
The Success of the Population Administration Service Program Through the e-PAK LADI Kiosk in Pasuruan Regency: Keberhasilan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kios e-PAK LADI di Kabupaten Pasuruan

Shenia Agustin
Lailul Mursyidah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

This study aims to analyze and describe the effectiveness of population administration services through the e-PAK LADI Kiosk in Jatiarjo Village, Prigen District, Pasuruan Regency. This research is a qualitative descriptive study using purposive sampling informant determination technique. Techniques for collecting data are interviews, observations, documentation and literature studies. The data analysis technique uses Miles and Huberman which consists of four components, namely data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that there is a need for an increase in the number of service operators, a positive response from the community towards the e-PAK LADI Kiosk service, an increase in the number of issuance of documents such as KK, KIA and others without any fees to the community. And there are facilities and infrastructure that support the service activities of the e-PAK LADI Kiosk such as printing, paper drives, wifi and so on.

Pendahuluan

Peran pemerintah sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada setiap warga negara. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau tuntutan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Bentuk dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah salah satunya yakni pelayanan administrasi kependudukan. Akan tetapi, pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia masih banyak terjadi maladministrasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan, efektif dan berhasilnya suatu pelayanan jika membawa pengaruh positif untuk masyarakat selaku penerima suatu layanan dan menghasilkan hasil yang memuaskan. Efektivitas sistem pemerintahan sangat ditentukan dengan baik dan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik [1].

Salah satu kabupaten yang menghadapi permasalahan pada pelayanan administrasi kependudukan adalah di Kabupaten Pasuruan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Pada pelaksanaannya, masyarakat kesulitan dalam memenuhi kebutuhannya secara mudah dan cepat. Meski pemerintah sudah seringkali membuat program inovasi dalam pelayanan desa, tetapi pada fakta di lapangan menunjukkan jika program tersebut yang masih belum berhasil untuk mengatasi permasalahan pelayanan terutama dalam hal kepengurusan dokumen. Sehingga, dari ketidakberhasilan beberapa program tersebut, pemerintah terus membuat rencana-rencana program yang nantinya dapat mengatasi permasalahan pelayanan kependudukan. Dan saat ini, Pemerintah Kabupaten Pasuruan sedang menjalankan program Kios e-PAK LADI dan mengharapkan bahwa program tersebut akan berhasil untuk mengatasi masalah

pelayanan kependudukan terkait permohonan dan penerbitan dokumen sejenis kartu keluarga dan lain-lain [2].

Kondisi di lapangan dalam kepengurusan dokumen kependudukan diketahui bahwa prosedur pelayanan berbelit-belit, adanya persyaratan tambahan, pungutan liar, waktu pembuatan dokumen yang lama masih dan masyarakat tidak sadar akan pentingnya dokumen kependudukan. Adanya permasalahan-permasalahan membuat masyarakat enggan untuk mengurus dokumen kependudukannya, sehingga lebih memilih mengurus dokumen kependudukan melalui calo. Mereka berpikiran bahwa dengan mengurus melalui calo, dokumen kependudukan yang diajukan cepat terselesaikan meskipun harus mengeluarkan biaya dalam kepengurusannya. Permasalahan dalam kepengurusan data dokumen kependudukan Kabupaten Pasuruan meliputi data non aktif, data ganda dan data alih status.

Jenis Layanan	Keterangan			
	Wajib KTP	Rekam	Belum Rekam	Persen
KTP	1.201.283	1.167.514	33.769	97.19%
Akta Kelahiran	0-17 Tahun	Kepemilikan	Target Usia	Persen
	439.310	329.447	18 kurang 1 hari	74.99%
KIA	0-16 Tahun	Kepemilikan	Target Usia	Persen
	414.439	70.502	17 kurang 1 hari	17.01%

Table 1. Data Kepemilikan dan Wajib Kepemilikan Dokumen Kependudukan Tahun 2021

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa target usia dari kepemilikan akta kelahiran 18 kurang 1 hari. Akta kelahiran dibutuhkan sejak bayi lahir, akan tetapi dalam data tersebut masih terdapat 109.863 yang belum memiliki atau mengurus akta kelahiran. Selisih tersebut masih terbilang cukup banyak untuk saat ini. Maka dalam hal ini, kepemilikan dokumen kependudukan di wilayah Kabupaten Pasuruan terbilang sangat rendah dibanding Kabupaten/Kota lain. Serta menunjukkan bahwa kepengurusan dokumen masih belum memenuhi target. Dengan adanya permasalahan tersebut, pemerintah berusaha mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan membangun pelayanan yang dinamakan Kios e-PAK LADI.

