

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *CHATBOT WHATSAPP*  
*'MOJOKETO EXCELENT COURT'* (MOXER) DI PENGADILAN  
NEGERI MOJOKERTO KELAS 1A KABUPATEN MOJOKERTO**

***PUBLIC SERVICE INNOVATION BASED ON WHATSAPP CHATBOT  
'MOJOKERTO EXCELLENT COURT' (MOXER) IN MOJOKERTO  
STATE COURT CLASS 1A MOJOKERTO DISTRICT***

**Akmal Yusuf Ibrahim, Prasetyo Isbandono**

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: [akmal.19071@mhs.unesa.ac.id](mailto:akmal.19071@mhs.unesa.ac.id)

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: [prasetyoisbandono@unesa.ac.id](mailto:prasetyoisbandono@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Istilah e-Government di Indonesia baru dimulai pada awal tahun 2000. Tiap birokrasi tentunya memiliki inovasinya masing dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menjalankan E-Government salah satu inovasi yang peneliti ambil untuk studi kasus adalah sebuah inovasi yang diciptakan oleh Pengadilan Negeri Mojokerto dengan nama MOXER (Mojokerto Excelent Court). Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif metode kualitatif. Sumber data yang meliputi data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, tahap penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian Permen PAN & RB No 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik menjelaskan tentang kriteria inovasi pelayanan publik seperti berikut yaitu : (1) Memiliki kebaruan, dinilai sudah sesuai karena inovasi tersebut tercipta dari ide atau gagasan yang baru. (2) Efektif, dinilai sudah efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan publik. (3) Bermanfaat, dinilai sudah sesuai karena selama penerapannya masih memiliki manfaat kepada pegawai dan masyarakat hingga saat ini. (4) Mudah disebarakan, dinilai belum memenuhi indikator Karena inovasi tersebut kurang maksimal dalam penyebarannya dan hanya beberapa masyarakat yang paham akan inovasi tersebut. (5) Berkelanjutan, dinilai sudah memenuhi dikarenakan inovasi MOXER tersebut masih digunakan oleh semua pegawai serta masih bisa diakses dan dikembangkan untuk masyarakat juga. Kesimpulan diatas terkait inovasi pelayanan publik MOXER dapat dinilai sudah sesuai dengan indikator tersebut namun terdapat kendala yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga hanya beberapa orang saja yang mengetahui inovasi tesebut.

**Kata Kunci:** *E-Government, Pelayanan Publik, Inovasi*

## Abstract

*The term e-Government in Indonesia only started in early 2000. Each bureaucracy certainly has its own innovations in improving service quality and running E-Government. One of the innovations that researchers took for the case study was an innovation created by the Mojokerto District Court under the name MOXER (Mojokerto Excellent Court). The research uses a descriptive qualitative method approach. Data sources include primary data and secondary data, data collection techniques include observation, interviews, documentation. Data analysis was carried out by data collection, data reduction, data presentation stages, and drawing conclusions. The research results of Minister of PAN & RB Regulation No. 91 of 2021 concerning the Development of Public Service Innovation explain the criteria for public service innovation as follows: (1) Having novelty, it is considered appropriate because the innovation is created from a new idea or concept. (2) Effective, considered to be effective in improving employee performance and public services. (3) Useful, considered appropriate because during its implementation it still has benefits to employees and the community to this day. (4) Easy to spread, considered not to meet the indicators because the innovation is not optimal in its distribution and only a few people understand the innovation. (5) Sustainable, considered satisfactory because the MOXER innovation is still used by all employees and can still be accessed and developed for the community as well. The conclusion above regarding MOXER's public service innovation can be considered to be in accordance with these indicators, however there is an obstacle, namely the lack of socialization to the public so that only a few people know about this innovation.*

**Keywords:** *E-Government, Public Services, Innovation*

## Pendahuluan

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan diperlukan dalam segala aspek kehidupan. Layanan publik dapat didefinisikan sebagai penyediaan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan (Brier & lia dwi jayanti, 2020). Pelayanan Publik adalah sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi kepentingan rakyat. Menurut Sujardi (Ristiani 2020:166) setiap produk, layanan, atau layanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah atau penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warganya sesuai dengan hak-hak sipilnya dianggap sebagai layanan publik.

