

E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang

E-Government : The Effectiveness Of Syariah Digital Portforce Applications In Pegadaian Branch Malang

Iva Khoiril Mala

Institusi Agama Islam Tribakti

ivamala180496@gmail.com

Abstract

In this era of technology, PT. Pegadaian Syariah always innovates, namely as a financial solution to provide a variety of products and services that not only provide customers with funds, but also the convenience and speed of service. PDSS is an innovation designed to deal with the invasion of financial technology (fintech) which is increasingly spreading to society. However, how effective is the PDSS application's public service for improving service quality on customer satisfaction and customer service quality in using the application. this type of descriptive research with a qualitative approach. The results showed that the online system provided by pawnshops was considered effective enough for customers who wanted to make transactions anywhere. However, the digital pawnshop system is not running well due to the lack of socialization from the pawnshop regarding the new service system, namely online services that can be accessed easily, for free and downloaded via the appstore and playstore. It can be concluded that the comparative quality of service for users of this application and the manual for customer service quality is equally satisfied in transactions, but customers prefer to make transactions online because it saves time.

Keywords: Service Effectiveness, IT, Pegadaian Syariah Digital Service

Abstrak

Di era teknologi seperti sekarang ini PT. Pegadaian Syariah selalu melakukan inovasi, yaitu sebagai solusi keuangan menghadirkan ragam produk dan layanan yang tidak hanya menyediakan kebutuhan nasabah akan dana, akan tetapi juga kenyamanan dan kecepatan pelayanan. PDSS adalah inovasi yang dibuat guna menghadapi serbuan *financial technologi* (fintech) yang makin merangsek ke masyarakat. Namun, seberapa efektifitas pelayanan publik aplikasi PDSS untuk peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta kualitas pelayanan nasabah dalam penggunaan aplikasi tersebut. jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil Penelitian menunjukkan adanya sistem online yang diberikan oleh pegadaian

dirasa cukup efektif untuk para nasabah yang ingin melakukan transaksi dimana saja. Namun, sistem pegadaian digital kurang berjalan dengan baik dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak pegadaian terhadap sistem pelayanan yang baru yaitu pelayanan secara online yang bisa diakses dengan mudah, gratis dan di download melalui appstore maupun playstore. Dapat ditarik kesimpulan komparatif kualitas pelayanan pengguna aplikasi ini dan manual untuk kualitas pelayanan nasabah sama-sama puas dalam bertransaksi namun nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara online karena cukup menghemat waktu.

Keyword : Efektivitas Pelayanan, IT, Pegadaian Digital Service Syariah

Pendahuluan

Dalam era teknologi seperti ini, dunia bisnis yang pesat dan mudahnya mengatasi urusan bisnis merupakan manfaat dari kemajuan teknologi informasi (Layaman & Andriyani Novi, 2017).¹ Dilihat dari sisi globalisasi, keandalan teknologi informasi salah satu unsur penting yang mendukung proses bisnis dan layanan yang prima serta informasi kinerja operasional dan keuangan yang akurat (pegadaian persero, 2018).²

Menurut Maryam (2007), untuk mengurangi angka pengaduan masyarakat tentang buruknya pelayanan, pelayanan public harus memenuhi semua hajat hidup orang banyak, mampu mengutamakan kebutuhan masyarakat baik dalam jenis, kuantitas, kualitas maupun harga barang atau jasa yang dihasilkan. Sehingga setiap pelayanan publik harus mampu memegang syarat efisien dan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Pratama, 2014).³

¹ Layaman & Andriyani Novi. (2017). Analisis Penggunaan Teknologi Informasi serta Dampaknya pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon, *Al Amwal*, <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/617110>, 9 (1), 2017, diakses pada tanggal 24 Februari 2021.

² Pegadaian Syariah (2018), Pegadaian Digital Syariah. <https://syariah.digital.pegadaian.co.id/bantuan/syarat-ketentuan>

³ Gunawan, B., dan Pratama, F. A, (2018), “Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi”, 1 ed. Yogyakarta: Andi Offset.

