

**EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM INFORMASI
PELAYANAN UMUM TERPADU (SIPUT) DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
KELURAHAN BELIMBING KOTA BONTANG**

Annisa Choirunisa, Enos Paselle

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 2, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Efektivitas Program Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Belimbing Kota Bontang.

Pengarang : Annisa Choirunnisa

NIM : 1802015034

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 25 Juni 2025

Pembimbing,



Dr. Enos Paselle, S.Sos., M.AP
NIP. 19740524 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik

Volume : 13

Nomor : 2

Tahun : 2025

Halaman : 447-456

EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM INFORMASI PELAYANAN UMUM TERPADU (SIPUT) DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BELIMBING KOTA BONTANG

Annisa Choirunnisa ¹, Enos Paselle ²

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui efektifitas program SIPUT yang dijalankan oleh Kelurahan Belimbing Kota Bontang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan serta faktor penghambat selama melaksanakan program tersebut. Penelitian ini adalah jenis Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, pengumpulan data menggunakan wawancara, Adapun informan kunci adalah pegawai kelurahan sedangkan informan lainnya berasal dari masyarakat. Adapun efektifitas program dalam penelitian ini diukur dengan empat indikator yaitu, ketepatan program, ketercapaian tujuan, sosialisasi program dan pemantauan program. Berdasarkan hasil Penelitian diketahui bahwa program SIPUT yang dijalankan belum tercapai dikarenakan permasalahan yang ada dalam masyarakat yaitu sosialisasi yang kurang terhadap masyarakat khususnya lansia dan belum ada penanggung jawab khusus terhadap pemantauan program SIPUT. Namun dengan adanya program SIPUT ini sudah tepat sasaran yaitu sasaran utama adalah masyarakat dan ketercapaian tujuan yang dijalankan sudah meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum, pemantauan program dirasa masih kurang karena belum ada penanggung jawab secara langsung program ini serta sosialisasi hanya dilakukan secara lisan terhadap masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka program SIPUT masih layak untuk terus digunakan dan dikembangkan bagi sektor pelayanan publik di Kelurahan Belimbing Kota Bontang. Adapun hambatan dalam penerapan program SIPUT adalah data pendudukan yang belum sinkron dengan Disdukcapil, pemahaman yang kurang tentang penggunaannya terutama warga lanjut usia dan permasalahan teknis. Berdasarkan hal tersebut maka saran yang dapat diberikan adalah peningkatan fitur layanan dan pemantauan program yang harus ditingkatkan.

Kata Kunci : SIPUT, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara dalam menjamin terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat melalui penyediaan layanan yang

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: annchosa19@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

berkualitas. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik mencakup kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi. Dalam era modern saat ini, pelayanan publik tidak hanya dituntut untuk tersedia, tetapi juga harus lebih cepat, transparan, mudah diakses, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Efektivitas menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Suatu pelayanan dikatakan efektif apabila tujuan dan sasaran pelayanan tercapai dengan baik serta mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Dalam konteks ini, inovasi teknologi menjadi sarana penting untuk meningkatkan efektivitas tersebut. Salah satu inovasi yang diterapkan dalam pelayanan publik adalah SIPUT (Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu). Program ini hadir sebagai bentuk digitalisasi pelayanan administrasi yang bertujuan menyederhanakan prosedur dan mempersingkat waktu dalam pengurusan surat menyurat di tingkat kelurahan.

Program SIPUT mulai diterapkan di Kelurahan Belimbing, Kota Bontang, sejak tahun 2016. Pada awal implementasinya, SIPUT belum terintegrasi sepenuhnya secara digital, sehingga beberapa proses masih dilakukan secara manual, terutama dalam hal penginputan data penduduk. Hal ini menimbulkan sejumlah permasalahan, seperti keterlambatan pelayanan dan kesalahan data. Namun, pada tahun 2025, program SIPUT telah mengalami pengembangan yang signifikan. Sistem ini kini dapat diakses secara online dan telah terhubung langsung dengan Ketua RT, yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan.

Meskipun demikian, pelaksanaan program SIPUT belum sepenuhnya berjalan tanpa kendala. Permasalahan seperti perbedaan data antara kelurahan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menjadi hambatan utama, akibat terbatasnya akses kelurahan terhadap data kependudukan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Selain itu, kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil, sistem aplikasi yang sering error, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat juga turut menghambat efektivitas pelaksanaan program SIPUT.