Pelayanan publik tentu saja berkembang dari waktu ke waktu. Memang pemerintah dan birokrasi berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan inovasi-inovasi yang menjadikan penyelenggaraan pelayanan publik lebih mudah, efisien dan cepat, namun sebelum kita membahas hal tersebut, ada baiknya kita membahas apa itu inovasi terlebih dahulu. Makna dari sebuah inovasi sebagai bentuk kebaruan ini tidak harus berupa suatu penciptaan ide yang benar-benar baru, namun dapat berupa sebuah modifikasi, adaptasi, atau sekadar peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan yang telah ada (Asmara dan Rahayu, 2019:58). Inovasi merupakan proses pengaplikasian teknologi yang baru terhadap suatu produk agar memiliki nilai yang lebih (Musaddad, 2020:207).

Dari teori di atas dapat kita simpulkan bahwa inovasi adalah menciptakan sesuatu yang baru atau memperbaiki sesuatu yang sudah ada untuk meningkatkan fungsinya dan tidak hanya berupa benda saja. Suatu inovasi harus mempunyai manfaat dan tujuan untuk menciptakan inovasi tersebut. Pelayanan publik akan menjadi lebih mudah dan cepat seiring

berjalannya waktu ketika pemerintah dan birokrasi memanfaatkan teknologi terkini untuk menciptakan inovasi yang menyederhanakan dan mempercepat pelayanan publik. Penyelenggaraan inovasi pelayanan dilakukan oleh pemerintah di tingkat kabupaten/kota yang bertujuan agar masyarakat merasakan pelayanan yang optimal dari pemerintah, .

Hal tersebut merupakan bagian dari *E-Government*. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pelayanan publik. Tiap birokrasi tentunya memiliki inovasinya masing dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menjalankan E-Government, salah satu Inovasi yang peneliti ambil untuk studi kasus adalah sebuah inovasi yang diciptakan oleh Pengadilan Negeri Mojokerto dengan nama MOXER (*Mojokerto Excelent Court*). Awal mula terciptanya MOXER adalah karena sebelum adanya satgas SIPP (Sistem Informasi Penelusuran Perkara) jika di telusuri ternyata banyak yg belum terinput, banyak yang lupa mengisi penetapan, putusan jadwal sidang, surat masuk yang belum diselesaikan dan terkadang panggilan untuk hakim untuk masuk ke ruang pengadilan agak telat. Dari permasalahan tersebut sub bagian PTIP (Sub Bagian Perencanaan, Informasi Teknologi dan Pelaporan) memiliki ide untuk membuat inovasi yang dapat menjadi *Reminder* kepada para pegawai dan hakim agar mendapatkan informasi yang cepat dan akurat, maka terciptalah MOXER yang berbasis *Chatbot* whatsapp yang dapat memberikan notifikasi khusus untuk panggilan tugas, surat masuk, serta surat yang belum di disposisikan. Notifikasi tersebut dikirimkan otomatis oleh *bot* yang dibuat dan terintegrasi dengan SIPP yang membuat inovasi tersebut tidak memerlukan cara penggunaan yang rumit, pegawai dan hakim hanya cukup mendaftarkan nomor mereka ke sub bagian PTIP agar nantinya dihubungkan ke MOXER dan mendapatkan notifikasi melalui *whatsapp* secara otomatis apabila ada panggilan hakim, surat masuk, surat disposisi dll.

Seiring berjalannya waktu Sub-bagian PTIP memanfaatkan inovasi tersebut agar dapat dipakai juga oleh masyarakat yang mengajukan pelayanan umum, perkara, pidana dan perdata. Terciptalah MOXER yang dapat digunakan oleh masyarakat umum yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan, caranya yaitu dengan memudahkan mengetahui informasi dan notifikasi otomatis melalui aplikasi *whatsapp*. Masyarakat dapat mengetahui tentang tata cara dan persyaratan yang diperlukan dalam mengajukan suatu pelayanan seperti pelayanan umum, perkara, pidana, pidana.

