

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE PADA
APLIKASI OSS DI MALL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
(Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)**

Lisa Amalia¹, Agus Sya'bani Arlan², Nida Urahmah³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
E-mail : liisaama09@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik berbasis online adalah penyediaan layanan pemerintah kepada masyarakat melalui internet. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan publik berbasis online menggunakan aplikasi OSS di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pendekatan kualitatif digunakan dengan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sampel terdiri dari 8 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis online menggunakan aplikasi OSS di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup efektif. Beberapa indikator yang dipertimbangkan antara lain pengetahuan program, penerapan program, target yang ditetapkan, tahapan pengoperasian program, kepuasan program, kualitas yang dihasilkan, sarana prasarana, pertanggungjawaban, transparansi, dan penilaian. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis online, disarankan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang program berbasis online. Selain itu, perlu juga meningkatkan jaringan dan sistem perizinan OSS.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Online, Aplikasi OSS, Hulu Sungai Utara

ABSTRACT

Online-based public services are the provision of government services to the public through the internet. This study aims to evaluate the effectiveness of online-based public services using the OSS application at the North Hulu Sungai Regency Public Service Mall. A qualitative approach is used with qualitative descriptive methods. Data was collected through observation, interviews, and documentation. The sample consisted of 8 people using purposive sampling technique. The results showed that online-based public services using the OSS application at the North Hulu Sungai Regency Public Service Mall were quite effective. Some of the indicators considered include program knowledge, program implementation, targets set, stages of program operation, program satisfaction, quality produced, infrastructure, accountability, transparency, and assessment. To improve the effectiveness of online-based public services, it is recommended to the Investment Office and One-Stop Integrated Services to socialize to the public about online-based programs. In addition, it is also necessary to improve the network and OSS licensing system.

Keywords: Effectiveness, Public Services, Online, OSS Application, Hulu Sungai Utara

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pelayanan dasar dalam pemerintahan yang dianggap baik jika berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan publik berbasis online adalah bentuk penyediaan layanan oleh pemerintah melalui internet. Ini memudahkan akses masyarakat kepada layanan pemerintah dan meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik memberikan kepuasan kepada masyarakat dan menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah. Pelayanan perizinan di Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki beberapa masalah, seperti kurangnya pemahaman teknologi di kalangan orang tua, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi OSS, dan pegawai pemerintah yang belum terbiasa dengan teknologi. Aplikasi OSS memiliki manfaat, antara lain sistem terpadu, efisiensi, kemudahan akses informasi, transparansi, meningkatkan kemudahan berusaha, dan mendorong investasi. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam penerapan OSS. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji tentang efektivitas pelayanan publik berbasis online pada aplikasi OSS di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis online pada aplikasi OSS di Mall Pelayanan Publik Hulu Sungai Utara. Penelitian juga akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik berbasis online di lokasi yang sama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif pelayanan publik berbasis online di Mall Pelayanan Publik Hulu Sungai Utara dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis yang dapat memperkaya wawasan konsep praktik pekerjaan sosial terutama dalam studi ilmu administrasi publik, dan manfaat praktis yang dapat memberikan wawasan bagi masyarakat sebagai penilai lembaga pemerintah serta meningkatkan pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam bidang efektivitas pelayanan publik berbasis online.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Adinda (2021) membahas tentang efektivitas pelayanan perizinan menggunakan sistem online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan diskriptif kualitatif dan menggunakan teori Simanora yang memiliki 4 indikator. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan perizinan dengan sistem OSS dan faktor pendukung serta penghambatnya. Lima informan dari berbagai jabatan di Dinas tersebut menjadi responden penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, sistem OSS belum efektif karena masih terdapat kekurangan dan hambatan dalam perencanaan, penyusunan, pelaksanaan, dan pengawasan. Faktor pendukung efektivitas pelayanan perizinan dengan sistem OSS adalah sarana dan prasarana yang memadai, sedangkan faktor penghambatnya adalah rendahnya kapasitas SDM yang kurang mampu menerapkan sistem OSS. (Adinda, 2021)

Penelitian kedua dilakukan oleh Yustika Oktora Domas (2022) tentang efektivitas pelayanan publik berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan diskriptif kualitatif dan bertujuan untuk mengetahui efektivitas dan kualitas pelayanan publik berbasis online di dinas tersebut. Sepuluh informan dari berbagai jabatan di dinas tersebut menjadi responden penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, sistem pelayanan online tersebut belum efektif karena masih terdapat kekurangan dan hambatan. (Yustika Oktora Domas, 2022)