Menurut Crystalia (2015), Pelayanan publik yang efisien dan efektif adalah pelayanan yang cepat, berkualitas, terjangkau, mudah, dan terukur. Periode pelayanan, prosedur, biaya/tarif, persyaratan, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan merupakan komponen penunjang pelayanan yang digunakan untuk mengetahui proses penyampaian pelayanan.⁴

Salah satu pelayanan public yang diharapkan mampu memberikan kualitas yang terbaik kepada konsumen adalah BUMN. PDSS adalah inovasi yang dibuat guna menghadapi serbuan financial technologi (fintech) yang makin merajalela ke masyarakat. Layanan digital ini berbasis pada web dan mobile. Menurut Peraturan Direksi Nomor 129/DIR I/2017 Tentang Pedoman Umum Layanan Produk Pegadaian Pada Aplikasi Pegadaian Digital, menyebutkan bahwa penambahan layanan ini dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi produk-produk Pegadaian. Layanan Produk Pegadaian yang dapat diakses dengan PDSS adalah pengajuan pinjaman (gadai & pembiayaan usaha) secara online, pembukaan rekening tabungan emas secara online, pembayaran produk digital Pegadaian, dan Informasi produk dan layanan online.

PDSS diciptakan guna mencapai target kurang lebih Rp. 2 triliun atau mengalami peningkatan sebanyak 7.14 persen dari tahun 2017. Selain itu, PDS juga digunakan guna pengembangan pelayanan publik. Pengembangan ini digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan, sehingga dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang efektif (Fitriana, 2014).⁵

⁴ Crystalia, Ones G., (2015), “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo”, Skripsi, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Jurusan Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

⁵ Fitriana, Diah N., (2014), “Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)”, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.

Sedangkan definisi pelayanan publik yang ada dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan Pelayanan Publik adalah kegiatan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara Indonesia dan penduduk atas pelayanan administrative, jasa, dan/atau barang yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas layanan terdapat 5 Dimensi dalam pengukurannya yaitu (service quality), yaitu : Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), Tangibles (berwujud).

Konsep pelayanan digital Konsep E-Service merupakan suatu aplikasi terkemuka dengan memakai teknologi informasi dan komunikasi sehingga dapat dijangkau di wilayah lain. Menurut Rowley dalam Buchari (2016), E-Service adalah suatu kegiatan yang pengantar informasi dikirim melalui perantara teknologi informasi. E-Service ini terdiri dari layanan pembelian ecer atau electronic tailing, customer support dan pelayanan.⁶ Menurut Buckley (2020), E-service seringkali dikaitkan dengan dunia bisnis yang menjadikan e-service ini adalah masalah yang kompleks sehingga dapat diartikan sebagai perdagangan elektronik berbasis bisnis elektronik melalui jaringan public maupun perorangan termasuk berita online, perbankan online (e-banking) ataupun retailing electronic. Dalam model E-Servqual terdapat 4 macam gap, yaitu information gap, Design gap, Communication gap, Fulfillment gap, mencerminkan ketidakseimbangan keseluruhan antara tuntutan kebutuhan dan pengalaman pelanggan.⁷

⁶ Chesanti, Puspa C., Setyorini, Retno, (2018), Pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna Aplikasi PLN Mobile, *Jurnal Penelitian Pendidikan, Universitas Telkom Bandung*

⁷ Handayani, Nida, (2017), Efektivitas Website dalam Pelayanan Elektronik Pemerintah Kota Depok, *Jurnal Swatantra, Volume 15*, Nomor 1, Januari 2017

Riset-riset kualitas jasa, baik dalam konteks online maupun offline, memberikan sejumlah pelajaran berharga, diantaranya: kualitas merupakan sesuatu yang dipersepsikan pelanggan dan tidak bisa ditetapkan oleh pihak manajemen semata; kualitas tidak bisa dipisahkan dari proses produksi dan penyampaian jasa; kualitas dihasilkan dalam serangkaian moments of truth interaksi antara pembeli dan penjual (service encounters); setiap anggota organisasi berkontribusi pada customer perceived quality; kualitas harus dipantau secara menyeluruh oleh seluruh jajaran organisasi; dan pemasaran eksternal harus diintegrasikan dengan manajemen kualitas.