Tidak hanya tata cara dan persyaratan saja yang ditampilkan namun juga kapan jadwal sidang yang anda perlukan hanya dengan mengetik nomor sidang pengadilan yang diberikan maka secara otomatis akan muncul tanpa membuka aplikasi lain. Dengan adanya MOXER tentunya mempermudah pekerjaan pegawai, Hakim serta masyarakat dalam mempermudah dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, hal tersebut lah yang membuat peneliti tertarik untuk membahas inovasi MOXER tersebut dengan judul "INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *CHATBOT WHATSAPP 'MOJOKERTO EXCELENT COURT'*(MOXER)DI PENGADILAN NEGERI MOJOKERTO KABUPATEN MOJOKERTO PROVINSI JAWA TIMUR.

## Metode

Jenis penelitian yang digunakan ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, dengan lokasi, penelitian ini dilakukan di Kantor Pengadilan Negeri Mojokerto Kelas 1A, Kota Mojokerto yang beralamatkan di Jl. R.A Basuni No.11, Mergelo, Sooko, Kec. Sooko, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder, sumber data primer diperoleh melalui wawancara langsung kepada pihak yang berkompeten, dan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen mengenai Inovasi MOXER. Adapun penentuan informan yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi yang mana peneliti melakukan kunjungan langsung ke lokasi dan mengamati perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk diteliti. Selanjutnya, peneliti dapat menghubungkan temuan yang ada dengan melakukan wawancara yang terkait dengan teori dan penelitian sebelumnya. Dilanjutkan dengan wawancara dengan pihak terkait Penerapan inovasi MOXER di Pengadilan Negeri Mojokerto serta menggunakan metode dokumentasi dengan mengambil foto bersama narasumber sebagai bukti bahwa wawancara telah dilakukan. Teknik analisis data menggunakan pendekatan interaktif Miles dan Huberman (Rama, 2019) antara lain pengumpulan data, reduksi data, tahap penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Maka untuk mengetahui lebih lanjut focus penelitian berfokus pada Pembinaan Inovasi Publik, mengacu pada Permen PAN & RB No. 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik yang memuat pada 5 indikator antara lain:

1. Memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan cara, pendekatan atau kebijakan dan desain pelaksanaan baru dan berbeda dalam rangka penerapan MOXER .
2. Efektif, yaitu menghasilkan keluaran yang nyata sesuai dengan tujuan penyelenggaraan penerapan MOXER.
3. Bermanfaat, yaitu memberikan dampak bagi peningkatan kualitas penerapan MOXER.
4. Mudah disebarakan, yaitu mudah untuk ditiru dan dikembangkan oleh Penyelenggara Inovasi.
5. Berkelanjutan, yaitu terus diterapkan dan dikembangkan secara berkesinambungan, serta mendapat dukungan masyarakat khususnya pengguna layanan.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Memiliki kebaruan

Yaitu memperkenalkan cara, pendekatan atau kebijakan dan desain pelaksanaan baru dan berbeda dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik. Salah satu indikator keberhasilan inovasi adalah memiliki kebaruan yaitu merupakan sebuah ide atau gagasan yang baru dan belum ada. Inovasi MOXER merupakan inovasi yang benar benar baru pada awal pengembangannya. Inovasi merupakan suatu ide, dalam mempraktekkan suatu objek penelitian yang dianggap mudah oleh individu yang mengangkatnya (Atthahara, 2018:67).

Menurut hasil peneliti terhadap masyarakat yang sedang melakukan pengajuan pelayanan ternyata tidak tahu akan adanya inovasi MOXER yang sangat berguna sebagai pusat informasi tentang pelayananan. Dalam penerapannya seharusnya pihak Pengadilan Negeri Mojokerto melakukan sosialisasi kepada masyarakat mojokerto guna para pengguna

layanan dapat menggunakan inovasi tersebut untuk mencari informasi pelayanan seperti tata cara, persyaratan dan jam pelayanan. peneliti masih menemukan adanya kendala atau hambatan yang dialami yaitu masyarakat masih banyak yang belum tahu inovasi MOXER tersebut.

