



EFEKTIVITAS PROGRAM PROYEK PERCONTOHAN LAYANAN

CEPAT ADMINISTRASI KECAMATAN DI DESA PABEAN

KECAMATAN DRINGU

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

RISKA INDAH PUSPITA

NPM 21801091048



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

MALANG

2023

RINGKASAN

Riska Indah Puspita, 2022, **Efektivitas Program Layanan Cepat Administrasi Kecamatan Di Desa Pabean Kecamatan Dringu**, Dosen Pembimbing I : Prof. Yaqub Cikusin, M.Si, Dosen Pembimbing II : Hirshi Anadza, S.Hub.Int, M.Hub.Int.

Kependudukan merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Hampir kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor terarah. Gagasan menyusun suatu sistem administrasi yang menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data-informasi kependudukan, patut menjadi perhatian untuk mewujudkannya. Terbentuknya suatu kebijakan publik tentang Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK) yang digagas oleh Pemerintah Kabupaten Probolinggo adalah salah satu upaya untuk membuat sistem tentang pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas, cepat, singkat, aman, modern, akuntabel dan menguntungkan masyarakat.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk bagaimana Efektivitas LAPAK yang ada di Desa Pabean serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam aplikasi Lapak. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dan penelitian bersifat deskriptif. Metode pengumpulan data menggunakan instrument yaitu: interview (wawancara), observasi (pengamatan), dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan metode kualitatif, setelah data dikelola dan selanjutnya analisis dengan cara berfikir deduktif, yaitu menganalisis data umum untuk mendapatkan kesimpulan pengetahuan baru yang bersifat lebih khusus.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas program aplikasi LAPAK dalam menunjang optimalisasi pelayanan publik di Desa Pabean Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo secara umum sudah berjalan dengan baik dan efektif. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang pelaksanaannya belum maksimal seperti masyarakat yang kurang paham terkait dilaksanakannya inovasi LAPAK ini kemudian dari segi infrastruktur penunjang keberhasilan pelaksanaan inovasi LAPAK ini sudah memadai tetapi masih ada kendala ketika terjadi pemadaman listrik sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, LAPAK

SUMMARY

Riska Indah Puspita, 2022 Efektivitas Program Layanan Cepat Administrasi Kecamatan Di Desa Pabean Kecamatan Dringu, Supervisor I : Prof. Yaqub Cikusin, M.Si, Supervisor II : Hirshi Anadza, S.Hub.Int, M.Hub.Int.

Citizenship is the main base and the focus of all development problems. Almost the development activities are both sectoral and in directional sectors. The idea of drafting an administrative system that concerns the entire population problem, which includes the registration of residents, the civil Registry, the management of residential information, should be a concern to make it happen. The establishment of a public policy on the District Administration Rapid Service (LAPAK) initiated by the Government of Probolinggo district is one of the efforts to create a system about the quality of citizen administration services, fast, Safe, modern, accountable and profitable communities.

The purpose of this research is to find out the effectiveness of LAPAK in Pabean village and know the supporting factors and barriers in the application of stalls. This type of research is field research and research is descriptive. The methods of data collection using instruments are: interview, observation, and documentation. Methods of data analysis using qualitative methods, after managed data and subsequent analysis by thinking deductive, namely analyzing the general data to get a new knowledge conclusions that are more specific.

Based on the results of the research and discussion in the previous chapter, it can be concluded that the effectiveness of the LAPAK application program in supporting the optimization of public services in Pabean Village, Dringu District, Probolinggo Regency, in general, has been running well and effectively. However, there are still a number of indicators whose implementation has not been maximized, such as people who do not understand the implementation of the LAPAK innovation, then in terms of infrastructure supporting the successful implementation of the LAPAK innovation, it is adequate but there are still problems when there is a power outage so that the service does not run well.