Metode

Fokus dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan efektifitas pelayanan publik dalam suatu aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah berdasarkan persepsi konsumen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Pegadaian Syariah Persero Cabang Malang yang terletak di Jl. Tlogomas No.1, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu suatu penulisan yang berisikan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti saat penelitian berlangsung, data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka namun data tersebut berasal naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen lainnya.

Informan dari penelitian ini adalah direktur utama (Kuswiyoto), pimpinan cabang (Tomy Sumantoro), penaksir (dadang hidayat), kasir (ardon putra), nasabah (mbak Linda), nasabah (Mutiah Rani), nasabah (Laksamana Made), nasabah (Dino Fitri), nasabah (achmad), nasabah (Linasetiarahman), nasabah (Rio Surbakti), nasabah (Hosea Abi), dan nasabah (Willy Ethan).

Prosedur penelitian ini meliputi tiga hal yaitu: Tahap Pra Lapangan, Tahap Pekerjaan Lapangan, Tahap Analisis Data.

Hasil dan Pembahasan

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa adanya kemudahan pelayanan pada Pegadaian syariah cabang malang selama menggunakan aplikasi Digital service didukung dengan sarana pemanfaatan gadget untuk meringkas prosedur pelayanan yang selama ini dilakukan secara manual. Ada juga komentar ketidakpuasan nasabah terhadap bentuk pelayanan umum dari pegadaian, dengan aplikasi digital service nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya pelayanan yang tidak diperlukan. Idealnya sebuah pelayanan berbasis online adalah murah, mudah, dan cepat. Biaya pelayanan yang tidak berbayar menjadikan pelayanan tersebut murah. Pelayanan yang tidak melalui prosedur yang sulit dan tepat waktu menjadikannya mudah dan cepat .

Adapun faktor penghambat dari hasil penelitian ini adalah gangguan jaringan yang bisa diaktifkan berupa matilampu, hujan, para nasabah yang kesulitan mengakses jaringan dikarenakan faktor daerah terpencil maupun nasabah yang minim pengetahuan tentang smartphone (Gadget). Faktor penghambat berikutnya adalah setiap nasabah harus selalu log in terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan aplikasi ini sistem operasionalnya sama dengan layanan aplikasi lainnya misalnya m-banking.

Dengan adanya hambatan tersebut menjadikan nasabah kurang memahami tentang pemanfaatan gadget sehingga perlu diadakan sosialisasi yang lebih maksimal mengenai penggunaan aplikasi dari pihak pegadaian, dikarenakan pemahaman teknologi informasi hanya dirasakan oleh usia 18 tahun keatas/ kaum milenial, sedangkan dari pihak orang yang berusia 30 keatas masih kurang paham tentang tata cara penggunaan aplikasi ini.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan di lapangan kepada beberapa narasumber terpercaya dari pegadaian dan reviewer dari para nasabah pegadaian yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah (PDSS) sesuai dengan penelitian sebelumnya yang di teliti oleh Handayani (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan secara online cukup efektif dilakukan dikarenakan dapat mempermudah nasabah mengakses dimana saja tanpa harus datang ke outlet untuk mengantri.⁸ Kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi PDSS sudah memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menggunakan fasilitas internet dan media smartphone untuk mengakses informasi serta menyampaikan keluhan melalui aplikasi PDSS. Oleh karena ini dengan adanya sistem online yang diberikan oleh pegadaian dirasa cukup efektif untuk para nasabah yang ingin melakukan transaksi dimana saja misalnya dirumah atau tempat bekerja, akan tetapi para nasabah tetap bisa untuk bertransaksi ke Pegadaian secara manual ke kantor cabang Malang jika di rasa aplikasi yang pada PDSS ini mengalami kendala seperti ke eror an sistem. Dimana hasil dari wawancara peneliti kepada kepala cabang Bapak Tomy Sumantoro mengenai kualitas pelayanan secara online, yang mana sistem pelayanan tersebut disambut hangat oleh para nasabah. Bapak Tomy Sumantoro juga menegaskan kualitas pelayanan yang baik itu dilihat dari bagaimana cara nasabah menerima pelayanan tersebut dan bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian. Karena bagi pihak pegadaian mereka telah melakukan pelayanan yang terbaik mulai dari nasabah masuk sampai akhir transaksi. Untuk kualitas pelayanan dari pegadaian dapat dikategorikan sebagai Lembaga yang memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik dan dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan yang memusatkan kepada para nasabah yang melakukan pelayanan online maupun