Kios e-PAK LADI singkatan dari Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi secara Elektronik. Kios tersebut ditempatkan di Kantor Desa, dimana dalam memperoleh pelayanannya masyarakat tidak perlu lagi datang ke kecamatan atau Kantor Dispendukcapil untuk mengurus segala layanan kependudukan. Kepengurusan segala layanan kependudukan sudah bisa dilayani di kantor desa lebih efektif dan efisien. Dokumen bisa dicetak ditempat mulai dari KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Surat Pindah antar Kabupaten. Sedangkan KTP dan Kartu Identitas Anak pencetakannya di Dispendukcapil, hasil pencetakannya petugas akan mengantar ke Kecamatan dan pengambilannya di Kantor Desa. Saat ini, keberadaan Kios e-PAK LADI berlangsung pada 20 desa di 7 kecamatan karena tidak semua desa terdapat kios tersebut. Kedepannya akan terus bertambah seiring dengan antusias Kepala Desa masing-masing untuk membuka Kios e-PAK LADI [3].

No.	Desa/Kec	No.	Desa/Kec
1.	Sukorejo, Kec. Sukorejo	11.	Lecari, Kec. Sukorejo
2.	Karangsono, Kec. Sukorejo	12.	Pakukerto, Kec. Sukorejo
3.	Lemahbang, Kec. Sukorejo	13.	Kalirejo, Kec. Sukorejo
4.	Tanjungarum, Kec. Sukorejo	14.	Sukorame, Kec. Sukorejo
5.	Suwayuwo, Kec. Sukorejo	15.	Mojotengah, Kec. Sukorejo
6.	Wonokerto, Kec. Sukorejo	16.	Kayoman, Kec. Purwosari
7.	Curahrejo, Kec. Sukorejo	17.	Nguling, Kec. Nguling
8.	Gunting, Kec. Purwodadi	18.	Watestani, Kec. Nguling
9.	Parerejo, Kec. Purwodadi	19.	Sambisirah, Kec. Wonorejo

10.	Ketegan, Kec. Rejoso	20.	Jatijarjo, Kec. Prigen
-----	----------------------	-----	------------------------

Table 2. Daftar Desa yang Melakukan Pelayanan Administrasi Melalui Kios e-PAK LADI

Dari 20 desa terdapat salah satu desa yang melakukan pelayanan administrasi Kios e-PAK LADI yaitu Desa Jatijarjo Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan yang mulai dilakukan pada bulan Oktober tahun 2020. Dalam melaksanakan program ini yang menjadi sasarannya ialah mempermudah masyarakat dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Aspek pada pendekatannya melihat pada hasil dari program yang dijalankan dengan kata lain efektivitas program. Dengan adanya Kios e-PAK LADI ini sangat bermanfaat dan membuat pelayanan kepengurusan identitas kependudukan warga di Desa menjadi terbantu. Dalam prosesnya mudah dan cepat, cukup datang sendiri ke pelayanan Kantor Desa dengan mengajukan data yang dimiliki [4].

Pada pelaksanaannya menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan Kios e-PAK LADI masih menemui berbagai permasalahan diantaranya, adanya keterbatasan dalam penggunaan program karena hanya satu pegawai operator Kios e-PAK LADI yang dapat mengoperasikan sistem ini, tidak adanya pengawasan dari dinas terkait dalam pelayanan Kios e-PAK LADI di desa setempat dan saat ini pemantauan hanya melalui daring atau grup *whatsapp*, tidak adanya kejelasan waktu penyelesaian dikarenakan kitir tidak diberikan ke pemohon, seharusnya diberikan untuk mengetahui kapan diambilnya dokumen pengajuan sehingga tidak ada kejelasan waktu untuk mengambilnya. Serta masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan KTP, Kartu Identitas Anak, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Surat Pindah antar Kabupaten.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif menurut (Nurwega, 2015). Penelitian kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, dan gambar. Data yang dikumpulkan bukan dalam bentuk angka-angka melainkan data melalui wawancara, observasi langsung dan hasil telaah dokumen terkait. Metode penelitian ini digunakan peneliti untuk menganalisis proses dan makna penerapan program agar fokus penelitian sesuai dengan kenyataan di lapangan [5].