Keywords: Effectiveness, Service, LAPAK

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Melihat teknologi dan dunia yang semakin maju, perwujudan Kecamatan dan Desa yang maju saja tidak cukup, karena Kecamatan dan Desa memerlukan teknologi seperti sistem yang *SMART*¹ dan tentunya untuk mengakses sebuah aplikasi atau internet. Terutama pada pelayanan publik yang telah diciptakan oleh pemerintah guna untuk mempermudah suatu pelayanan sehingga menjadi lebih efektif cepat dan murah serta aman misalnya pengurusan E-KTP pada masyarakat sebagai upaya mewujudkan dan meningkatkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*)² dalam pelayanan publik terhadap masyarakat. Di era globalisasi yang serba digital ini menjadi salah satu alternatif pemerintah dalam melakukan reformasi. Globalisasi sendiri membawa pengaruh besar terhadap perubahan dalam segala bidang. Salah satu kecanggihan teknologi yang semakin canggih pemerintah menerapkan kebijakan *Electronic Government* (E-Government) atau pemerintahan berbasis elektronik.

Pada Kabupaten Probolinggo sendiri juga terdapat inovasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (Lapak) dimana Lapak ini menggunakan aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan

¹ *SMART* adalah metode yang digunakan sebagai pedoman untuk menetapkan tujuan, target atau sasaran. Kata *SMART* dalam pendekatan smart ini merupakan akronim dari Specific, Measurable, Achievable, Relevant dan Timely.

² Good governance dimaksudkan sebagai suatu kemampuan manajerial untuk mengelola sumber daya dan urusan suatu negara dengan cara-cara terbuka, transparan, akuntabel, equitable, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

administrasi. Aplikasi ini berfungsi untuk meningkatkan pelayanan administrasi yang berkualitas cepat, singkat, aman, modern, akuntabel dan menguntungkan bagi masyarakat. Lapak ini sebagai bentuk implementasi dari *Electronic Government*. Program Aplikasi Lapak merupakan jenis pelayanan publik yang berbasis *online*. Diharapkan dengan adanya program aplikasi Lapak ini dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kabupaten probolinggo.

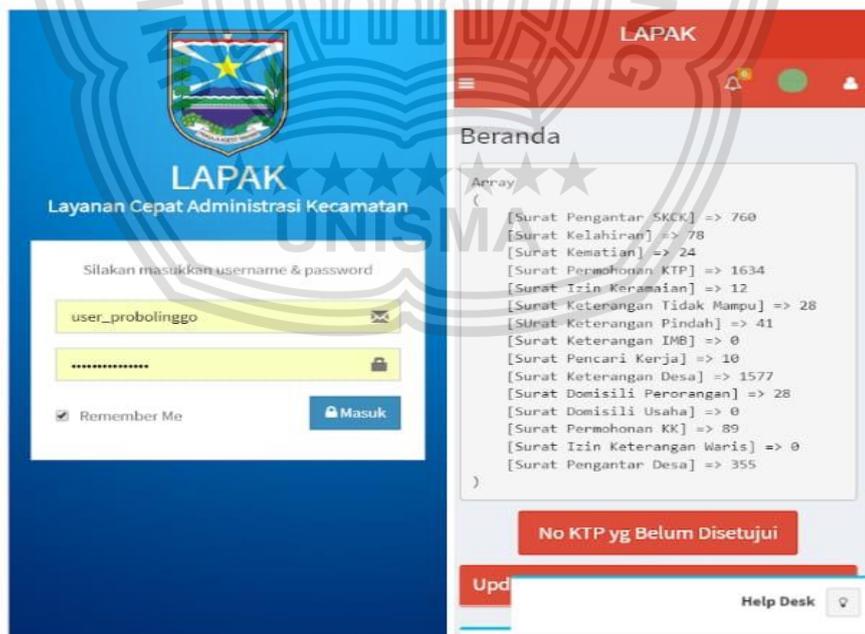
Seperti yang telah disampaikan oleh Bupati Probolinggo Ibu Hj. P. Trantiana Sari, SE (2018) menjelaskan bahwa :

“Dengan memanfaatkan IT sebagai sarana untuk memudahkan layanan manajemen Pemerintah Kabupaten Probolinggo secara cepat, efektif dan profesional. Layanan aplikasi berbasis IT ini harus memiliki SOP. Perubahan sistem manual menjadi layanan berbasis IT memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan masyarakat”.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu tertera pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah pelayanan publik maka diselenggarakanlah sistem pelayanan terpadu. Berdasarkan pada Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 84 Tahun 2017 Tentang Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (Lapak), Program Lapak ini mulai di implementasikan sejak Desember 2017 dengan 2 (dua) Kecamatan Sebagai Pilot Project yaitu Kecamatan Dringu dengan Lapak Tali Tantri (Layanan Cepat Administrasi Kecamatan Tanpa Pungli Tanpa Antri) dan Kecamatan Sumberasih dengan Lapak SMS (Layanan Cepat Administrasi Kecamatan Sepuluh Menit Selesai).