Melihat adanya permasalahan dalam pelaksanaan SIPUT, maka penting dilakukan evaluasi terhadap efektivitas program ini sebagai bagian dari pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana program SIPUT telah mampu memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat secara cepat, tepat, dan efisien. Evaluasi efektivitas diperlukan agar implementasi sistem berbasis digital ini tidak hanya menjadi inovasi semata, tetapi juga memberikan dampak nyata dalam perbaikan kualitas pelayanan di tingkat kelurahan.

Kelurahan Belimbing menjadi objek yang tepat untuk dilakukan penelitian karena merupakan salah satu wilayah yang telah aktif menerapkan program

SIPUT. Dengan jumlah penduduk sebanyak 12.948 jiwa dan 5.043 kepala keluarga, intensitas kebutuhan terhadap pelayanan administrasi di kelurahan ini sangat tinggi. Oleh karena itu, penting untuk menilai efektivitas dari sistem yang digunakan. Penelitian ini diangkat dengan judul: “Efektivitas Program Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Belimbing Kota Bontang.”

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu juga, pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar yang meliputi barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh suatu organisasi pemerintah maupun swasta (Kholivah dan Prabowo 2020:243). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh otoritas publik untuk memenuhi kebutuhan pengguna, dimana subjek yang dimaksud adalah warga negara yang memerlukan pelayanan publik seperti pembuatan KTP, KK, pencatatan kelahiran, pencatatan perkawinan, pencatatan kematian dan penerbitan akta (Agus Widyanto 2016). Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan pada sejumlah prinsip yaitu, kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, non-diskriminasi, akuntabilitas, keterbukaan, pemberian fasilitas. Selain itu pelayanan publik juga dituntut untuk memenuhi aspek ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Efektivitas

Kata efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti suatu yang dilakukan berhasil dengan baik, hal ini efektivitas diartikan sebagai ketepatan dalam penggunaan suatu hal atau sebagai suatu yang menunjang pencapaian tujuan. Ukuran efektivitas secara umum dan yang terpenting adalah keberhasilan program, keberhasilan tujuan, kepuasan terhadap program, perbandingan antara input dan output, serta pencapaian tujuan strategis secara menyeluruh (Campbell 2016:6). Sedangkan menurut (Agung Kurniawan 2005:109), dalam bukunya “Transformasi Pelayanan Publik” efektivitas merupakan kemampuan untuk melaksanakan tugas, fungsi, program, atau misi organisasi tanpa menimbulkan tekanan atau ketegangan. Selain itu ia juga menyebutkan bahwa efisiensi juga merupakan kemampuan untuk memilih suatu sasaran dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tepat sehingga tujuan tercapai secara cepat dan optimal.

Definisi Konseptual

Efektivitas program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Belimbing Kota Bontang. Program ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dengan mengacu pada beberapa aspek, diantaranya yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, ketercapaian tujuan, dan pemantauan program. Pengukuran efektivitas ini berdasarkan pada program Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) yang memenuhi kebutuhan pelayanan publik bagi setiap masyarakat Kelurahan Belimbing.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode analisis deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi dan situasi berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara atau observasi terhadap permasalahan yang terjadi dilapangan (I Made Winarta 2016:2). Penelitian ini akan berfokus menganalisis 4 indikator menurut (Budiani 2007:53) yaitu, ketepatan sasaran program, ketercapaian tujuan program, sosialisasi program, pemantauan program serta faktor penghambat yang dialami Kelurahan Belimbing Kota Bontang dalam memberikan pelayanan publik. Sumber data yang digunakan penulis meliputi dua sumber data menggunakan Teknik data *Purposive Sampling*, yaitu sumber data primer yang bersumber dari *Key Informan* dan informan. Sumber data sekunder yang bersumber dari data berbentuk dokumen, arsip, laporan, evaluasi, dan jurnal tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Belimbing Kota Bontang. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua Teknik pengumpulan data, yaitu studi kepustakaan dan penelitian lapangan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun alat analisis dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Huberman, Miles, dan Saldana (2014:14)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Ketepatan sasaran program