⁸ Handayani, Nida, (2017), Efektivitas Website dalam Pelayanan Elektronik Pemerintah Kota Depok, *Jurnal Swatantra*, Volume 15, Nomor 1, Januari 2017

pelayanan manual. Sistem pegadaian digital kurang berjalan dengan baik dikarenakan kurangnya sosialisasi dan perkenalan pihak pegadaian terhadap sistem pelayanan yang baru yaitu pelayanan secara online yang bisa diakses dengan mudah, gratis dan di download melalui appstore maupun playstore. Banyak nasabah masih menggunakan pelayanan secara manual, dikarenakan masih banyak kekurangan di dalam aplikasi pegadaian digital. Namun jika dilakukan sosialisasi terus-menerus dan pihak pegadaian juga terus-menerus melakukan perbaikan dibandingkan dengan pelayanan manual nasabah akan banyak menggunakan pelayanan secara online. Namun dari hasil wawancara maupun review peneliti dari beberapa nasabah yang menggunakan aplikasi pegadaian digital banyak yang mengeluhkan karena sistem nya yang masih sering eror, akan tetapi bagi nasabah pengguna aplikasi ini sangat terbantu dengan adanya pegadaian digital untuk kedepannya pelayanan secara online sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi ke pegadaian. Walaupun dengan adanya biaya yang dikeluarkan berselisih sedikit tidak menghalangi para nasabah pengguna pegadaian digital melakukan transaksi secara online. Untuk kedepannya besar harapan para nasabah pengguna aplikasi pegadaian digital pihak pegadaian memperbaiki sistem dari aplikasi tersebut dan adanya sosialisasi dan perkenalan lebih lagi kepada nasabahnya tentang adanya sistem pelayanan secara online.

Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu kasir di pegadaian menemukan bahwa dengan adanya aplikasi ini membuat para nasabah juga efektif untuk melakukan transaksi mengenai bagaimana cara menabung emas, gadai emas dengan sistem syariah, informasi mengenai naik turunnya harga emas, melakukan pembayaran secara online tanpa harus datang ke outlet langsung. Aplikasi ini juga tidak memakan tempat memori dalam smartphone, hanya dengan kapasitas 16Mb

dan mendownload di Appstore maupun playsotre sudah dapat mengakses aplikasi PDSS ini.

Dalam penelitian ini juga mendapatkan hasil wawancara dari penaksir mengenai cara penggunaan aplikasi tersebut, yaitu selain dengan mendownload ada juga tata cara yang akan dilakukan untuk dapat mengakses aplikasi ini seperti mengupload identitas diri/KTP, upload selfie, memasukan kode rahasia dari smartphone yang sudah dikirim dari pusat, membuat username, email dan password. Penggunaan email dan password tersebut untuk melakukan log in apabila aplikasi tersebut sedang digunakan dikarenakan aplikasi ini cara penggunaannya sama seperti m-banking. Dalam aplikasi PDSS ini banyak sekali tawaran menarik seperti nasabah yang sudah beberapa tahun memakai jasa pegadaian syariah ini akan mendapatkan doorprize melalui undian yang diadakan setiap tahunnya. Berbagai macam hadiah menarik yang biasanya diberikan oleh pegadaian syariah misalnya doorprize utama adalah pemberangkatan umroh untuk 2 orang, ada juga 1 unit rumah, 1 unit mobil, kulkas, TV, Handphone, bahkan beberapa emas antam 300gr untuk diberikan kepada nasabah yang beruntung. Untuk penawaran menarik hadiah diberikan mencapai 3 miliar setiap bulannya.