Program Lapak Tali Tantri merupakan sebuah inovasi pelayanan dari kecamatan Dringu Lapak Tali Tantri sendiri merupakan kepanjangan dari (Layanan Cepat Administrasi Kecamatan Tanpa Pungli Tanpa Antri). Sebagai bentuk inovasi baru tentunya aplikasi Lapak memiliki fitur pelayanan yang lebih mudah dan efektif dibandingkan dengan pelayanan secara manual. Dimana Lapak ini menggunakan situs web yaitu <http://lapak.probolinggokab.go.id> yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi. Masyarakat bisa mengurus atau melengkapi surat surat administratif cukup hadir ke kantor Desa dan tidak perlu hadir di Kantor Kecamatan.

Gambar 1
Tampilan beranda Aplikasi Lapak



Sumber: Website Resmi Lapak Probolinggo

Aplikasi tersebut digunakan sebagai sarana pendukung bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan terkait administrasi di Kecamatan Dringu mengenai pelayanan publik seperti pelayanan Pada Kasi (Kepala Seksi) Pelayanan di Kantor Desa Pabean Kecamatan Dringu yang berupa mengurus atau melengkapi surat-surat administrasi seperti surat keterangan pindah, surat pengantar SKCK, surat keterangan desa, surat keterangan tidak mampu dan sebagainya. Sehingga masyarakat tidak perlu membuat format surat keterangan dan tidak perlu menunggu kepala desa untuk bertandatangan. (probolinggakab.go.id)

Di Kabupaten Probolinggo sendiri pada Kecamatan Dringu dan Desa Pabean sebelum adanya inovasi pelayanan banyak menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi tersebut dimana sebelum adanya Inovasi pelayanan ini proses pelayanan di Kecamatan Dringu dan Desa Pabean memakan waktu yang lama, pemohon membutuhkan antrian di Kecamatan, Jika Pejabat tidak berada ditempat berkas pelayanan tidak bisa ditandatangani serta ketepatan waktu pelayanan kurang jelas.

Kondisi sosial budaya serta tingkat Sumber Daya Manusia yang cukup tinggi menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah Kecamatan Dringu dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Gambaran kondisi pelayanan beberapa waktu lalu sebelum adanya implementasi Program Lapak cukup banyak mengalami kendala yang dikeluhkan warga masyarakat terutama dalam hal birokrasi. Pelayanan administrasi dari desa hingga kecamatan dilakukan secara bertahap melalui beberapa meja pelayanan. Belum lagi jika petugas

dan pejabat berwenang dalam birokrasi pengurusan administrasi tidak berada di tempat, maka warga pemohon harus menunggu atau kembali lagi pada hari berikutnya. Tuntutan sebagian besar warga masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas cepat, mudah dan murah menjadi tantangan yang harus dipenuhi (Data berdasarkan dari Proposal Inovasi Kecamatan Dringu).

Dalam penerapan *e-government* selain mengikuti zaman yang semakin maju dengan penggunaan elektronik tentunya juga punya banyak manfaat, dimana akses internet yang sudah meluas dalam berbagai bidang seperti penjualan *atau e-commerce*, pendidikan *atau e-learning*, perbankan *atau e-banking* dan *social networking*. Dengan berbagai keuntungan yang ditawarkan oleh teknologi ini membuat teknologi informasi khususnya internet banyak diterapkan dalam berbagai bidang kehidupan manusia, termasuk dalam bidang pemerintahan. Sudah banyak media yang bisa dijadikan alat oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Salah satunya untuk memberikan layanan *e-Government* kepada masyarakat yaitu berupa website pemerintah daerah, yang bertujuan untuk meningkatkan layanan elektronik *atau e-service* dimana memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, layanan dan lain-lain.