Efektivitas merujuk pada ketepatan penggunaan yang menghasilkan hasil yang diinginkan atau menunjang tujuan. Hal ini seringkali dikaitkan dengan efisiensi, yang berhubungan dengan

produktivitas suatu tindakan atau hasil yang diinginkan. Efektivitas juga dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Efektivitas dapat diukur berdasarkan tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya. Efektivitas juga terkait dengan keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pemanfaatan sumber daya, efektivitas dapat dilihat dari kemampuan menghasilkan barang atau jasa dengan mutu tertentu sesuai waktu yang ditetapkan. Efektivitas juga dapat diukur berdasarkan keberhasilan program, keberhasilan sasaran, tingkat kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dalam mencapai tujuan, serta kemampuan lembaga atau organisasi dalam melaksanakan tugas atau mencapai sasaran yang ditetapkan. Efektivitas lebih menitikberatkan pada pencapaian sasaran tanpa memperhatikan pengorbanan yang dikeluarkan, sedangkan efisiensi menitikberatkan pada pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin. Secara keseluruhan, efektivitas bermakna berhasil atau tepat guna dan dapat diukur berdasarkan sejauh mana tindakan mencapai sasaran yang telah ditetapkan. (Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin, 2014)

Mengukur efektivitas organisasi tidaklah mudah karena dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada penilaian dan interpretasi individu. Dalam hal produktivitas, efektivitas berarti kualitas dan kuantitas barang dan jasa. Efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan rencana dengan hasil yang sebenarnya. Jika usaha atau hasil pekerjaan tidak sesuai sehingga tujuan tidak tercapai, itu dianggap tidak efektif. Efektivitas organisasi dapat diukur berdasarkan beberapa kriteria, yaitu:

1. Keberhasilan Program
2. Keberhasilan Sasaran
3. Kepuasan terhadap program
4. Tingkat input dan output
5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Pelayanan publik dilakukan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan warga Negara dan meningkatkan kesejahteraan umum. Hal ini seharusnya dilakukan dengan transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berbasis online merujuk pada system, layanan, atau kegiatan yang dilakukan melalui internet. Dalam hal ini, hal tersebut dapat diakses, dioperasikan, atau dijalankan secara daring atau online. Sistem berbasis online dapat mencakup aplikasi, platform, dan layanan komunikasi yang memanfaatkan konektivitas internet.

Aplikasi adalah program komputer atau perangkat lunak yang dirancang untuk menjalankan tugas tertentu, memecahkan masalah, atau menyediakan fungsi spesifik bagi pengguna. Aplikasi dapat berupa perangkat lunak desktop, perangkat seluler, atau aplikasi web, dan melayani berbagai kebutuhan seperti produktivitas, hiburan, atau komunikasi.

OSS adalah aplikasi yang fokus pada pembuatan daftar izin usaha serta sistem yang mendukung operasi jaringan dan layanan. Ini melibatkan manajemen sumber daya, pemantauan kinerja, dan tugas-tugas operasional lainnya dalam jaringan yang membantu penyedia layanan telekomunikasi menjalankan infrastrukturnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan efektivitas kemudahan dalam perizinan secara online. Pada penelitian ini, data yang dikumpulkan adalah data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Proses penelitian kualitatif

dimulai dengan menyusun asumsi dasar dan aturan berpikir. Data yang dikumpulkan di lapangan digunakan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan fenomena sosial yang diteliti.

Dalam penelitian, terdapat dua jenis data yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah informasi fakta yang dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui wawancara dengan informan. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, seperti perpustakaan atau laporan peneliti sebelumnya. Sumber data penelitian ini didapatkan dari informan yang memiliki pengetahuan tentang latar belakang penelitian. Teknik penarikan sumber data yang digunakan adalah *purposive sampling* berjumlah 8 orang informan.

Pengumpulan data adalah proses mendapatkan data primer untuk penelitian. Data harus dikumpulkan dengan prosedur yang sistematis dan terstandar. Ada beberapa teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, yaitu teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan dan mengabstraksi data yang muncul dari catatan lapangan. Kemudian data disajikan secara logis dan sistematis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Kesimpulan ditarik dari konfigurasi data yang utuh dan kesimpulan tersebut diverifikasi selama penelitian berlangsung. Selanjutnya, dilakukan uji kredibilitas data dengan melakukan pengamatan yang lebih panjang, meningkatkan ketekunan dalam pengamatan, menggunakan triangulasi, dan melakukan *membercheck*. (Sugiyono, 2021)

PEMBAHASAN

Keberhasilan Program

Efektivitas program di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dilihat dari kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, ditemukan bahwa sebagian masyarakat sudah cukup familiar dengan aplikasi OSS karena mereka telah mengetahui dan menggunakan program ini. Namun, masih ada sejumlah masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini, terutama orang tua yang memiliki usaha sendiri tetapi tidak mendaftar lewat aplikasi karena kurang pemahaman dalam penggunaannya. Pengetahuan program ini tidak sesuai dengan teori yang disebutkan oleh Champbell J.P dalam Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (2014:96), yang mengatakan bahwa keberhasilan program tergantung pada pengetahuan program. Hal ini karena pendapat pegawai dinas yang menyebutkan bahwa sudah banyak yang mengetahui program ini, berbeda dengan pendapat masyarakat yang mengaku belum banyak yang mengetahuinya.

