

EFEKTIFITAS APLIKASI ALPUKAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK SELAMA PANDEMI COVID 19 PADA KANTOR KELURAHAN JATIPULO TAHUN 2022

Lina Herlina¹, Tulus Santoso^{2*}

**Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia**

Email : herlinal030@gmail.com¹, tulus@stiami.ac.id²

*Corresponding Author

ARTICLE
INFO

ABSTRACT

Keywords

effectiveness, public service improvement.

This study aims to determine the effectiveness of the Alpukat Betawi application in improving public services, especially in Kelurahan Jatipulo area during the Covid-19 pandemic. This study used a descriptive qualitative method. The results showed that the application of Alpukat Betawi was good enough in serving the community in Kelurahan Jatipulo during Covid-19 pandemic, although it could not be categorized as effective because there were several Standard Operating Procedures (SOPs) that some people did not understand. The public can download the Alpukat Betawi application on their cellphones or through the website avocado-dukcapil.jakarta.go.id, and log in by entering their NIK (ID number) and password. For those who do not have an account, they can register by filling in their personal data and an active email. The user will get a verification code to input on the registration page. Only then can they enjoy the service. The problem with using the Alpukat Betawi application is that the steps still seem difficult to understand, so many people are hesitant to do the process online. Therefore, the DKI Jakarta City Government must develop the application to be more structured and make it easier for the public to use online services related to population document application.

PENDAHULUAN

Aplikasi alpukat betawi telah diluncurkan sejak awal bulan febuari tahun 2020 dengan tersedia dalam versi android dan dapat diunduh melalui google play store atau dapat diakseslangsung melalui situs resminya alpukat-dukcapil.Jakarta.go.id. Layanan online ini memiliki beberapa fitur seperti pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Perubahan Biodata, Info Data Keluarga, Permohonan Kedatangan, sampai dengan Permohonan untuk pindah. Di bawah ini merupakan jumlah pengguna aplikasi alpukat sejak awal peluncurannya:

Tabel I.1

Data Pengajuan Pelayanan Melalui Aplikasi Alpukat Betawi Kelurahan Jatipulo

NO	TAHUN	JUMLAH PENDUDUK	JUMLAH PENGGUNA	PERSENTASE
1	2019	35.838	14	0%
2	2020	36.023	322	1%

3	2021	35.872	560	2%
4	2022 (Maret)	34.161	123	0%

Sumber: Humas Kelurahan Jatipulo Tahun 2022

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan jumlah pengguna dari tahun 2019 hingga 2022. Namun jumlah pengguna aplikasi Alpukat Betawi masih hanya 3 % dari total penduduk kelurahan Jatipulo yaitu sejumlah 34.161 jiwa (Data BPS 2022) yang artinya masih banyak warga yang belum mengunduh aplikasi Alpukat Betawi sebagai aplikasi pelayanan digital. Selain dari data diatas penulis juga mendapatkan data terkait pelayanan yang paling banyak digunakan oleh warga selama pandemi Covid-19, seperti yang tertera pada tabel I.2 dibawah ini:

Tabel I.2
Data Pemohon Aplikasi Alpukat Betawi Kelurahan Jatipulo

NO	JENIS PELAYANAN	JUMLAH
1	E-KTP	523
2	Kartu Keluarga	248
3	Kartu Identitas Anak	134
4	Akta Kematian	22
5	Akta Kelahiran	11
6	Kedatangan Luar DKI	13

Sumber: Humas Kelurahan Jatipulo Tahun 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa permintaan pelayanan publik melalui aplikasi Alpukat Betawi paling banyak adalah pelayanan terkait E-KTP sebanyak 523 pelayanan, dan yang paling sedikit adalah pelayanan terkait surat kedatangan dari luar kota DKI Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa layanan publik online belum banyak diminati oleh masyarakat. Masyarakat dalam mengelola administrasi kependudukan masih terbiasa datang ke kantor pelayanan.

Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Efektifitas Aplikasi Alpukat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Selama Pandemi Covid 19 Pada Kantor Kelurahan Jatipulo Tahun 2022”**.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Istilah Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “ad” dan “ ministrate” yang berarti “to serve” yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Dalam tulisannya, Ali (2011:19) menyatakan bahwa : “Administrasi secara terminology adalah mengurus, mengatur, mengelola, dari pengertian dua kata tersebut, maka administrasi publik dapat diartikan sebagai sebuah proses menjalankan keputusan/kebijakan untuk kepentingan negara, warga masyarakat”.
2. **Electronic Government (E-Government)** : Yong (2013:43) menyatakan E-government adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi berbasis web untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pegawai dan badan pemerintah lainnya. Sedangkan Dhillon (2011:1) mengemukakan E-government merupakan perubahan pada proses internal dan eksternal pemerintah dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi untuk menyediakan pelayanan publik secara luas.

3. **Efektivitas** : Efektivitas merupakan suatu keadaan dimana tercapainya tujuan yang ingin dicapai atau dikehendaki. Dalam suatu organisasi dapat dikatakan berhasil apabila organisasi tersebut dapat mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga hal ini akan menjadi kerangka acuan yang akan digunakan pada saat proses pelaksanaan. Menurut Peter F. Drucker dalam Moenir (1992:166) arti efektivitas adalah “Effectiveness, on the other hand is the ability to choose appropriate objectives. An effective manager is one who selects the right things to get done”. Secara singkat pengertian efektivitas menurut Peter F. Drucker adalah efektivitas melakukan atau mengerjakan sesuatu tepat pada sasaran yang akan di capai “doing the right thing”
4. **Pelayanan Publik** : H.A.S. Moenir (2010:7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.” Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011:5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2013:4).

Kerangka Pemikiran

Masyarakat sebagai penerima layanan yang diberikan oleh pemerintah sering mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan tidak prima. Merespon masalah tersebut, dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat, Pelayanan Terpadu Satu Pintu mulai merealisasikan agar tercipta pelayanan publik yang prima dengan cara menerapkan penggunaan media sosial dalam layanan informasi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Efektivitas penggunaan aplikasi alpukat betawi, bila ditinjau dari dimensi komunikasi yang dimediasi komputer dinyatakan oleh Sari & Irena (2019) yaitu daya jangkau, kecepatan informasi, jumlah informasi, keefektifan memperoleh informasi, kesesuaian informasi, dan motivasi. Pertama, daya jangkau mengindikasikan bahwa informasi yang disampaikan melalui alpukat betawi mampu mencapai akses atau jangkauan yang luas. Kedua, kecepatan informasi mengindikasikan bahwa proses penyampaian informasi oleh pengirim melalui alpukat betawi dapat diterima dengan cepat oleh penerima. Ketiga, jumlah atau kuantitas informasi mengindikasikan bahwa informasi yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima melalui alpukat betawi mampu memenuhi jumlah informasi yang diperlukan.

Keempat, keefektifan memperoleh pengetahuan mengindikasikan bahwa informasi yang disampaikan oleh pengirim melalui alpukat betawi mampu memperkaya pengetahuan secara efektif. Kualitas sumber informasi yang memiliki kredibilitas tinggi akan mempengaruhi sejauh mana kepercayaan penerima informasi tersebut. Informasi yang disajikan agar lebih efektif idealnya memiliki karakteristik singkat dan sederhana, jelas, dan menarik. Informasi yang disampaikan langsung pada pokok masalah dan menggunakan kata atau kalimat yang umum digunakan. Informasi mudah dipahami, tidak bermakna ganda, dan jelas targetnya. Informasi yang disampaikan idealnya dapat membangkitkan perhatian dan minat pembaca. Kelima, kesesuaian informasi menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima melalui alpukat betawi memenuhi tingkat kebutuhan orang yang mengaksesnya. Keenam, motivasi menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima melalui alpukat betawi mampu menumbuhkan motivasi, membangkitkan perhatian serta minat penerima informasi untuk memahami informasi yang didapatkan.

METODE PENELITIAN

Penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena permasalahan berhubungan dengan manusia yang secara fundamental bergantung pada pengamatan. Menurut Moleong (2014:157) yang menyatakan pendapatnya bahwa penelitian kualitatif adalah: “Penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada dengan berbagai karakteristik khas yang dimiliki”. Sedangkan definisi pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2016:15) mengemukakan bahwa: “Metode penelitian kualitatif adalah metode yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, sedangkan untuk meneliti pada objek alamiah, dimana penelitian adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan)”.

Analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Metode penelitian kualitatif ini sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah yaitu objek yang apa adanya, tidak di manipulasi oleh peneliti memasuki objek dan setelah keluar dari objek relatif tidak berubah. Sedangkan menurut Satori dan Aan (2010:22) menjelaskan bahwa “Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati”.

Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat dan atau organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang di kaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan holistik. Berdasarkan keterangan dan penjelasan dari para ahli dapat peneliti menarik suatu kesimpulan bahwa pendekatan penelitian merupakan metode yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, sedangkan untuk meneliti pada objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan)”

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Setelah dilakukan penelitian terkait efektifitas aplikasi alpukat dalam meningkatkan pelayanan publik selama pandemi covid 19 pada kantor kelurahan Jatipulo tahun 2022, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan instrument penelitian berupa Observasi, dokumentasi dan wawancara. Penulis juga mengumpulkan data-data berupa data primer dan data sekunder. Data primer didapat dari hasil wawancara dengan beberapa informan, sedangkan untuk memperoleh data sekunder di dapat dari observasi dan dokumentasi, karena data yang diperoleh penulis merupakan data yang didasarkan pada hasil penelitian di lapangan.

Dalam Penulisan ini peneliti melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian dengan cara melakukan penelitian pada Kantor Kelurahan Jatipulo yang beralamat di Jl. Turi No.30, RT.14/RW.3, Jatipulo, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari hingga Juli 2022.

Untuk mengetahui hal terkait efektifitas aplikasi alpukat dalam meningkatkan pelayanan publik selama pandemi covid 19 pada kantor kelurahan jatipulo tahun 2022, peneliti melakukan wawancara dengan pejabat di kantor kelurahan Jati Pulo, Palmerah, Jakarta Barat. Adapun informan dalam penelitian ini dapat penulis sajikan sebagai berikut:

1. Sebagai Informan 1 adalah Bapak Agus Sebagai Ka. Sub. Pelayanan.;
2. Sebagai Informan 2 adalah Ibu Sumiyati, Sebagai Staff Pelayanan.;

3. Sebagai Informan 3 adalah Bapak Galuh Suryono, Sebagai Staff.
4. Sebagai Informan 4 adalah Ibu Fifin Arifianti, Sebagai Dosen
5. Sebagai Informan 5 adalah Sdr. Yanuar, Sebagai warga kelurahan Jati Pulo pengguna aplikasi Alpukat Betawi
6. Sebagai Informan 6 adalah Sdr. Kartini, Sebagai warga kelurahan Jati Pulo pengguna aplikasi Alpukat Betawi.
7. Sebagai Informan 7 adalah Sdr. Rizky Ramdhona, Sebagai warga kelurahan Jati Pulo pengguna aplikasi Alpukat Betawi

Pembahasan

1. Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Selama Pandemi Dengan Menggunakan Aplikasi Alpukat Diwilayah Kelurahan Jati Pulo

Masyarakat sebagai penerima layanan yang diberikan oleh pemerintah sering mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan tidak prima. Merespon masalah tersebut, dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat, Pelayanan Terpadu Satu Pintu mulai merealisasikan agar tercipta pelayanan publik yang prima dengan cara menerapkan penggunaan media sosial dalam layanan informasi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berikut hasil analisa penulis terkait Efektivitas Pelayanan Publik Selama Pandemi Dengan Menggunakan Aplikasi Alpukat Diwilayah Kelurahan Jati Pulo ditinjau dari dimensi komunikasi yang dimediasi komputer dinyatakan oleh Sari & Irena (2019) yaitu daya jangkauan, kecepatan informasi, jumlah informasi, keefektifan memperoleh informasi, kesesuaian informasi, dan motivasi.

1) Daya Jangkauan

Dalam proses pelayanan ada berbagai macam pertimbangan yang perlu diperhatikan agar dapat mencapai suatu efektivitas, diantaranya berhubungan dengan input dan output yang dimana input disini adalah Pegawai, Kemampuan / Skill Pegawai, serta Fasilitas Kerja, kemudian untuk Output adalah bisa berupa barang atau jasa yang diberikan.

2) Kecepatan Informasi

Dengan adanya pelayanan publik yang berbasis online masyarakat dapat mengurus administrasi kependudukan secara cepat dan tepat sehingga sudah tidak terlalu lama untuk menunggunya. Lalu, dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat dapat mendaftarkan secara online dengan waktu kapan saja sehingga masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan sudah tidak lagi untuk datang ke tempat pelayanan publik. Kemudian dengan adanya inovasi pelayanan publik yang berbasis online, masyarakat juga berperan untuk mendukung kebijakan pemerintah dalam menerapkan pelayanan publik yang baik.

3) Jumlah Informasi

Penyampaian informasi dan akses data merupakan satu media pendukung aplikasi Alpukat Betawi. Karenanya analisa suatu sistem informasi yang tepat dan optimal akan mampu meningkatkan pelayanan, yang pada akhirnya nanti dengan dukungan aspek-aspek yang lain akan mampu mewujudkan suatu kemajuan bagi pelayanan pada kelurahan Jatipulo. Sistem terkomputerisasi adalah alternative yang paling cocok untuk menyiasati penyediaan segala data yang sangat akurat dan memiliki tingkat keamanan yang terjamin. Informasi adalah salah satu kunci pada saat ini, semua kegiatan kita memerlukan informasi, dan bisa juga dikatakan bahwa semua kegiatan kita dituntut untuk menghasilkan informasi.

4) Keefektifan Memperoleh Informasi

Dari segi keefektifan, menurut penulis Alpukat Betawi cukup efektif dalam menjawab kebutuhan masyarakat dalam hal mendapatkan hal-hal yang umumnya diinginkan masyarakat ketika ingin melakukan permohonan cetak dokumen online secara cepat dan mudah sehingga masyarakat merasa dimanjakan dengan fasilitas yang diberikan pada aplikasi ini. selain itu tampilan yang interaktif, tak terlalu mengganggu dan nyaman untuk dipandang menjadikan masyarakat untuk diarahkan secara cepat dan mudah dalam mendapatkan informasi yang diharapkan sehingga masyarakat menjadi puas dari pelayanan yang diberikan oleh aplikasi ini.

5) Kesesuaian Informasi

Alpukat Betawi sebagai pelayanan online catatan kependudukan pemerintah DKI Jakarta jika ditinjau dalam perspektif HAM berhubungan dengan pemberian persamaan hak terhadap masyarakat dalam asas-asas pelayanan publik, maka sudah jelas bahwa masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik tanpa dibeda-bedakan antara satudengan yang lainnya. Selaras dengan hal tersebut, sejatinya Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia telah membuat Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. 27 Tahun 2018 tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. Dimana pelaksanaan pelayanan publik sejatinya berpedoman pada prinsip Hak Asasi Manusia. Tolak ukur dari keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik yang berlandaskan HAM adalah kepuasan dari masyarakat sebagai penerima layanan.

6) Motivasi

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dalam suatu pelayanan publik harus adanya inovasi dalam pelayanan untuk mendukung program pemerintah pada e- government. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan pelayanan publik yang berupa gagasan/ide kreatif yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemerintahan elektronik atau e-government adalah pengguna teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakat Indonesia serta halhal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.

2. Analisis Alur Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Alpukat Diwilayah Kelurahan Jati Pulo

Alpukat Betawi merupakan salah satu bentuk akses langsung kepada warga DKI Jakarta untuk mengajukan pelayanan administrasi kependudukan. Alpukat Betawi sendiri merupakan singkatan dari Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat. Dengan menggunakan Alpukat Betawi, masyarakat dapat mengurus dokumen Dukcapil mulai dari akta lahir, kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el), kartu keluarga (KK), kartu identitas anak (KIA), perubahan biodata, hingga akta kematian secara online.

3. Analisis Hambatan dan Solusinya Atas Penggunaan Aplikasi Alpukat Diwilayah Kelurahan Jati Pulo

Melalui aplikasi ini akan meningkatkan kualitas dari pelayanan publik seperti meningkatnya indikator responsiveness yakni, daya tanggap terhadap harapan, keinginan dan

aspirasi serta tuntutan masyarakat. Hal ini terlihat dari waktu yang dibutuhkan dalam memproses berkas administrasi yang diajukan pemohon. Pada aplikasi alpukat Betawi yang telah berjalan saat ini sudah memenuhi persyaratan untuk membantu masyarakat dalam pemenuhan dokumen persyaratan, pelayanan cepat, dengan tingkat penyelesaian dokumen kependudukan yang sesuai dengan pengajuan permohonan dari masyarakat. Akan tetapi untuk hal prosedur pelayanan tahapan yang ada masih terkesan sulit di pahami pada kalangan tertentu, sehingga banyak masyarakat yang ragu untuk melakukan proses secara online

Dalam mengatasi hambatan yang telah disebutkan diatas, solusi atas hambatan tersebut adalah aplikasi ini agar dapat lebih dikembangkan supaya lebih terstruktur lagi pada prosedur tahap pelayanan yang disajikan oleh aplikasi alpukat Betawi. Sehingga dapat lebih memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan online dengan penambahan fitur download formulir, upload persyaratan yang lebih terorganisir pada aplikasi dan layanan tracking guna mengetahui sampai mana permohonan tersebut telah diproses.

Dalam menerapkan inovasi pelayanan publik yang berbasis online melalui aplikasi alpukat betawi diantaranya yaitu: Seharusnya pemerintah harus lebih luas dalam mensosialisasikan aplikasi ini agar seluruh masyarakat di DKI Jakarta mengetahui tentang aplikasi tersebut. Pada penerapan aplikasi tersebut harus bisa diakses oleh semua perangkat smarthphone baik play store maupun app store.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Aplikasi Alpukat Betawi sudah cukup baik dalam melayani masyarakat di Kelurahan Jatipulo selama pandemi Covid-19. Namun dalam pelaksanaannya belum cukup dikatakan efektif dikarenakan ada beberapa Standar Operasional Prosedur (SOP) persyaratan yang belum dimengerti oleh sebagian masyarakat.
2. Dalam penggunaan Alpukat betawi masyarakat bisa unduh aplikasi Alpukat Betawi di HP atau melalui website alpukat-dukcapil.jakarta.go.id , LOGIN dengan memasukan Nomor Induk Kependudukan dan Password klik LOGIN, untuk yang belum memiliki akun klik “daftar “ isi data diri, masukan email aktif, . Masyarakat akan mendapatkan kode verifikasi, masukan kode verifikasi buka kembali aplikasi login dengan menggunakan akun untuk mengajukan layanan.
3. Terdapat kendala terkait prosedur pelayanan penggunaan aplikasi Alpukat Betawi yaitu terdapat tahapan masih terkesan sulit di pahami, banyak masyarakat yang ragu untuk melakukan proses secara online, maka tindaklanjut Pemkot DKI Jakarta harus mengembangkan aplikasi supaya lebih terstruktur lagi pada prosedur tahap pelayanan yang disajikan, sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan dokumen kependudukan secara online.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

- A.S Moenir. 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta
- Indrajit, Richardus Eko. 2014. Peranan Teknologi Informasi dan Internet. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irawan, Prasetya, 2010, Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu Sosial, Fisip, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Irena, Wulan Purnama Sari, dan Lydia. 2019. Komunikasi Kontemporer dan Masyarakat . Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lexy J. Moleong, Lexy. 2014. Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mardiasmo, 2009. Pewujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance, Jurnal Akuntansi Pemerintah
- Mardiasmo. 2004. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Mulyadi Mohammad, 2020. Metode Penelitian Praktis Kuantitatif dan Kualitatif, Jakarta : Publica Institute.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2013. Manajemen Pelayanan, Jakarta: Pustaka Pelajar,
- Siagian, Sondang P. 2001. Sistem Informasi Manajemen. Bumi Aksara: Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak, 2011, Reformasi pelayanan publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N.S. 2011. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Jurnal:

- A.H. Rahadian, Mila Kencana, 2016, Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Efektivitas Kerja Penanggulangan Bencana Alam di Kecamatan Sukamakmur Kabupaten Bogor. *Transparansi* Volume VIII, Nomor 02, Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi ISSN 2085-1162., Hal 1-12
- Aziz Aris. 2020. Uji Efektifitas Pemanfaatan Aplikasi Macro Untuk Percepatan Entri Data Yuridis Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap
- Benyamin Harahap. 2021. Analisis Efektivitas Simpeg Dalam Mewujudkan E-Government Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Sumatera Utara (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas II Tpi Belawan)
- Mardiyanto, Rizka, and Mary Ismowati. 2018. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang." *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 9(2)

Eliya Putri Utami, Aldri Frinaldi. 2021. Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi

Erini Putria. 2021. Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp Melalui Aplikasi Sibisa

Hasna Rafida. 2018. Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (Simponie) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018

Marlina Liana Pakaya. 2021. Performance Of The Population And Civil Registration Service In Public Services During The Covid-19 Pandemic In Dki Jakarta Province