Pembangunan situs web bagi pemerintah merupakan implementasi dari Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003, Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan E-Government yang isinya pemanfaatan teknologi informasi (internet) dalam menunjang aktivitas pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah menuju terwujudnya *e-government* di

Indonesia. Dalam Inpres No 3 Tahun 2003 disebutkan bahwa dalam pengembangan e-government ditujukan untuk: a) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik atau *website presence*, b) pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha atau *interaction*, c) pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga Negara atau *transaction*, d) pembentukan system manajemen dan proses kerja atau *transformation*. Tujuan pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Di Indonesia Pelayanan Publik telah didefinisikan dan dimuat dalam Surat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sebagaimana Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Undang-undang dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu system pemerintah ditentukan oleh baik buruk pelaksanaan pelayanan publik. Apabila suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif. Seiring dengan

perkembangan, semua organisasi dituntut untuk dapat untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang maksimal, tidak terkecuali organisasi pemerintah (Kalen : 2017). Pemerintah dibentuk juga bukan untuk melayani kepentingan sendiri tetapi untuk melayani masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut menurut Sondang P. Siagian (2001:24) memberikan definisi bahwa:

“Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya”.

Maka dari itu efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Kata efektivitas itu sendiri memilih unsur-unsur yang menjadi perhatian kepada masyarakat. Mereka menuntut pelayanan yang efektif dalam berbagai hal, yakni dalam penyelesaian pekerjaan secara efektif berarti menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu sesuai dengan kuantitasnya serta penggunaan sumber daya ataupun output yang minimal dalam mencapai hasil kerja maksimal. Hal ini selalu diharapkan tidak hanya di pusat sampai kelurahan mendapat tuntutan yang sama dari publik yaitu pelayanan yang efektif. Kualitas pelayanan di Kecamatan diharapkan akan menjadi lebih baik setelah menjadi perangkat daerah sebab tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk mensejahterakan masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien, ekonomis dan demokratis.

Aplikasi Lapak dapat dikatakan efektif apabila sudah mencapai tujuan yang ditargetkan. Pada implementasi aplikasi Lapak nyatanya masih ada masyarakat Desa Pabean yang belum mengetahui dan paham betul terkait dengan aplikasi tersebut. Selain itu, alamat web yang kurangnya informasi mengenai aplikasi ini juga menjadi permasalahan dalam implementasinya. Serta sering terjadinya gangguan atau eror pada saat akses aplikasi Lapak, hal tersebut tentu saja menghambat pelayanan yang sedang berlangsung.

Pada implementasi aplikasi Lapak yang akan diteliti oleh peneliti, akan diketahui sejauh mana aplikasi Lapak ini membantu mempermudah pelayanan administrasi yang ada di Desa Pabean. Nantinya juga akan diketahui sejauh mana masyarakat paham dan mengetahui adanya aplikasi Lapak ini. Selain masyarakat, dalam penelitian ini juga nantinya akan diketahui sejauh mana Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Desa Pabean atau petugas dapat menunjang keberhasilan pelaksanaannya.

Melihat adanya permasalahan yang terjadi peneliti tertarik untuk membahas efektivitas program aplikasi lapak dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, peneliti berkeinginan untuk melakukan kajian dalam bentuk skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN CEPAT ADMINISTRASI KECAMATAN DI DESA PABEAN KECAMATAN DRINGU”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas Program Lapak dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat Desa Pabean ?
2. Apa saja faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan pelayanan Program Lapak ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Tujuan Obyektif
 - a. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan Program Lapak dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat Desa Pabean.
 - b. Untuk mengetahui faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Program Lapak.
2. Tujuan Subyektif
 - a. Untuk menambah wawasan pengetahuan serta pemahaman peneliti terhadap penerapan teori-teori yang telah peneliti terima selama menempuh kuliah untuk mengatasi masalah administrasi yang terjadi di masyarakat.
 - b. Untuk memperoleh data yang lengkap guna peniliti skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
 - c. Untuk memberikan gambaran dan sumbangsih pemikiran bagi Ilmu Administrasi.

D. Manfaat Penelitian

Di dalam penelitian sangat diharapkan adanya manfaat dan kegunaan karena nilai suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penelitian karya ilmiah di bidang Ilmu Administrasi.
- b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat mengetahui pengaruh atau manfaat dari Program Lapak Terhadap Masyarakat Desa Pabean.
- c. Untuk memahami teori-teori yang telah dipelajari selama kuliah di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.

2. Manfaat Praktis

- a. Dengan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai Program Lapak Terhadap Masyarakat Desa Pabean.
- b. Dengan penelitian ini dapat memberikan sumbangsih berupa pemikiran maupun tindakan bagi Kantor Desa Pabean.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas program aplikasi LAPAK dalam menunjang optimalisasi pelayanan publik di Desa Pabean Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sudah dikatakan efektif, meskipun dalam pelaksanaannya masih ada beberapa masalah yang terjadi, tetapi secara keseluruhan pelayanan ini berada pada kategori efektif. Hal tersebut dapat diketahui dari teori pengukuran efektivitas e-government yang dikemukakan oleh Indrajit (2006) ditinjau dari 3 elemen yaitu : *Support, Capacity, Value*. Dari ketiga indikator tersebut mempunyai hasil yang berbeda. Hal ini dibuktikan dengan masih kurangnya *support* pemerintah dalam hal sosialisasi kepada masyarakat. Kemudian ditambah dengan elemen *capacity* yang masih kurang dalam hal sumber daya manusia maupun sumber daya infrastruktur. Dari segi *value* sudah dapat dirasakan manfaat yang di peroleh pemerintah serta kalangan masyarakat yang telah memanfaatkan pelayanan public berbasis e-government.

Secara lengkap, berikut adalah kesimpulan dari masing-masing indikator yang peneliti gunakan dalam meneliti efektivitas program aplikasi LAPAK Tali Tantri di Desa Pabean Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.

a. *Support* / Dukungan

Aplikasi LAPAK di Desa Pabean Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo dalam pemberian pelayanan mengenai dukungan pemerintah pada umumnya sudah baik terkait proses berjalannya pelayanan pada LAPAK di Desa Pabean sudah memenuhi. Meskipun masih ada masyarakat Desa yang belum paham akan inovasi aplikasi LAPAK tersebut. Terkait sosialisasi yang dilakukan juga belum maksimal. Dikarenakan masih ada dari masyarakat yang belum mengetahui terkait dengan aplikasi tersebut.

b. *Capacity / Kapasitas*

Dalam penyediaan anggaran dalam bidang penerapan dan pengembangan LAPAK di Desa Pabean Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sudah memenuhi. Begitupun Pada bidang infrastruktur sudah cukup memadai dalam menunjang kinerja pegawai di Desa Pabean Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo untuk melaksanakan tugas dan fungsinya. Namun demikian, untuk infrastruktur khususnya komputer yang diperuntukkan untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan sudah mumpuni meskipun masih ada kendala ketika adanya pemadaman listrik. Ketika sudah terjadi pemadaman listrik semua akses pelayanan tidak bisa dijalankan.

Pada penempatan sumber daya manusianya, masih terlihat kurangnya persiapan sumber daya manusia yang mengelola Aplikasi LAPAK tersebut. Hal tersebut terlihat hanya ditangani ada 2 staf yang melayani administrasi kependudukan dengan menggunakan Aplikasi LAPAK.

c. *Value* / Nilai

Manfaat yang diperoleh pemerintah setelah menerapkan system pelayanan lapak ini pemerintah dapat meningkatkan efektivitas pelayanan demi terciptanya good governance, dengan adanya system e-government ini memudahkan dan mempercepat proses pelayanan yang diberikan, karena mereka sudah menggunakan computer yang terkoneksi dengan jaringan internet. Dalam kualitas pelayanan yang ditingkatkan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Seperti yang terlihat masyarakat juga merasakan dampak positif dari adanya inovasi aplikasi LAPAK secara langsung, dengan kepuasan masyarakat yang terus meningkat dapat dikatakan program aplikasi LAPAK tepat sesuai dengan yang diharapkan.

1. Faktor penghambat dan pendukung aplikasi LAPAK
 - a. Faktor penghambat : Kurang dikenalnya aplikasi, jaringan internet tidak stabil, sosialisasi yang kurang merata
 - b. Faktor pendukung : sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia, regulasi atau Peraturan Bupati Probolinggo No. 84 tahun 2017

B. SARAN

Adapun saran-saran yang mungkin bisa peneliti berikan dan bermanfaat bagi pengembangan aplikasi LAPAK di Desa Pabean Kecamatan Dringu adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat maka perlu diadakan sosialisasi yang dilaksanakan sebisa mungkin dikemas secara

menarik agar masyarakat lebih mudah memahami inovasi aplikasi LAPAK tersebut. Baik dengan menggunakan media sosial (online) maupun secara langsung (offline). Proses sosialisasi bisa dilaksanakan dengan menampilkan video terkait dengan prosedur pelayanan Lapak. Selain itu, dengan menyebarkan pamflet di media sosial atau disejumlah titik tertentu yang bisa diketahui oleh masyarakat dapat membantu mengoptimalkan sosialisasi.