Ketepatan dalam penelitian ini adalah kesesuaian antara kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik dengan program yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Budiani 2007: 53, menjelaskan bahwa pentingnya ketepatan sasaran dalam efektivitas program bantuan. Ketepatan sasaran diukur untuk menilai sejauh mana program sesuai dengan ketetapan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sejalan dengan pandangan Satria Fahrudin Syah (2018) efektivitas suatu program diukur berdasarkan tingkat pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa masyarakat masih mengalamikesulitan dalam mengakses informasi terkait prosedur pengurusan dokumen dan berkas sebagai bagian dari pelayanan publik,

yang menunjukkan adanya kendala dalam pencapaian efektivitas program tersebut. Pihak kelurahan menegaskan bahwa sasaran utama dari program ini adalah masyarakat, dan perumusan tujuan Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) dilakukan melalui diskusi antara pihak kelurahan dan ketua Rukun Tetangga (RT). Dengan demikian, program ini benar-benar dirancang berdasarkan kebutuhan yang nyata di lapangan. Sebelum adanya SIPUT, pelayanan publik di Kelurahan Belimbing sering mengalami hambatan berupa antrean panjang, proses verifikasi manual, dan birokrasi yang berbelit. SIPUT hadir untuk mengatasi persoalan tersebut dengan sistem digital yang lebih efisien. Charani (2020: 83) menjelaskan bahwa salah satu kendala utama dalam sektor pelayanan publik adalah adanya antrian yang panjang, yang menyebabkan proses pengurusan dokumen per individu memakan waktu yang relative lama.

Program SIPUT (Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu) yang diterapkan oleh Kelurahan Belimbing menunjukkan ketepatan sasaran dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ketepatan sasaran dalam konteks ini mengacu pada kesesuaian antara kebutuhan masyarakat dengan layanan yang diberikan melalui Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak kelurahan dan masyarakat, diketahui bahwa program Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) telah berhasil menjawab berbagai permasalahan klasik dalam pelayanan publik, terutama terkait dengan waktu pelayanan dan efisiensi proses administratif. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang disampaikan oleh Antoni (2021: 67) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan layanan tersebut. Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) dirancang sebagai sistem pelayanan publik berbasis digital yang menjangkau seluruh masyarakat Kelurahan Belimbing. Penggunaan aplikasi E-RT yang terhubung dengan sistem SIPUT mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan mengurus berbagai dokumen administrasi melalui ketua RT, tanpa perlu datang langsung ke kantor kelurahan. Hal ini sangat membantu masyarakat yang memiliki kesibukan atau keterbatasan waktu. Salah satu narasumber menyatakan bahwa pelayanan kini menjadi lebih cepat dan mudah karena dilakukan secara online dan validasinya berlangsung otomatis. Sejalan dengan pernyataan tersebut Ekram (2022: 5) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi secara signifikan dapat meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ketercapaian Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai hasil akhir yang ingin dicapai dari program yang dijalankan yaitu SIPUT di Kelurahan Belimbing kota Bontang. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tujuan dijalkannya program

SIPUT sudah disampaikan secara baik dan jelas kepada masyarakat, dan telah sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Belimbing. Budiani 2007: 53, menjelaskan bahwa keberhasilan mencapai tujuan dapat meningkatkan pelayanan. Sejalan dengan penelitian Nirma Amriah (2017) dalam mencapai tujuannya program tersebut berhasil mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan, sesuai dengan kebutuhan mereka. Namun, tujuan dari program SIPUT belum dapat tercapai secara maksimal akibat berbagai kendala, terutama terkait dengan sosialisasi yang belum merata sebagaimana yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya. Wibowo dan Katati (2022; 121) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang dirancang berdasarkan kebutuhan masyarakat memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun tujuan dari program yang ada belum sepenuhnya terlaksana.

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat diketahui secara keseluruhan, program SIPUT dinilai telah berhasil mencapai tujuannya sebagai media pelayanan publik yang efektif dan efisien. Namun, agar lebih optimal ke depannya, dibutuhkan peningkatan dalam aspek teknis dan sosial, seperti peningkatan kapasitas sistem, jaringan, serta sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat agar tahu manfaat akan penggunaan program SIPUT yang dapat mempermudah layanan publik terutama berkaitan dengan urusan dokumen.