Adapun hasil wawancara dari salah satu nasabah yang bernama mbak Linda menegaskan bahwa dengan adanya aplikasi PDSS ini membuat kegiatan transaksi menjadi efektif dan efisien, beliau juga mengatakan untuk aplikasi ini akan menunjang keberhasilan pegadaian syariah dimasa mendatang. Beliau juga mengatakan bahwa salah satu inovasi yang sangat dibutuhkan untuk masyarakat, karena dengan adanya aplikasi ini kami anak milenial akan berpikir kritis untuk menabung dengan cara investasi emas antam dan membuka tabungan emas. Dengan pemikiran seperti itu anak milenial tidak merasa takut untuk memulai bisnis tanpa harus bingung kekurangan modal, dikarenakan dengan adanya tabungan emas akan bisa dijadikan sebuah modal untuk memulai bisnis di masa ini.

Adapun salah satu faktor kesulitan dalam aplikasi ini adalah sering terjadinya keroran mengenai log in dan melakukan transaksi pembayaran. Dengan adanya permasalahan tersebut kita tidak bisa langsung menyelesaikannya karena CS dalam aplikasi hanya terhubung dari pegadaian syariah Pusat, Sehingga untuk menyelesaikan masalah tersebut kita diarahkan untuk ke outlet terdekat.

Jadi berdasarkan hasil penelitian peneliti dapat disimpulkan bahwa aplikasi pegadaian digital belum banyak nasabah yang mengetahuinya, kurangnya sosialisasi dan perkenalan dari pihak pegadaian kepada nasabah tentang adanya aplikasi tersebut, namun karena fitur dan sistem dari aplikasi pegadaian digital masih banyak kekurangan membuat pihak pegadaian bertahap dalam memperkenalkan pelayanan secara online ini agar nantinya para nasabah yang menggunakan aplikasi ini tidak mengeluhkan jika sistem nya eror. Dalam komparatif yang peneliti lakukan di lapangan dapat ditarik kesimpulan komparatif kualitas pelayanan pengguna aplikasi ini dan manual untuk kualitas pelayanan nasabah sama-sama puas dalam bertransaksi namun nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara online melalui pegadaian digital dikarenakan perbandingan waktu yang cukup jauh jika melakukan pelayanan secara manual.

Dalam pelayanan manual nasabah membutuhkan 5 (lima) langkah dalam transaksi dan memerlukan 2 (dua) kali antrian dengan memakan waktu kurang lebih 30-60 menit, sedangkan pelayanan secara online nasabah hanya memerlukan 1 (satu) kali antrian untuk bertransaksi dan membutuhkan waktu kurang lebih 10-20 menit dan jika nasabahnya melakukan transaksi pembukaan buku tabungan, namun jika hanya transaksi pembiayaan nasabah tidak perlu datang ke outlet lagi dan hanya memerlukan waktu 1-5 menit untuk bertransaksi.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam sistem pelaksanaan operasional pelayanan aplikasi PDSS ini terdapat 3 hal yang belum terpenuhi secara maksimal yaitu efisiensi, karena aplikasi PDSS ini dalam melakukan transaksi pembayaran hanya bekerjasama dengan beberapa Bank saja. Reliabilitas, karena masih sering terjadinya eror pada saat bertransaksi diaplikasi tersebut. Responsiveness, karena unit khusus yang menangani keluhan masalah IT hanya terdapat di kantor pusat Jakarta. Kemudian tangibles, pelayanan yang membuat nasabah merasa sangat kesulitan untuk mengurus sistem jual belinya dikarenakan app sering eror dan harus mendatangi kantor cabang langsung, meskipun sudah di urus ke outlet, masalah yang di alami nasabah cukup bertambah lagi dengan menunggu 14 hari kerja untuk dapat memproses sistem jual belinya kembali. Akan tetapi, dari keseluruhan aktivitas operasionalnya tersebut yang paling mendominasi dan dirasakan manfaatnya oleh nasabah adalah Fullfilment yaitu keakuratan aplikasi ini dalam melakukan pelayanan Pelayanan aplikasi PDSS ini memberikan komentar dari nasabah yaitu kurang efektif bahkan buruk karena tidak terdapat perbedaan yang mencolok antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi ini.