Pendekatan yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan pendekatan Efektivitas menurut Campbell J.P. (1989:121) dalam Richard M (2005) yang memiliki beberapa indikator yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output* dan pencapaian tujuan. Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan guna mencapai tujuan dari penelitian. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Desa Jatijarjo Kecamatan Prigen, Kabupaten Pasuruan secara spesifik terletak di kantor Desa Jatijarjo yang menggunakan pelayanan administrasi melalui Kios e-PAK LADI. Desa tersebut merupakan tempat pertama kali pelayanan tersebut digunakan, sehingga lokasi tersebut merupakan tempat yang sesuai untuk memperoleh data [6].

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Pada teknik ini yang disebut informan yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi, tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong, 2015). Terdapat 4 informan yang dibutuhkan peneliti, salah satunya merupakan *key informan* yang bertugas sebagai operator pelayanan Kios e-PAK LADI. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data [7].

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dari penelitian yang memiliki tujuan untuk mendapat data. Dimana penelitian ini bertujuan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Teknik

pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara langsung dilakukan kepada pengguna pelayanan yaitu masyarakat Desa Jatiarjo. Sedangkan teknik penganalisisan data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2016) yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Data yang telah disajikan nantinya akan ditarik kesimpulan dan didukung dengan adanya bukti secara akurat pada saat penelitian terkait efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Kios e-PAK LADI tersebut [8].

Hasil dan Pembahasan

Dalam efektivitas pelayanan administrasi kependudukan Kios e-PAK LADI, terdapat beberapa indikator yang dapat mempengaruhi berjalan atau tidaknya pelayanan administrasi tersebut. Menurut Campbell J.P. (1989:121) dalam Starawaji (2009) ada 5 indikator efektivitas yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output* dan pencapaian tujuan menyeluruh. Pelayanan administrasi dapat terlaksana apabila adanya program-program yang memiliki sasaran serta dapat memberi manfaat pada target yang ingin dicapai dan dapat dipertanggungjawabkan dengan baik oleh target [9].

Keberhasilan Program Kios e-PAK LADI

Keberhasilan program Kios e-PAK LADI yakni ukuran yang penting dalam penilaian sebuah kebijakan pencapaian dari suatu instansi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Keberhasilan program terletak pada efektifitas program yang dapat dijalankan sesuai dengan kemampuan operasional pada pelaksanaan program-program kerja sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Program pelayanan administrasi kependudukan melalui Kios e-PAK LADibertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat hingga tingkat desa dalam upaya percepatan kepemilikan dokumen kependudukan. Keberhasilan program ditinjau dari proses dan mekanisme suatu aktivitas yang dilaksanakan di lapangan. Selain itu, juga merupakan pelayanan keliling yang dilakukan secara begilir di setiap kecamatan. Lokasi dan waktu layanan ini ditentukan dan dijadwalkan oleh Dispendukcapil. adanya keterbatasan Sumber Daya Manusia untuk mengoperasikan Kios e-PAK LADI membuat pelayanan terhambat apabila SDM tersebut tidak masuk kerja. Dalam memberikan pelayanan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik dan cepat agar efektif dalam pelaksanaannya. Selain itu, perlu adanya peningkatan kualitas melalui pelatihan-pelatihan. Hal ini untuk mendukung kelancaran kegiatan pelayanan secara optimal [10].

Pada awalnya Kios e-PAK LADI dilakukan dengan sistem jemput bola pada awal Oktober tahun 2020. Dan mulai berhenti untuk jemput bola pada bulan Desember 2020. Sebelum adanya Kios e-PAK LADI, banyak masyarakat merasa bahwa pelayanan administrasi dalam pembuatan KK, KIA terkesan terlalu berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang tidak cukup hanya 2 (dua) hari. Tidak hanya itu, jarak Desa Jatiarjo ke kecamatan kurang lebih 15 km sedangkan ke capil 36 km. Sehingga banyak dari masyarakat yang lebih memilih menggunakan jasa calo meski dengan tarif yang lumayan mahal.

Prosedur pelayanan sudah dilaksanakan sesuai SOP dan bisa dipahami oleh masyarakat. Produktivitas dapat dilihat dari jumlah penerbitan yang banyak, sehingga dapat dikatakan dalam penerbitan sudah efektif. Hal ini didukung dengan adanya sosialisasi ke masyarakat guna mendapatkan informasi, konsultasi dan bimbingan mengenai pentingnya dokumen kependudukan guna meningkatkan pengetahuan, kesadaran dan kemauan masyarakat untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban kependudukan. Sehingga saat pelayanan dilakukan masyarakat banyak yang datang melakukan pelayanan. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 diantaranya yakni prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pelayanan [11].

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Sehingga masyarakat merasa terbantu dalam membuat dokumen kependudukan. Selain itu, melalui pelayanan ini masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh Dispendukcapil dan kecamatan, sehingga merasa dimudahkan segi waktu dan biaya. Masyarakat merasa puas dikarenakan prosedur untuk mendapatkan pelayanan tidak berbelit-belit dan tidak membutuhkan waktu lama. Akan tetapi, kondisi ruang pelayanan Kios e-PAK LADI terlihat bahwa banyak dokumen pengajuan yang kurang lengkap persyaratan pengajuannya. Akibatnya pengajuan di sistem Kios e-PAK LADI mengalami pending. Oleh karena itu, pemohon harus melengkapi kekurangan dokumen pengajuan terlebih dahulu kemudian dilakukan proses *upload* ulang ke sistem Kios e-PAK LADI.

Menurut Lubis & Martani (2007), *input* pengukuran dengan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil *output* yang sesuai dengan rencana. *Input* dari hal ini yaitu berupa penyediaan sarana dan prasarana dan penyediaan layanan Kios e-PAK LADI, seperti kertas print, kitir, print dan lain-lain. Tidak hanya itu, sumber daya manusia juga merupakan komponen penting, seperti operator yang langsung dipilih dari staff yang memiliki kemampuan untuk melakukan kegiatan pelayanan Kios e-PAK LADI. Sedangkan *output* dalam hal ini yaitu berupa jumlah dokumen kependudukan (KTP, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan SP) [12].

Meski terbilang berjalan dengan baik, pelayanan ini masih ditemukan permasalahan yakni pada kitir yang tidak diberikan ke pemohon, seharusnya diberikan untuk mengetahui kapan diambilnya dokumen pengajuan sehingga tidak ada kejelasan waktu untuk mengambilnya. Secara tidak langsung masalah tersebut membuat pemohon harus bolak-balik datang ke kantor desa dan menghambat proses pengajuan dokumen. Hasil penelitian terdapat kesamaan pada penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, Herlina., dkk (2020) bahwa yang mendukung pada proses pelayanan administrasi ini antara lain adanya kerjasama antar organisasi dengan masyarakat, sosialisasi yang memperkenalkan aplikasi program dan Sumber Daya Manusia yang memadai [13]. Menurut Kasmir (2006:3), faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Artinya peran manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya manusia pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka [14].

Menurut Moenir (2014:88-119) dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelayanan Kios e-PAK LADI antara lain faktor organisasi dan faktor sarana. Tanpa adanya sistem, prosedur, dan metode yang baik dalam suatu organisasi maka akan timbul berbagai permasalahan yang dapat menghambat tercapainya tujuan organisasi tersebut. Dalam pelaksanaan program tersebut tentunya memiliki kendala dan tidak dapat dipungkiri kendala tersebut menghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan Kios e-PAK LADI. Dimana tentunya kendala tersebut memberikan dampak dalam kegiatan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan [15].

1. Faktor organisasi

Dalam faktor organisasi yang menjadi penghambat yakni sistem. Sistem tersebut mengalami *trouble* karena ada pembaruan dari kantor Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan dan kendala *server*.

2. Faktor sarana

Masih terdapat penghambat terkait kendala jaringan internet dikarenakan kondisi wilayah berada di daerah lereng pergunungan terkadang jaringan internet tidak bagus di lokasi pelayanan, ketika jaringan internet kondisinya lemah maka proses pelaksanaan pelayanan menjadi terhambat.

Selain adanya kendala, masih terdapat faktor yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan Kios e-PAK LADI ini.

1. Faktor kesadaran

Dalam pelaksanaan pelayanan Kios e-PAK LADI melakukan kerjasama antara Dispendukcapil dengan Pemerintah Desa Jatiarjo untuk melakukan percepatan penyelesaian dokumen kependudukan dengan waktu paling cepat 3 hari.

2. Faktor aturan

Terdapat 2 aturan dalam pelayanan Kios e-PAK LADI yaitu alur dan kejelasan prosedur pelayanan.

3. Faktor organisasi

Respon yang diberikan pihak operator terkesan cepat, tetapi kendala yang sering terjadi ada pada sistem jaringan untuk mengurus dokumen.

4. Faktor pendapatan

Pelayanan Kios e-PAK LADI dilakukan tanpa pemungutan biaya. Biaya pengiriman melalui pos dilakukan oleh desa terkait, dengan biaya Rp. 7.500,- tanpa memberatkan masyarakat.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Operator diambil dari staf khusus dengan kemampuan dan kualitas yang sesuai terbukti dengan banyaknya permohonan penerbitan dokumen. Dengan jumlah 5 staf untuk beberapa pelayanan, sedangkan untuk kios e-PAK LADI hanya ada 1 staf.

6. Faktor sarana

Peralatan yang mendukung pelayanan Kios e-PAK LADI meliputi printer, kertas kitir, AC, computer, kabel LAN, microtic, kursi pelayanan, lemari berkas dan ruang pelayanan Kios e-PAK LADI.

Kesimpulan

Dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Kios e-PAK LADI, dipengaruhi oleh 5 indikator yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan pelayanan, tingkat *input* dan *output* dan pencapaian tujuan. Dimana dalam penelitian ini pemerintah desa dan masyarakat desa sama-sama menerima pelayanan administrasi tersebut. Dalam program ini pemerintah desa bekerjasama dengan dispendukcapil untuk mengawasi jalannya pelayanan administrasi di Desa Jatiarjo, Sasaran utama dari program ini yaitu masyarakat terutama di Desa Jatiarjo. Prosedur pelaksanaan dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Melalui pelayanan ini masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh Dispendukcapil dan kecamatan, sehingga merasa dimudahkan segi waktu dan biaya. Masyarakat merasa puas dikarenakan prosedur untuk mendapatkan pelayanan tidak berbelit-belit dan tidak membutuhkan waktu lama.

Output dalam hal ini yaitu berupa jumlah dokumen kependudukan seperti KK, KIA dan lain-lain. Sedangkan *input*, berupa keperluan untuk pelayanan seperti kitir, print dan lainnya. Dalam program ini target baru tercapai kurang lebih separuh dari target pencapaian. Dalam program tidak ada pengawasan secara langsung dari dinas terkait dalam pelayanan Kios e-PAK LADI di desa setempat. Selain itu, tidak ada kejelasan terkait kurangnya informasi persyaratan dokumen pengajuan. Sehingga masyarakat kebingungan terkait persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk pengajuan. Tetapi, meski terdapat masalah, dalam kurun waktu dari tahun 2020-2022 pemohon untuk penerbit dokumen juga semakin meningkat.

References

1. UU, "Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan pelayanan publik adalah kegiatan atau

-
- tuntutan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public,” 2009. [Online].
2. “Dekatkan Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan Bangun Kios e-PAK LADI,” 2020. [Online].
 3. Handi, Lutfiyu. Inovasi KIOS e-PAK LADI Pemkab Pasuruan Dapat Penghargaan Top 30 Kovablik Jatim 2021. Retrieved Agustus 19, 2022, from lenteratoday.com : <https://lenteratoday.com/inovasi-kios-e-pak-ladi-pemkab-pasuruan-dapat-penghargaan-top-30-kovablik-jatim-2021/>. [Online].
 4. “Uji Coba Pelayanan Kios e-PAK LADI,” 2020. [Online].
 5. Nurwega. “ Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Deskriptif,” 2015. [Online]
 6. Richard. 2005. Teori Efektivitas. Bandung: Erlangga.
 7. Moleong, Lexy J. 2015. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
 8. Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
 9. Campbell J.P. (1989:121) dalam Starawaji (2009). 5(lima) indikator efektivitas yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan menyeluruh.
 10. Keberhasilan program, ukuran yang penting dalam penilaian sebuah kebijakan pencapaian dari suatu instansi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. [Online].
 11. Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara, “Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,” 2003. [Online].
 12. Lubis, S.M. Hari & Huseini, Martani. (1987). Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial.
 13. Wulandari, H. (2020). Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis e-Government (Studi Kasus Aplikasi “Dr.Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). Jurnal Respon Publik, 14(3), 27-35. Retrieved from <http://repository.unisma.ac.id/jspui/browse?type=subject&order=ASC&rpp=20&value=E-Government>.
 14. Kasmir. 2006. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah Sumber Daya Manusia (SDM). [Online].
 15. Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : PT Bumi Aksara.