Meskipun pihak Pengadilan Mojokerto telah menyebarkan inovasi tersebut di dalam ruang PTSP dan di website resmi Pengadilan Negeri Mojokerto masyarakat masih belum mengetahui tentang inovasi tersebut dan hanya beberapa orang yang paham akan inovasi tersebut. Hanya masyarakat yang paham akan teknologi internet saja yang paham akan inovasi tersebut melalui website Pengadilan Negeri Mojokerto.

Kesimpulan dari hal diatas yaitu inovasi MOXER tersebut tujuannya sudah bagus dan merupakan ide yang baru hanya saja kurang dalam publikasinya atau penyebarannya agar masyarakat lebih tahu, paham dan lebih sering digunakan, sehingga dapat lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pengadilan Negeri Mojokerto.

## **2. Efektif**

Yaitu menghasilkan keluaran yang nyata sesuai dengan tujuan penyelenggaraan Pelayanan Publik; Salah satu indikator keberhasilan inovasi adalah Efektif yaitu tujuan terciptanya inovasi tersebut sudah sesuai dengan diinginkan oleh masyarakat sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Makmur dan Thahier (2015, p. 26), tujuan inovasi secara umum adalah sesuatu bentuk kebutuhan yang ingin diwujudkan melalui kegiatan mengkontruksi pemikiran dengan diimplementasikan dalam tindakan nyata atau pekerjaan nyata untuk menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Berdasarkan observasi dengan pegawai Pengadilan Negeri Mojokerto tentang ke efektifan inovasi MOXER tersebut sudah sangat efektif karena MOXER tersebut digunakan sebagai reminder atau pengingat kepada para pegawai jika terdapat surat keterangan dan tugas yang belum di update/upload, inovasi MOXER telah tersambung dengan SIPP (Sistem Informasi Perkara) Pengadilan Negeri Mojokerto.

Berdasarkan uraian diatas pada inovasi MOXER sudah sesuai dengan indikator Efektif menurut Permen PANRB No. 91 Tahun 2021 karena inovasi tersebut sudah sesuai dengan tujuan terciptanya inovasi tersebut yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan kinerja pegawai. Namun untuk masyarakat kurang dapat dikatakan efektif karena hanya beberapa masyarakat yang tahu akan inovasi tersebut sehingga dirasa kurang efektif penggunaannya kepada pengguna layanan.

## **3. Bermanfaat**

Yaitu memberikan dampak bagi peningkatan kualitas Pelayanan Publik Salah satu indikator keberhasilan inovasi adalah bermanfaat yaitu memiliki hasil yang dapat membantu atau berguna. Menurut Makmur dan Thahier (2015:30) tujuan inovasi secara umum adalah sesuatu bentuk kebutuhan yang ingin diwujudkan melalui kegiatan mengkonstruksi pemikiran dengan diimplementasikan dalam tindakan nyata atau pekerjaan nyata untuk menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Meningkatkan Produktivitas, Hadirnya inovasi dapat meningkatkan produktivitas

masyarakat dalam bekerja serta belajar. Sebab, inovasi mampu memberikan suasana bekerja bagi para pegawai Pengadilan Negeri Mojokerto, sehingga produktivitas jadi meningkat dan efisien waktu.

Berdasarkan uraian diatas pada inovasi MOXER sudah sesuai dengan indikator Bermanfaat menurut Permen PANRB No. 91 Tahun 2021 karena dirasa telah memberikan manfaat kepada pegawai untuk pekerjaan mereka dan masyarakat bisa lebih efisien waktu dan tenaga dalam mencari informasi terkait pelayanan yang diperlukan seperti jam pelayanan, jadwal sidang, tata cara dan persyaratan yang diperlukan.

#### **4. Mudah Disebarkan**

Yaitu mudah untuk ditiru dan dikembangkan oleh Penyelenggara Inovasi lainnya. Salah satu indikator keberhasilan inovasi adalah mudah disebarkan yaitu mudah untuk diberitahukan atau menginformasikan kepada orang lain, atau masyarakat dapat dengan mudah mengetahui dan menggunakan inovasi tersebut agar masyarakat serta birokrasi lain dapat mempelajarinya dan menciptakan suatu inovasi dari inovasi tersebut.

Suatu inovasi harus disebar luaskan kepada publik agar dapat digunakan oleh siapapun dan dapat dikembangkan oleh birokrasi lain agar dapat memanfaatkan ide tersebut menjadi suatu ide atau gagasan terbaru dan terciptalah inovasi baru. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dengan pegawai Pengadilan Negeri Mojokerto inovasi MOXER hanya disebarkan melalui website resmi dan di ruangan PTSP berupa pamflet dan monitor pengumuman, tidak disebarkan melalui sosial media seperti instagram, twitter tiktok, dll.

Hal tersebut membuat penyelenggara inovasi lainnya seperti instansi atau birokrasi pemerintahan baik di dalam wilayah Kab Mojokerto atau di luar Kab Mojokerto agak sulit untuk mengetahui inovasi tersebut. Penyelenggara inovasi baru tahu tentang inovasi MOXER dan inovasi lain yang ada di Pengadilan Negeri Mojokerto jika sudah berada di kantor seperti dalam kegiatan kunjungan kerja atau perwakilan.

Berdasarkan uraian diatas pada inovasi MOXER belum memenuhi indikator Mudah Disebarkan menurut Permen PANRB No. 91 Tahun 2021. Karena inovasi tersebut kurang maksimal dalam penyebarannya dan hanya beberapa instansi atau birokrasi pemerintahan yang paham akan inovasi tersebut, meski mungkin birokrasi lain membuat inovasi yang serupa dengan MOXER akan tetapi masih belum memenuhi indikator Mudah Disebarkan menurut Permen PANRB No. 91 Tahun 2021.

#### **5. Berkelanjutan**

Yaitu terus diterapkan dan dikembangkan secara berkesinambungan, serta mendapat dukungan masyarakat. Salah satu indikator keberhasilan inovasi adalah Berkelanjutan yaitu selalu di lakukan pembaruan dan pengembangan selama penerapannya. Menurut (Timbul Dompok, 2018) Lima Karakteristik yang mempengaruhi inovasi pelayanan salah satunya adalah sebagai berikut:

Kemampuan diamati (observability), Perkembangan yang bisa terlihat, seberapa baik agensi bekerja dan menciptakan yang lebih baik untuk menyampaikannya. Jika inovasi

tersebut tidak memiliki perkembangan maka inovasi tersebut tidak berjalan atau tidak berguna. Menurut observasi dengan staff Pengadilan Negeri Mojokerto inovasi MOXER tersebut telah sering diperbaharui untuk menyesuaikan dengan Whatsapp versi terbaru dan lama, serta memperbarui menu apabila terdapat persyaratan baru atau dihapuskan menyesuaikan prosedur yang terbaru.

Berdasarkan uraian diatas pada inovasi MOXER sudah sesuai dengan indikator Berkelanjutan menurut Permen PANRB No. 91 Tahun 2021 karena inovasi tersebut masih sering dilakukan pengembangan atau pembaharuan agar tetap berjalan.

## **Penutup**

### **Kesimpulan**

Secara umum hasil pembahasan menunjukkan bahwa inovasi MOXER sudah baik dan sesuai dengan Permen PAN & RB No 91 Tahun 2021 Namun terdapat kendala dan beberapa hal yang kurang. Hal tersebut dibuktikan dalam penjelasan berikut ini :

#### **1. Memiliki kebaruan,**

Pada indikator ini dapat diketahui inovasi pelayanan publik MOXER yang dibuat dan dikembangkan oleh Pengadilan Negeri Mojokerto dinilai belum memenuhi indikator tersebut. inovasi MOXER merupakan inovasi yang terbentuk dari ide atau gagasan yang baru sehingga terbentuklah inovasi MOXER namun cara memperkenalkannya masih kurang dikarenakan hanya diperkenalkan melalui website resmi Pengadilan Negeri Mojokerto dan tidak upload sosial media, serta pamflet dan monitor pengumuman yang ada di ruang pelayanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Oleh karena itu inovasi tersebut kurang memenuhi indikator Memiliki Kebaruan dikarenakan cara memperkenalkan inovasi tersebut masih sangat minim sekali dan kurang.

#### **2. Efektif,**

Pada indikator ini dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan MOXER dinilai sudah efektif, terhadap pegawai Pengadilan Negeri Mojokerto disimpulkan cukup efektif karena memiliki fungsi reminder atau pengingat apabila ada surat keterangan masuk dan tugas yang belum di upload. Namun penggunaanya terhadap masyarakat masih terdapat kendala yaitu hanya sedikit orang yang mengetahui tentang inovasi tersebut sehingga peneliti menilai inovasi tersebut masih belum efektif terhadap masyarakat.

#### **3. Bermanfaat,**

Pada indikator ini dapat disimpulkan bahwa inovasi MOXER sudah bermanfaat dalam meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan.

#### **4. Mudah disebarakan,**

Pada indikator ini dinilai belum memenuhi indikator Mudah Disebarakan menurut Permen PANRB No. 91 Tahun 2021. Karena inovasi tersebut kurang maksimal dalam penyebarannya dan hanya beberapa instansi atau birokrasi pemerintahan yang paham akan inovasi tersebut, meski mungkin birokrasi lain membuat inovasi yang serupa dengan MOXER akan tetapi masih belum memenuhi indikator Mudah Disebarakan menurut Permen PANRB No. 91 Tahun 2021.

#### **5. Berkelanjutan,**

Dalam indikator berkelanjutan dinilai sudah cukup, bahwa inovasi pelayanan MOXER tersebut masih dilakukan pembaharuan dan pengembangan hingga saat ini.

## SARAN

Berdasarkan rangkuman di atas, peneliti memberikan beberapa saran untuk meningkatkan inovasi pelayanan publik MOXER di Pengadilan Negeri Mojokerto. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Menggunakan sosial media seperti instagram, tiktok, facebook, twitter dan youtube untuk menyebarkan informasi terkait inovasi inovasi yang ada di Pengadilan Negeri Mojokerto, masyarakat susah untuk mencari tahu jika hanya disebarakan melalui website resmi nya saja dan tidak melalui sosial media, penggunaan sosial media untuk menyebarkan informasi terkait inovasi MOXER tidak perlu menggunakan biaya dan tidak menggunakan banyak waktu, saat ini hampir smua orang sudah menggunakan sosial media oleh karena itu sosial media dapat digunakan sebagai media untuk menyebarkan informasi terakait inovasi inovasi yang ada di Pengadilan Negeri Mojokerto.
2. Membuat video bagaimana tata cara mengakses dan penggunaan MOXER di sosial media seperti youtube,twitter dan instagram melalui postingan atau feed instagram resmi Pengadilan Negeri Mojokerto tujuannya supaya masyarakat paham bagaimana cara mengakses dan menggunakan inovasi MOXER tersebut.

## Referensi

- Asmara, A. Y. & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovation)*, 3 (2), 57-67.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77.
- Brier, J., & Jayanti, L. D. (2020). Pengaruh kecerdasan emosional, independensi, dan profesionalisme terhadap pengambilan keputusan auditor pada kantor akuntan publik padang. *J. Public Policy Adm. Silampari*, 21(1), 1-9.
- Dompok, T., & Supratama, N. A. (2018). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru. *Dialektika Publik*, 3(1), 9–15. <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/dialektikapublik>
- Musaddad, A. A. dkk. (2020). IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK. Analisis Pendapatan Dan Tingkat Kesejahteraan Rumah Tangga Petani, 1, 206–213. <http://jurnal.syntaxtransformation.co.id/index.php/jst/article/view/76%0A>.
- Makmur dan Thahier, Rohana. 2015. *Inovasi dan Kreativitas Manusia*, Bandung: PT. Refika Aditama.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik



Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemn*, 11(2), 165–178.