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pegadaian digital services syariah (PDSS) pegadaian harus lebih meperhatikan performa sistem dari aplikasi tersebut agar tidak terjadi lagi ke eror-an. Kemudian mengenai unit layanan khusus di bidang IT hendaknya juga dibuat di pegadaian area cabang karena mengingat banyaknya jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut demi untuk mencapai maksimalisasi pelayanan. Untuk mengurangi komentar buruk dari nasabah sebaiknya lakukan sosialisasi atau pengenalan terhadap aplikasi PDSS ini. Karena peneliti melihat dari pihak pegadaian kurang memperkenalkan aplikasi ini ke masyarakat padahal aplikasi ini sangat potensial untuk pelayanan ke depannya dan

dapat menambah jumlah nasabah khususnya kaum milenial sehingga memperluas pangsa pasar dari pegadaian.

Daftar Pustaka

Beni Pekei, (2016), Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku 1.Jakarta Pusat : Taushia

Bharata, Atep A., (2003), “Dasar-Dasar Pelayanan Prima”, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.

Chesanti, Puspa C., Setyorini, Retno, (2018), Pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna Aplikasi PLN Mobile, Jurnal Penelitian Pendidikan, Universitas Telkom Bandung

Crystalia, Ones G., (2015), “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo”, Skripsi, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Jurusan Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Fitriana, Diah N., (2014), “Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)”, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.

Gunawan, B., dan Pratama, F. A, (2018), “Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi”, 1 ed. Yogyakarta: ANDI OFFSET.

Handayani, Nida, (2017), Efektivitas Website dalam Pelayanan Elektronik Pemerintah Kota Depok, Jurnal Swatantra, Volume 15, Nomor 1, Januari 2017

Hilda, Nurul, (2014), “Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II”, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.

Krisnasari, Hastanti R., (2013), Pengaruh Indikator-Indikator Kualitas Layanan Dari Bagian Layanan Mahasiswa Dan Kualitas Produk Portal Mahasiswa

Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Journal of Industrial Engineering & Management Systems Vol. 6, No 1, February 2013.

Layaman & Andriyani Novi. (2017). Analisis Penggunaan Teknologi Informasi serta Dampaknya pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon, Al Amwal, <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/617110>, 9 (1), 2017, diakses pada tanggal 24 Februari 2021.

Lembaga Administrasi Negara, (2017), “Modul: Pelatihan Dasar Calon Pns Pelayanan Publik”, LAN, Jakarta.

Lindawaty, Debora S., Dharmanintias, Dewi S., Ardiyanti, Hardrini, dan Khatarina, Riris, (2018), Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta.

Maryam, Siti, (2007), “Pergeseran Kebijakan Dalam Pelayanan Publik Pada Badan Usaha Milik Negara (Bumn) (Dalam Perspektif Hukum Dan Kebijaksanaan Publik)”, Tesis. Program Magister Ilmu Hukum, Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro, Semarang.

Pegadaian Syariah (2018), Pegadaian Digital Syariah. <https://syariah.digital.pegadaian.co.id/bantuan/syarat-ketentuan>

Tjiptono, F. & Chandra, G.. (2016). Service, Quality dan Satisfaction, Yogyakarta : C.V Andi Offset

This article is under:



Copyright Holder :
© Iva Khoiril Mala (2021).

First Publication Right :
© Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah