



Efektivitas Pelayanan Publik Pada Layanan Oke Masyarakat Keliling (Lomak) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru

Yayu Ade Irma¹, Zulkarnaini²

¹Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Universitas Riau

² Dosen Ilmu Administrasi Publik Universitas Riau

Abstract

Received: 14 November 2022
Revised: 16 November 2022
Accepted: 19 November 2022

In providing the best service to the community, the Pekanbaru City government realizes good public services with the concept of a smart city civil so that the government is required to create innovations in the field of public services in order to provide services that are transparent, accountable and accessible to the entire community. Especially at the sub-district level which is in direct contact with the community, this requires an easy transition of services in order to achieve the goals of public services. One of the public services is the Mobile Community Okay Service (LOMAK). The OK Mobile Community Service (LOMAK) is a service for managing various kinds of administration. The purpose of this study is to determine the effectiveness of public services in the District of West Rumbai, as well as the inhibiting factors in their implementation. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. The results in this study are the effectiveness of public services has not run optimally because the service has not worked effectively and efficiently, because it has obstacles in its implementation in the form of the Covid-19 Pandemic disaster, Lack of Awareness and Changes in Names and District Areas

Keywords: Effectiveness, Public Service

(*) Corresponding Author: yayu.ade0279@student.unri.ac.id

How to Cite: Irma, Y., & Zulkarnaini, Z. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Layanan Oke Masyarakat Keliling (Lomak) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(22), 530-539. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7357192>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tugas wajib dari pada aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan menaati peraturan yang berlaku. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional kepada masyarakat. Pelayanan publik juga tentu tidak bisa dilepaskan dari suatu aturan, khususnya pada Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Pegawai Negeri Sipil yang pada salah satu bagiannya menyebutkan bahwa seorang aparatur negara wajib memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi (pemerintah), dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Sebab aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Sasaran pelayanan publik daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik. Didukung dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, diharapkan pelayanan di tingkat Kecamatan menjadi lebih baik.



Terwujudnya pengelolaan pelayanan yang optimal merupakan wujud keberhasilan dari proses yang direncanakan sehingga dapat mencapai tingkat efektivitas yang diinginkan. Efektivitas dipakai sebagai patokan untuk melihat antara rancangan dan proses yang dikerjakan dengan hasil yang akan dicapai. Efektivitas dipakai untuk menjadi ukuran sejauh mana keberhasilan rencana yang telah dilaksanakan sesuai dengan sasaran yang akan di gapai.

LOMAK merupakan Penerapan pelayanan yang dibuat untuk memudahkan masyarakat pada pengurusan surat menyurat. Oleh karena itu, Kecamatan Rumbai Barat menyediakan pelayanan administrasi keliling. Kecamatan Rumbai Barat sudah menerapkan pencatatan administrasi keliling dengan menggunakan Program Layanan Oke Masyarakat keliling (LOMAK) sejak Tahun 2019 sampai sekarang. Dengan itu diharapkan masyarakat lebih mudah menjangkau dalam urusan pelayanan.

Layanan Oke Masyarakat keliling (LOMAK) menghimpunkan bermacam-macam jenis pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah Kecamatan Rumbai Barat membuat kerja sama dan MOU dengan instansi instansi terkait agar Layanan Oke Masyarakat keliling (LOMAK) ini bisa berjalan dengan baik. Langkah inovasi dengan berusaha menghimpun berbafai jenis pelayanan ini bertujuan agar dapat memangkas birokrasi dan mendekatkan jarak antara pelayanan dengan masyarakat, agar memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik:

Tabel 1.