Dalam hal penerapan program, ditemukan bahwa penerapan aplikasi OSS di dinas telah mempercepat proses pendaftaran usaha dan mengurangi konflik antara pihak yang memberikan dan menerima pelayanan. Namun, beberapa pelaku usaha mengalami kendala dalam proses pendaftaran akibat masalah jaringan, yang mengharuskan mereka untuk berurusan langsung dengan dinas.

Dapat disimpulkan bahwa, efektivitas pelayanan publik berbasis online pada aplikasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara tergantung pada pengetahuan program dari pegawai dinas dan penerapan program tersebut. Meskipun terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat dan masalah jaringan, program ini dianggap cukup baik dalam memudahkan proses perizinan usaha dan mengurangi beban kerja pegawai.

Keberhasilan Sasaran

Efektivitas Pelayanan Publik berbasis Online pada Aplikasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat diukur dari sudut pencapaian tujuan dengan memperhatikan aspek output.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa target yang ditetapkan pada aplikasi online penting untuk memberikan arah dan tujuan yang jelas, kemudian target yang ditetapkan dalam aplikasi OSS berfokus pada pelaku usaha, baik usaha kecil, menengah, maupun besar. Tahapan pengoperasian program dalam aplikasi online juga penting untuk memastikan bahwa seluruh proses berjalan lancar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa tahapan pengoperasian program berjalan baik dan mudah dilakukan. Dalam observasi yang dilakukan juga menunjukkan bahwa tahapan pengoperasian program ini dianggap mudah oleh pengguna, karena ada bantuan dari pegawai Dinas jika masih ada yang belum paham cara mendaftar.

Dapat disimpulkan bahwa, efektivitas pelayanan publik berbasis online pada aplikasi OSS ini dapat diukur dari sudut pencapaian tujuan dan keterampilan dalam tahapan pengoperasian program. Aplikasi ini memberikan kemudahan dalam memenuhi syarat-syarat yang diperlukan dan membantu memastikan kesalahan minimal selama proses pendaftaran.

Kepuasan Program

Kepuasan pengguna terhadap program aplikasi OSS sangat penting karena berdampak langsung pada penerimaan dan kelangsungan aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna menciptakan pengalaman positif dan umpan balik dari pengguna yang puas dapat menjadi sumber informasi berharga untuk pengembangan dan peningkatan aplikasi di masa depan.

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa masyarakat sudah puas dengan adanya program aplikasi ini karena tujuannya adalah mempermudah masyarakat terutama pelaku usaha dalam membuat izin secara online. Selain itu, data survei kepuasan masyarakat menunjukkan peningkatan yang pesat setiap tahun. Kualitas yang dihasilkan oleh aplikasi OSS juga mendapat apresiasi dari pengguna dan instansi terkait. Kualitas yang baik menciptakan reputasi positif bagi pengguna dan instansi terkait di mata masyarakat. Informan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara menyatakan bahwa kualitas yang dihasilkan sudah baik dan bermanfaat bagi masyarakat. Berdasarkan hasil observasi, kualitas maupun proses dokumen yang dihasilkan oleh aplikasi ini sudah cukup baik karena menggunakan sistem online.

Dapat disimpulkan bahwa, efektivitas pelayanan publik berbasis online pada aplikasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah mencapai tingkat kepuasan yang memadai. Aplikasi ini telah memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat dan pelaku usaha. Peningkatan sosialisasi tentang program aplikasi OSS ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kepuasan seluruh pelaku usaha di daerah tersebut.

Tingkat Input dan Output

Efektivitas pelayanan publik berbasis online pada aplikasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara telah dioptimalkan dalam dua aspek. Pertama, sarana dan prasarana telah terpenuhi dengan lengkap, termasuk hardware seperti server dan jaringan serta perangkat lunak dan database. Namun, kendala terjadi pada ketidakstabilan jaringan internet. Berkenaan dengan pertanggungjawaban, telah ditetapkan bahwa tanggung jawab berkaitan dengan pelaksanaan aplikasi ini diberikan kepada petugas pelayanan hingga kepala Dinasnya. Mereka bertanggung jawab atas keamanan data, privasi pengguna, dan integritas sistem.

Selaras dengan teori Champbell J.P, pertanggungjawaban ini penting untuk menjaga keamanan informasi sensitif dan membangun kepercayaan pengguna.

Dapat disimpulkan bahwa, efektivitas pelayanan publik berbasis online pada aplikasi OSS di Dinas tersebut dinilai baik dalam hal sarana dan prasarana yang lengkap, hanya terkendala pada jaringan saja. Sedangkan dalam hal pertanggungjawaban, tanggung jawab telah ditetapkan secara bertahap dari pelaksana hingga kepala Dinasnya. Hal ini penting untuk menjaga keamanan data dan meningkatkan kepercayaan pengguna.

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Dalam aplikasi online, transparansi penting untuk membangun kepercayaan antara penyedia layanan dan pengguna. Hasil wawancara menunjukkan bahwa transparansi dalam aplikasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara sangat diutamakan. Pegawai terkait menyatakan bahwa semua orang diperbolehkan melihat dan menelusuri proses perizinannya, menciptakan keterbukaan informasi bagi masyarakat. Observasi juga mengonfirmasi bahwa pegawai sangat terbuka dalam memberikan informasi dan proses perizinan secara online, memudahkan masyarakat dalam mengurus izin usahanya. Namun, dalam hal penilaian, tidak ada metode khusus yang diterapkan dalam aplikasi OSS tersebut. Pegawai menyatakan bahwa mereka hanya melihat peningkatan jumlah pendaftar sebagai penilaian di dalam aplikasi OSS. Ini bertentangan dengan teori bahwa penilaian oleh pengguna sangat penting untuk meningkatkan pengalaman dan memperbaiki masalah yang mungkin timbul.

Dapat disimpulkan bahwa, aplikasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup efektif dalam hal transparansi, tetapi tidak menerapkan metode penilaian yang memadai.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik berbasis online pada aplikasi oss di mall pelayanan publik kabupaten hulu sungai utara (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

Faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan perizinan dengan sistem OSS (Online Single Submission) yaitu sarana dan prasarana yang bisa menjadi salah satu faktor pendukung prosedur pelayanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sendiri sudah memiliki sarana dan prasarana yang sangat memadai. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kurangnya kemampuan pegawai dalam menguasai teknologi berbasis online sehingga jika terjadi suatu kesalahan atau error pada aplikasi dapat melibatkan orang luar Dinas, faktor penghambat lainnya juga disebabkan kurangnya jumlah pegawai sehingga menyebabkan pelayanan kurang optimal kepada masyarakat dan pelaku usaha yang membutuhkan layanan tersebut dan kurangnya kemampuan pegawai dalam menerapkan sistem OSS agar terus terupdate pada setiap tahunnya dan terakhir terdapat kendala pada jaringan yang menyebabkan proses perizinan mengalami keterlambatan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Efektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem OSS (Online Single Submission) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pelayanan perizinan dengan Sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara terbukti efektif dalam aplikasi online di Mall Pelayanan. Namun, masih ada kelemahan dan kendala dalam pengetahuan program yang kurang efektif dan program yang terkendala pada jaringan. Target yang ditetapkan efektif karena fokus pada pelaku usaha, tahapan pengoperasian program juga efektif dengan penggunaan sistem web/online.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sudah efektif, sedangkan kualitas yang dihasilkan sangat tinggi dengan sistem online. Meskipun fasilitas cukup memadai, tetapi infrastruktur jaringan mengalami kendala. Transparansi program ini dianggap efektif karena memungkinkan masyarakat melihat proses pembuatan izin usaha. Namun, penilaian program ini tidak efektif karena tidak ada penerapan dari awal. Aplikasi online ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat, terutama pelaku usaha, namun masih ada kekurangan dan hambatan dalam sistem OSS, seperti gangguan pada jaringan.

Dalam kesimpulan tersebut, penulis menyarankan beberapa hal. Pertama, sistem aplikasi OSS perlu ditingkatkan dalam hal perencanaan, penyusunan, dan pengawasan agar dapat berjalan efektif tanpa hambatan. Kedua, hambatan yang terkait dengan pelayanan perizinan OSS harus ditangani dengan bekerja sama dengan Dinas Kominfo dan memberikan pelatihan kepada pegawai DPMPTSP. Ketiga, masyarakat perlu membuka wawasan tentang aplikasi online agar dapat memanfaatkan layanan dengan efisien dan menghemat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

Adinda (2021) *Efektivitas Pelayanan Perizinan Dengan Sistem Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh*. UIN AR-RANIRY.

Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (2014) *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.

Sugiyono, Prof.Dr. (2021) *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi Metode R&D – MPA*. Bandung: Alfabeta.

Yustika Oktora Domas (2022) *Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara*. Fakultas Ushuluddin.