Sosialisasi Program

Sosialisasi yang dilakukan kelurahan belimbing kepada masyarakat masih kurang intens sehingga masyarakat yang baru mengetahui adanya program SIPUT belum mendapatkan sosialisasi tersebut. Namun ada perubahan yang dirasakan oleh pihak kelurahan belimbing maupun masyarakat yang menggunakan pelayanan publik di kelurahan belimbing, berkaitan dengan cepat dan efisiennya waktu pelayanan yang diberikan setelah penerapan program SIPUT untuk meningkatkan pelayanan publik di segala lini dan sektor pada Kelurahan Belimbing kota Bontang.

Pemantauan Program

Pemantauan Program Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) di Kantor kelurahan Belimbing, Kota Bontang, dapat diminimalisir dan diperbaiki melalui pelaksanaan pemantauan yang dilakukan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Kelurahan belimbing memiliki tanggung jawab untuk terus memberikan informasi yang *up to date* dan merespon secara cepat setiap pesan yang masuk dari masyarakat. Budiani 2007: 53, menjelaskan bahwa Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah pelaksanaan program sebagai bentuk perhatian terhadap masyarakat sebagai sasaran. Namun, pemantauan yang dilakukan Pemerintah Kelurahan belimbing belum berjalan secara maksimal, salah satunya disebabkan tidak ada yang bertanggung jawab khusus dalam melakukan pemantauan tersebut. Meskipun demikian, kendala yang

muncul dalam program masih dapat diatasi melalui koordinasi yang baik dengan baik kepada pihak – pihak terkait.

Faktor Penghambat SIPUT

1. Sosialisasi yang kurang

Masalah sosialisasi yang kurang sehingga warga atau penduduk baru masih harus dipandu dalam penggunaan program SIPUT, hal ini dapat diatasi dengan mengadakan sosialisasi secara intens dari kelurahan ke ketua RT, dan ketua RT bisa langsung menyampaikan kepada masyarakat RT setempat.

2. Perbedaan data penduduk di Disdukcapil dan di kelurahan Belimbing

Data di kelurahan yang belum sinkron dengan disdukcapil, sehingga terkadang petugas kelurahan tetap harus menginput data secara mandiri pada program, oleh karena itu perlu diurusnya surat izin agar aplikasi SIPUT dapat tersinkronisasi dengan data di Disdukcapil sehingga data *update* dan akurat

3. Masalah Teknis

Jaringan yang kurang stabil sehingga aplikasi akan sulit untuk diakses, hal ini perlu mendapat perhatian serius dari pemerintah, dikarenakan jaringan yang kurang baik ini dapat mengganggu kelancaran proses pelayanan publik.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan diatas maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas program Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Belimbing belum tercapai, hal ini dikarenakan ketepatan sasaran dengan sasaran utama yaitu masyarakat, ketercapaian tujuan yang dirasakan oleh masyarakat dan pegawai kelurahan yang terbantu dengan adanya program SIPUT, tetapi ada sosialisasi program yang harus ditingkatkan agar masyarakat lebih mengetahui informasi program SIPUT dan pemantauan program yang kurang dilaksanakan dengan baik, karena belum ada penanggung jawab khusus dan pemantauan program yang dilakukan oleh pegawai.
2. Adapun faktor penghambat dalam Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Belimbing kota Bontang sebagai berikut : a) Data kependudukan yang tidak sinkron dengan data di Disdukcapil. b) Kurangnya sosialisasi yang di sampaikan pihak Kelurahan Belimbing terhadap masyarakat c) Serta beberapa masyarakat yang harus dipandu dalam penggunaan program SIPUT. d) Adapun masalah teknis yang menghambat pelayanan di Kelurahan Belimbing Kota Bontang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti mengajukan saran sebagai pelengkap penelitian, sebagai berikut:

Bagi penyelenggara di wilayah Kelurahan Belimbing Kota Bontang diharapkan untuk siap siaga membantu masyarakat yang merasa kesulitan dalam pelayanan. Dan diperlukannya sosialisasi yang intens antara pegawai kelurahan dengan ketua RT atau masyarakat sehingga penggunaan SIPUT dapat lebih efektif, efisien dan lebih dikenal masyarakat Kelurahan Belimbing di Kota Bontang.