Jenis Layanan Administrasi Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat

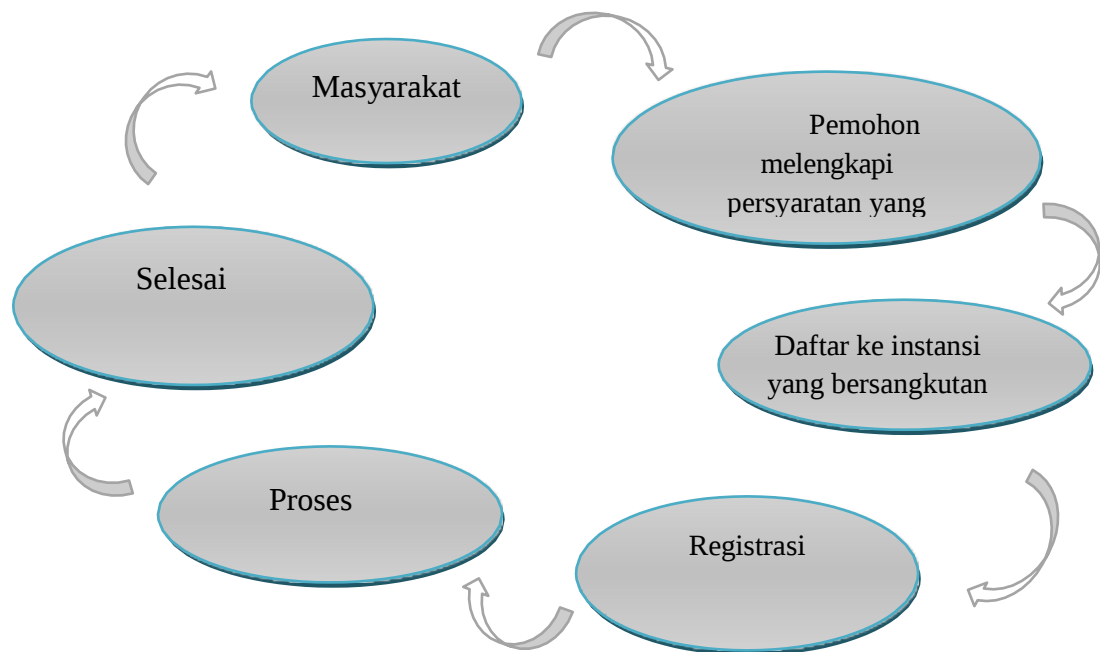
NO.	Jenis Layanan Administrasi Keliling	TAHUN
1.	Pelayanan Administrasi Penduduk	2019
2.	Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN)	2019
3.	Pelayanan SAMSAT Keliling	2019
4.	Pelayanan SIM Keliling	2019
5.	Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	2019
6.	Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	2019
7.	Pelayanan Pembayaran PBB	2019
8.	Pelayanan Cek Kesehatan Gratis	2019
9.	Layanan Bank Riau Kepri	2020

Sumber : Kantor Kecamatan Rumbai Barat, 2020

Sistem ini menghadirkan pengurusan administrasi yang lebih mudah bagi masyarakat, yang awalnya harus datang ke kantor kecamatan dalam pengurusan administrasi, dan sekarang tidak perlu lagi datang ke kantor kecamatan untuk

mendapatkan pelayanan. Berikut alur pengurusan surat menyurat dan pengurusan administrasi melalui Layanan Oke Masyarakat keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru :

Gambar 1.
Alur Pembuatan Surat Menyurat melalui Layanan Oke Masyarakat Keliling



Sumber: Olahan peneliti (Camat Kecamatan Rumbai Barat, 2020)

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa dengan adanya pelayanan administrasi keliling ini, pengurusan administrasi mudah untuk dijangkau oleh masyarakat. Sehingga pelayanan dapat diselesaikan dengan efektif, efisiensi dan ekonomis, serta dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat karena mempermudah dalam pengurusan.

