepentingan dan tanggung jawab bersama, nilai pada pelayanan publik dan komitmen masyarakat untuk berkontribusi, berpikir strategis dan demokratis, akuntabilitas, membantu masyarakat dengan memenuhi kepentingan bersama menghargai orang lain, dan tidak hanya berfokus pada produktivitas. Dalam inovasi layanan administrasi kemampuan inovator atau lembaga yang menciptakan inovasi bukan hanya terletak pada kemampuan manajerial saja, melainkan pada kemampuan dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam sebuah inovasi (Sururi, 2017). Dalam teori Difusi Inovasi terdapat empat elemen penting yang saling berkaitan dalam Menyusun strategi dan proses inovasi diantaranya, *Innovation, communication channels, time, and social system* (Rogers, 2003).

## **Hubungan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Inovasi Layanan Administrasi**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan bentuk pemberian pelayanan terhadap satu atau lebih jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol dengan sistem manajemen (Maulidia et al., 2019). Pelayanan terpadu satu pintu sebagai upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang prima serta berangkat dari permasalahan besar terkait pelayanan publik di antaranya besarnya diskriminasi pelayanan, rendahnya tingkat kepuasan terkait pelayanan publik serta tidak adanya kepastian terkait pelayanan publik.

Inovasi merupakan usaha baru yang dijalankan sebagai penerapan hasil pemikiran, ide-ide kreatif, dan penelitian yang dilakukan. Inovasi juga dapat diartikan sebagai tata kelola kegiatan yang meliputi proses generasi ide, pengembangan produk sampai menghasilkan produk baru (Sisca, 2013). Dari dua pengertian di atas, inovasi berarti proses atau hasil untuk memberikan nilai yang lebih berarti. Sebagai wujud kinerja pemerintah kepada masyarakat dalam upaya memberikan pelayanan publik yang baik dengan pelayanan administrasi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu hadir sebagai upaya penciptaan perubahan dalam layanan administrasi. Semakin baik manajemen pelayanan terpadu satu pintu maka mencerminkan baiknya tata kelola inovasi layanan administrasi dalam pelayanan publik.

Tabel 3 Uji Korelasi

Correlations			
		Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Inovasi Layanan Administrasi
Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pearson Correlation	1	.521**
	Sig. (2-tailed)		.003
	N	31	31
Inovasi Layanan Administrasi	Pearson Correlation	.521**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	
	N	31	31

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Sumber: SPSS Versi 25

Berdasarkan nilai signifikansi Sig. (2-tailed): dari tabel *output* di atas diketahui nilai Sig. (2-tailed) antara variabel X dengan variabel Y adalah sebesar 0,003 < 0,05 yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Berdasarkan nilai r hitung (Pearson Correlation): diketahui nilai r hitung untuk hubungan variabel X dengan variabel Y adalah sebesar 0,521 > 0,344 (r tabel), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan atau korelasi antara variabel X dengan variabel Y karena r hitung (Pearson Correlation) lebih besar dari r tabel. Berdasarkan nilai r hitung (Pearson Correlation) yaitu 0,521 yang diperoleh dari hasil pengujian korelasi maka kriteria kekuatan hubungan antara variabel X dengan variabel Y mempunyai hubungan yang cukup.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan sebelumnya dengan melibatkan 31 responden yaitu guru-guru yang berada di bawah naungan Kementerian Agama Kota Jakarta Barat yang mengakses Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada kurun waktu yang telah ditentukan yaitu 13–31 Mei 2023 bahwasanya terdapat keterkaitan antara Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Inovasi Layanan Administrasi. Yaitu dalam proses pengelolaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berlandaskan prinsip-prinsip inovasi dalam bidang layanan administrasi. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu ditingkatkan dalam sistem *online* dan penertiban peraturan untuk semua pihak agar mengakses semua layanan administrasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. F. Hilda Mayang Sari. (2023). Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus Kantor Samsat di Kantor Bupati Kabupaten kerinci). *9(2)*, 276–287.
- Alvionita, E., & Siahaan, K. (2021). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Perizinan Dan Monitoring Berkas Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kemenag Provinsi Jambi. *Jurnal STIKOM*, *6(2)*, 299–311.
- Apriadi. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Barat. *Journal of Public Administration and Sociology of Development*, *2(1)*.
- Azizah, D. H. N., Afiffudin, & Suyeno. (2020). Mempermudah Akses Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Madiun) Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Admininistrasi, Universitas Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia LPPM Unisma Jl. MT Har. *Respon Publok*, *14(1)*, 12–18.
- Bustomi, T., Yulsilviana, E., & Jaelani, J. J. (2019). Analisis Dan Desain Pelayanan Satu Pintu Terpadu Di Kementerian Bidang Keagamaan. *10(2)*, 139–150.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (A. Husnu (ed.); 1st ed., Issue March). CV Pustaka Ilmu.
- Irawan, Nasir, T. M., & Priyatna, T. (2022). Pembelajaran Al-Qur'an Menggunakan Pendekatan Ilmiah di SMPN 1 Kadipaten Tasikmalaya. *Tarbawiyah: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, *6(2)*, 187. <https://doi.org/10.32332/tarbawiyah.v6i2.5416>
- Irawan., & Priatna, TediSidik, D. F. (2023). Darul Hikam Education Conference as a Supplement to the Governance of Islamic Science Education. *Influence: International Journal of Science Review*, *5(1)*, 22–28. <https://doi.org/10.54783/influencejournal.v5i1.97>
- Ismayanti, L. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, *4(2)*, 42426.
- Kamaliah, K. (2015). Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Samarinda. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, *3(2)*, 1113–1125. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/08/jurnal\\_08-31-15-09-41-07\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/08/jurnal_08-31-15-09-41-07).pdf)
- Kankemenag. (2019). Unit Kerja Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat.
- Maulidia, R. N., Anisa, D. L. N., Norlaili, L., Shurur, M., & Ma'arif, S. (2019). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Jombang. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, *1(1)*, 84–101. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.1.84-101>
- Muslihati dkk. (2021). Manajemen Inovasi. In *Malang: Bentara Pustaka* (Issue 115030201111056). Yayasan Kita Menulis.

- Neokala, A. (2014). Metode Penelitian dan Statistik.
- Ningrum, D. S. (2018). Hubungan Manajemen Inovasi dengan kreativitas pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. [UIN Sunan Ampel Surabaya]. <https://digilib.uinsa.ac.id/25942/>
- Nufus, E. A. B. (2019). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Administrasi (Studi Multikasus Di Mts Negeri 1 Lamongan Dan Mts Negeri 2 Lamongan).
- R. G, Mubarokiyah. (2020). Implementasi Kebijakan Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya. *ARSA (Actual Research Science Academic)*, 5(1), 2020.
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 28. <https://doi.org/10.31602/as.v6i2.5647>
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations (5th ed.). Free Press.
- Rusmiarti, D. A. (2015). Analysis of the Diffusion Innovation and the Development of Work Culture in Bureaucratic Organization. *Jurnal Masyarakat Dan Telematika Informasi*, 6(2), 85–100. <https://media.neliti.com/media/publications/233782-analisis-difusi-inovasi-dan-pengembangan-03191809.pdf>
- Sisca. (2013). Manajemen Inovasi.
- Sopyan, A., & Sanusi, H. P. (2021). Hubungan Sistem Informasi Manajemen Dengan Mutu Layanan Administrasi Diklat Di Balai Diklat Keagamaan. 11(c).
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 14. <https://doi.org/10.20961/sp.v12i2.16236>
- TafsirWeb. (n.d.). Tafsir Ringkas Kementerian Agama. 3. <https://tafsirweb.com/1033-surat-al-baqarah-ayat-267.html>
- Verawati, A., Lestari, D. H., Rengga, D. A., Jurusan, M. S., & Publik, A. (n.d.). Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Bidang Perizinan Usaha di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kudus.
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 30–35. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2258>