Daftar Pustaka

- Amalia, S. (2018). *Reformasi Birokrasi 4.0: Strategi Menghadapi Revolusi Industri 4.0. Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*.
- Aziza, N. (2017). *Metode Penelitian Metode Penelitian. Metode Penelitian Kualitatif*.
<https://journal.unnes.ac.id/journals/jlj>
- Brunnermeier, M. K., & Palia, D. (2016). *Penerapan good governance pada kualitas pelayanan publik (Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Banjarmasin)*.
- Budiani, Ni Wayan, *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta KelodKecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar, Denpasar. Jurnal Ekonomi dan Sosial INPUT*.
<https://media.neliti.com/media/publications/43816-ID-efektivitas-program-penanggulangan-pengangguran-karang-taruna-eka-taruna-bhakti.pdf>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik - Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hidayatulloh, K. S., & Basyar, M. R. (2023). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya*. ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(2), 733-740.
<https://ulilalbabinstitute.id/index.php/JIM/article/view/1332>
- Indrawati, K. A. P., Sudiarta, I. N., & Suardana, I. W. (2017). *Efektivitas Iklan Melalui Media Sosial Facebook dan Instagram Sebagai Salah Satu Strategi Pemasaran di Krisna Oleh-Oleh Khas Bali*. Jurnal Analisis Pariwisata, 17(2),78–8
- Indrayani, E. Z. (2017). *Efektivitas Program Pengolahan Administrasi Desa Secara Elektronik (PADE) di Desa Mantup Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan*. Publika.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003) *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang*

- Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PAN.
- Lestanata, Y., & Pribadi, U. (2016). *Efektivitas Pelaksanaan Program Pembangunan Berbasis Rukun Tetangga Di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2014 – 2015*. *Journal of Governance and Publik Policy*, 3(3), 368–389.
<https://journal.umy.ac.id/index.php/GPP/article/view/2634>
- Lindawati, S. (2016). *Penggunaan Metode Deskriptif Kualitatif Untuk Analisis Strategi Pengembangan Kepariwisata Kota Sibolga Provinsi Sumatera Utara*. *Seminar Nasional APTIKOM (SEMNASTIKOM)*, Hotel Lombok Raya Mataram.
- Miles, M. B., Huberman, A.M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Ningtyas, M. (2014). Bab III - *Metode Penelitian Metode Penelitian*. *Metode Penelitian*.
- Nurul Najidah. (2013). *Efektivitas Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–17.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/23514>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2005) *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2005 pasal 1 ayat (5) tentang kelurahan, kelurahan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 158.
- Priohutomo, N. A., & Atmojo, M. E. (2020). *Efektivitas Program Poros Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di BP3TKI Kabupaten Nunukan Bagi Calon TKI & TKW Pada Tahun 2018*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 239–255.
https://www.researchgate.net/publication/342592681_Efektivitas_Program_Poros_Dalam_Meningkatkan_Pelayanan_Publik_Di_BP3TKI_Kabupaten_Nunukan_Bagi_Calon_TKI_TKW_Pada_Tahun_2018
- Putri, B. O. S., Apriani, F., & Rande, S. (2020). *Respon Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Umum Terpadu (Siput) Berbasis Online Pada Bidang Kependudukan Di Kelurahan Gunung Telihan Kecamatan Bontang Barat*.
- Rahmawati, A. (2017). *Efektivitas program penyelenggaraan Diklat SDM*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 1(2), 104–121.
<https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/negara/article/view/791>
- Redaksi, D. (2017). *Dewan Redaksi*. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 2(2).
- Saputro, H. E. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik. Profesional: Jurnal Komunikasi dan adminstrasi publik*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009

Nomor 112.

- Sellang, K., & Useng, A. R. (2013). *Kualitas Pelayanan Publik terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur di Kantor Kelurahan Benteng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang*. Jurnal Praja, 2(1), 1–15.
<https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/view/168>
- Sellang, K., Tuwu, L., & Basri, M. (2019). *Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kabupaten Sidenreng Rappang*. Akmen Jurnal Ilmiah, 14(Januari), 469–477.
<https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/view/73>
- Siyoto, S., & Sodik, M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Ukhriyawati, C. F., & Malia, R. (2018). *Pengaruh Profitabilitas, Keputusan Investasi Dan Kebijakan Hutang Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Sub Sektor Kimia Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia*. Jurnal Being, 5(1), 14.