Sistem pelayanan yang diterapkan membuat Kecamatan Rumbai Barat menjadi percontohan dan studi banding bagi instansi pemerintah lainnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Inisiatif pelayanan secara langsung maupun *E-Government* membuat Kecamatan Rumbai Barat sering mendapatkan berbagai penghargaan di bidang pelayanan publik dan evaluasi kinerja kecamatan tingkat kabupaten/kota bahkan tingkat provinsi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan publik yang dilakukan pihak Kecamatan Rumbai Barat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru yang dilakukan masyarakat serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan program dalam pelayanan administrasi keliling di Kecamatan Rumbai

Kota Pekanbaru. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh, sehingga dalam penelitian ini peneliti memilih judul, “Efektivitas Pelayanan Publik Pada Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) Di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dalam menentukan hasil penelitian ini seperti mencari data, mengumpulkan data, mengelola maupun menganalisis data. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan observasi atau pengamatan, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas adalah pengukuran pencapaian suatu kegiatan atau program agar tercapainya tujuan yang ditetapkan. Kurniawan dalam Marlina (2017) mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi tanpa adanya penekanan. Sedangkan menurut Sedarmayanti dalam Marlina (2017) efektivitas merupakan gambaran seberapa jauh ketetapan target yang hendak dicapai biasanya lebih mengutamakan hasil dari pada masukan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator teori efektivitas menurut Richard M. Steers dalam Tangkilisan (2005) berikut:

Pencapaian tujuan, Integrasi dan Adaptasi.

Informasi yang didapatkan oleh peneliti digunakan untuk menemukan hasil penelitian dan menjawab rumusan masalah yang ada pada Efektivitas pelayanan publik pada layanan oke masyarakat keliling di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti melakukan analisis dan mendapatkan suatu gambaran dengan menggunakan indikator teori efektivitas. Berikut ini adalah hasil penelitian yang didapatkan yaitu:

1. Pencapaian tujuan

Untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilihat dari seberapa jauh program itu mencapai tujuannya. Dimana dalam penelitian ini yang dimaksud pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pertahapan, baik dalam arti pertahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pertahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu: kurun waktu dan pencapaian sasaran/ target yang telah ditentukan.

Pencapaian tujuan efektivitas dalam pelayanan publik pada LOMAK ini berhasil dalam mencapai tujuan nya yang mana memberikan, kemudahan dan nyaman penduduk menjadi pokok utama terpenuhnya tujuan tersebut yang mana pemerintahan kecamatan rumbai menciptakan pelayanan yang mudah diakses masyarakat. Selain mempermudah pelayanan kepada masyarakat adanya inovasi LOMAK ini juga bisa menjadi tempat penampungan aspirasi masyarakat setempat dan membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan LOMAK tersebut.

Dengan keberhasilan yang didapat pemerintahan kecamatan merasakan pekerjaan mereka menjadi lebih mudah dan juga bisa menampung keluhan kesah yang dirasakan masyarakat ada evaluasi mengenai pelayanan publik dan mewujudkan keinginan masyarakat yang dapat dijadikan patokan pemerintahan untuk terus melakukan evaluasi pelayanan. Namun masih ada keinginan masyarakat yang masih belum terpenuhi seperti menambah waktu pelaksanaan. Masyarakat berharap keinginan mereka dapat tercapai untuk kedepannya.

2. Integrasi

Untuk melihat efektivitas Integrasi pelayanan LOMAK dapat diukur dengan melihat pengenalan atau penyampaian informasi dari koordinasi antara SKPD yang terkait agar terintegrasi dengan baik dan dalam melaksanakan Pelayanan Program Inovasi LOMAK. Integrasi yaitu pengukur terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi dan komunikasi. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

Sosialisasi yang dilakukan pihak kecamatan dan kelurahan tersampaikan dengan baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima adanya LOMAK ini. Sosialisasi yang dilakukan berjalan efektif dan sudah banyak dijangkau masyarakat, untuk pemahaman inovasi itu sendiri masyarakat sudah memahami dan mengetahui kegunaan LOMAK ini.

Dapat disimpulkan bahwa pengenalan pelayanan berupa sosialisasi berjalan dengan baik dan terlaksana. Dimana masyarakat mendukung dan menerima LOMAK dengan baik. Pihak kecamatan berhasil menyampaikan tujuan dan manfaat pelayanan publik yang mana mendapatkan simpati dan tanggapan masyarakat dalam mewujudkan inovasi LOMAK ini

3. Adaptasi

Adaptasi untuk efektivitas pelayanan publik pada LOMAK dapat diukur dengan kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan-lingkungan dilapangan dari perilaku masyarakat yang mendukung dan menghambat LOMAK. Adaptasi kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya, adaptasi dalam hal ini berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan yang terjadi di lapangan.

Untuk pelaksanaan LOMAK sudah sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat mengingat masyarakat banyak yang enggan untuk mengurus surat menyurat karena jauhnya tempat yang akan didatangi tetapi dengan adanya pelayanan keliling ini masyarakat bisa lebih mudah dan praktis dengan cara menunggu informai dari pihak kecamatan dimana ada kegiatan Layanan Oke masyarakat keliling (LOMAK) dilakukan. Jadi dapat disimpulkan bahwa inovasi ini menurut kesesuaiannya sudah sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Untuk Adaptasi dalam efektivitas pelayanan publik pada program LOMAK tersebut untuk sarana prasarana yang disediakan sudah cukup memuaskan masyarakat hanya saja terkendala sedikit mengenai nomor antrian dan jaringan. Namun dalam pemenuhan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada saat ini dimana inovasi layanan administrasi tersebut mempermudah masyarakat dalam mengurus segala macam urusan surat menyurat dan bisa juga menghemat waktu yang ada tanpa harus bepergian jauh untuk

mengurusnya. LOMAK ini juga diharapkan bisa terus dilakukan demi kepentingan bersama baik dari pihak Kecamatan maupun Masyarakat khususnya masyarakat Rumbai Barat.

Faktor Yang Mempengaruhi

Dalam melakukan sebuah program pasti akan ada hambatan-hambatan yang terjadi. Untuk mengimplementasikan program tersebut pasti tidaklah mudah seperti yang dibayangkan. Dalam mengimplementasikan sebuah program tentu akan dilakukan dengan semaksimal mungkin agar tidak terjadi kesalahan yang fatal. Dalam program Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru memiliki hambatan-hambatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang efektivitas pelayanan publik pada layanan oke masyarakat keliling (LOMAK) Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru, hambatan yang ada adalah:

1. Pandemic covid-19

Pandemic covid-19 wabah yang merebak dimasyarakat yang mengharuskan masyarakat tidak boleh melakukan kerumunan dan harus mematuhi protokol kesehatan akibat pandemi covid-19, sehingga membuat pelayanan ini dihentikan sementara waktu sampai keadaan mulai normal dan akibatnya pelayanan pun terhambat dan inovasi ini tidak bisa dijalankan sebagai mana mestinya.

Dikarenakan wabah yang merebak dimasyarakat yang mengharuskan masyarakat tidak boleh melakukan kerumunan dan harus mematuhi protokol kesehatan akibat pandemi covid-19, sehingga membuat pelayanan ini dihentikan sementara waktu sampai keadaan mulai normal dan akibatnya pelayanan pun terhambat dan program ini tidak bisa dijalankan sebagai mana mestinya. Masyarakat menunggu hadirnya layanan LOMAK.

2. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran Masyarakat salah satu faktor yang menjadi penghambat pelayanan publik pada program LOMAK ini adalah kesadaran masyarakat, maka kedepan perlu adanya sosialisasi mengenai inovasi tersebut supaya mudah untuk dipahami oleh masyarakat dan mereka merasakan sendiri manfaat yang ditimbulkan oleh LOMAK tersebut agar kedepan masyarakat lebih peduli. Jadi dapat disimpulkan bahwa program LOMAK ini bisa mempermudah segala urusan masyarakat apabila kesadaran itu tumbuh dihati masyarakat.

Kesadaran menjadi begitu sangat penting karena dapat menjalankan suatu kegiatan yang dicanangkan berjalan dengan baik, apabila kesadaran masyarakat tumbuh akan penting dan bergunanya pelayanan publik ini untuk mempermudah pelayanan kebutuhan masyarakat maka akan sesuai dengan tujuan yang semestinya. Namun masih banyak masyarakat yang kurang peduli dengan adanya pelayanan program LOMAK ini.

3. Perubahan Nama Dan Wilayah Kecamatan

Perubahan nama dan wilayah kecamatan yang pada awalnya kecamatan Rumbai menjadi Kecamatan Rumbai Barat, dan terjadinya pengurangan kelurahan menjadi 6 kelurahan yaitu Agrowisata, Rumbai Bukit, Maharani, Rantau Panjang,

Muara Fajar Timur, dan Palas. Adanya perubahan yang terjadi mengakibatkan banyak perubahan rencana.

Perubahan nama dan wilayah kecamatan yang pada awalnya kecamatan Rumbai menjadi Kecamatan Rumbai Barat, banyak nya perencanaan ulang dalam jadwal pelaksanaan. Pelayanan LOMAK ini akan di terapkan di Kecamatan Rumbai yang baru. Tetapi LOMAK ini tetap menjadi dan ada di Kecamatan Rumbai Barat. Perubahan nama dan wilayah kecamatan mengganggu proses pelayanan yang mana pihak kecamatan harus mengatur ulang pendataan penduduk dan wilayah untuk melihat kondisi dalam pelaksanaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis yang di uraikan pada bab sebelumnya mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Pada Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) Di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Efektivitas Pelayanan Publik Pada Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru masih belum efektif sepenuhnya, dikarenakan dalam pelaksanaannya masih menemukan beberapa hal yang tidak sesuai dengan apa yang di diharapkan, agar pelayanan ini efektif dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan dibidang pelayanan publik Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru, hal ini dapat disimpulkan dari tiga kriteria dalam mengukur efektivitas bahwa.
 - a. Kriteria Pencapaian tujuan, dalam penilaiannya masih belum optimal. Untuk mengukur efektivitas sebuah program tujuan harus dipandang sebagai suatu proses yang telah ditetapkan, pada proses pelaksanaannya terdapat satu bagian penting yang masih belum terpenuhi dalam pelaksanaan Layanan Oke Masyarakat Keliling yaitu waktu, dimana kita dapat melihat keinginan masyarakat mengenai penambahan waktu pelaksanaan masih belum tercapai. Akibat dari hal ini progres dari pelaksanaan inovasi ini masih kurang efektif dan belum mencapai tujuan inovasi LOMAK ini.
 - b. Kriteria Integritas dalam mewujudkan Efektivitas Pelayanan Publik pada Lomak Di Kecamatan Rumbai Barat digunakan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kecamatan sesuai dengan perunjuk operasional kecamatan Rumbai Barat yaitu dilakukan sosilisasi langsung, pemasangan sebanduk, media masa dan berita elektonik. Namun masih belum kurang efektif dimana dalam pemasangan spanduk masih kurang tepat dimana seharusnya pemasangan sebanduk hendaknya diarea yang strategis dimana masyarakat Kecamatan Rumbai Barat bisa melihat secara keseluruhan isi spanduk tersebut.
 - c. Kriteria Adaptasi kecamatan mempunyai sarana dan parasarana yang masih belum maksimal dimana perlengkapan fasilitas dan alat-alat lainnya di sedikan pihak kecamatan dan instansi terkait masih ada yang belum terpenuhi. Terdapat kendal mengenai nomor antrian dan jaringan. Namun dalam pemenuhan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada saat ini dimana layanan administrasi tersebut mempermudah masyarakat dalam mengurus segala macam urusan surat menyurat dan bisa juga menghemat waktu yang ada tanpa harus

bepergian jauh untuk mengurusnya. Pelayanan publik ini juga diharapkan bisa terus dilakukan demi kepentingan bersama baik dari pihak Kecamatan maupun Masyarakat khususnya masyarakat Rumbai Barat.

2. Faktor-faktor yang penghambat Efektivitas Pelayanan Publik pada Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) Di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru dapat disimpulkan yaitu terdapat faktor yang berasal dari bencana alam yang mana terdapat pandemic covid-19 yang menghalangi pelaksanaan pelayanan Layanan Oke Masyarakat Keliling (LOMAK). Sedangkan faktor kedua yaitu kesadaran masyarakat yang masih kurang dalam pembuatan surat menyurat, masih ada yang kurang peduli. Faktor ketiga yaitu perubahan nama dan wilayah kecamatan perubahan nama dan wilayah kecamatan mengganggu proses pelayanan yang mana pihak kecamatan harus mengatur ulang pendataan penduduk dan wilayah untuk melihat kondisi dalam pelaksanaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinova, Danu Eko. 2015. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktis*. Yogyakarta: Calpulis.
- Apriyansyah, A., Maullidina, I., & Purnomo, E. P. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 10-24.
- Aksara. Alhadi, Z. dan S. Sasmita. 2014. Kesiapsiagaan Masyarakat Kota Padang Dalam Menghadapi Resiko Bencana Gempa Dan Tsunami Berbasis Kearifan Lokal (Studi Kesiapsiagaan Terhadap Resiko Bencana). *Jurnal Humanus* Vol. XIII No.2 Th. 2014.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design : pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (4th ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dhewanto, Wawan. 2014. *Manajemen Inovasi Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Dodon. 2013. Indikator Dan Perilaku Kesiapsiagaan Masyarakat Di Permukiman Padat Penduduk Dalam Antisipasi Berbagai Fase Bencana Banjir. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, Vol. 24 No. 2, Agustus 2013, hlm.125 – 140.
- Fitrianti, A. A., Cellindita, S., & Pramnesti, K.(2021). Efektivitas Inovasi Program Smart Kampung Di Desa Ketapang Kabupaten Banyuwangi. *Journal of Governance Innovation*, 3(1), 1-17.
- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137-150..
- Gunawan, I. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- J. Lexi Moleong. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

- Hanipah, M., & Aryani, L. (2022). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 112-128.
- Hidayati, D. 2008. Kesiapsiagaan Masyarakat: Paradigma Baru Penanggulangan Bencana Alam di Indonesia. *Jurnal Kependudukan Indonesia* Vol. III, No. 1, 2008.
- LAN. (2014). Direktori Inovasi Administrasi Negara. Jakarta: LAN.
- Lahutung, D. A., Sambiran, S., & Pangemanan, F. N. (2021). Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik. *GOVERNANCE*, 1(2).
- Lengkoan, I. C. J., Liando, D. M., & Kumayas, N. (2022). Efektivitas Program Relawan Demokrasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Politik Masyarakat Dalam Pemilihan Umum 2019 Di Kota Bitung. *GOVERNANCE*, 2(1).
- Loina. (2001). Hubungan Masyarakat: Membina Hubungan Baik dengan Publik. Bandung: CV Palolo.
- Luecke, R. (2003). Managing Change and Transition. Massachusetts: Harvard Business Press.
- Mahmudah, L. (2020). *Efektivitas Pelayanan Publik Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Basarah Lawan Lurah) Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Marlina, M., & Yuliani, F. (2017). *Efektivitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (Spots) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpst) Kabupaten Siak* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Maulana, A. R., & Widodo, E. (2020). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Indusri 4. O"*, 548-568.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 68-75.
- Oktaviani, R. D. (2022). *Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus: Aplikasi Sistem Pendaftaran Online (Simpel) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan Tahun 2021-2022)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)
- Pasolong, H. (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pratama, N. A. N., Muchsin, S., & Widodo, R. P. (2020). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1). *Respon Publik*, 14(4), 59-69.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*.

Bandung : Alfabeta

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

PerMenPan No 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Steers, M Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Lembaga Pendidikan dan Pembinaan Manajemen.

Steers, M Richard. 2010. *Efektivitas Organisasi* . Jakarta: Erlangga