2. Pada penempatan sumber daya manusia, perlu ditambah lagi staf untuk menangani berjalannya pelayanan administrasi kependudukan yang mana menggunakan aplikasi LAPAK serta perlu diadakannya pelatihan tentang SOP lapak sehingga dapat berjalan dengan tepat dan cepat sehingga masyarakat tidak antri panjang.
3. Penyediaan infrastruktur khususnya ketika terjadi pemadaman listrik sehingga pelayanan dihentikan itu perlu ditingkatkan lagi. Perlu disediakan *Genset* di kantor Desa Pabean sebagai penunjang untuk melakukan suatu kegiatan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Moenir. 2006. *Pendekatan Manusiawi Dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung
- Dendawijaya, Lukman. 2001. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia
- Dunn, William N. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Effendy, Onong Uchjana. 2010. *Ilmu Teori dan Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Egaesa, Kalen Dixi. 2017. *Efektivitas Kinerja Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Malang*. Malang.
- Handyaningrat, Soewarno. 1994. *Pengantar Ilmu Administrasi Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Heeks, Richard. (2006). *Implementing and Managing E-Government*. Sage: London
- Indrajit, Richardus. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- Kurniawan. 2005. *Program Kerja Pemerintah; Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Refika Adhitama.
- Martini dan Lubis. 1987. *Teori Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Miles, M.B dan A.M Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press
- Moleong, L.J. 2017. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen peelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*. Yogyakarta. Pustaka pelajar
- Sedarmayanti. 2004. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 1987. *Manajemen Modern*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Suedi, Falih Dan Wardiyanto, Bintoro (eds). 2010. *Revisialisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi Dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Hlm. 270
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: (Pendekatan Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Susanto, Azhar. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Lingga Jaya.

Sutanta, Edhy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sumber Skripsi dan Jurnal:

- Arief, Verdico. Dkk. 2018. *Efektivitas Penerapan Konsep E-Government Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Keluarahan Pada Kelurahan Sungaibangkong Kecamatan Pontianak Kota Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat*. Kalimantan Barat: Politeknik Negeri Pontianak.
- Budiani, Ni Wayan. 2007. *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. Bali: Departemen Ilmu Ekonomi Universitas Udayana. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, Vol.2, No.1
- Enitasari, R. & Hertati, D. 2019. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo*. *Public Administration Journal*, 2(5), 136-149.
- Hartono, dkk. 2010. *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web*. Jakarta : *Jurnal Teknologi Informasi*, Volume 6 Nomor 1.
- Indrayani, zahrotin. dkk. 2017. *Efektivitas Program Pengolahan Administrasi Desa Secara Elektronik (PADE) Di Desa Mantup Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan*. Universitas Negeri Surabaya.
- Isa, Rusli. 2009. *Efektivitas Organisasi Kecamatan dalam Pelayanan Publik setelah menjadi perangkat Daerah*. *Jurnal Inovasi*. Vol. 06. No. 04.
- Kartika. dkk. 2020. *Efektivitas Pelayanan Administrasi 30 Detik di Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- M.C. Lenak, Syalom. dkk. 2021. *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Elektronik Government di Dinas Pendidikan Kota Tomohon*. *Jurnal Governance*. Vol. 1. No. 1
- Rahmadi, Andi nur. 2021. *Implementai Aplikasi Layanan Cepat Administrasi Kependudukan (LAPAK) Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih*. *Intelektual Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*. Vol. 7. No. 1.
- Tjiptono Dalam Dinda N. S. 2019. *Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Elektronik Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat*. Lombok Barat: Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Wulandari, Cici Malitha. 2019. *Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sitem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuatan Singingi*. Universitas Riau.

Sumber Undang-Undang

Inpres No. 03 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Inpres No. 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional

Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 84 Tahun 2017 Tentang Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK).

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Publik.

Sumber Internet

Dinas Kominfo Probolinggo Kabupaten. 2018. Bupati Tantri Rilis Layanan Aplikasi Lapak. <https://probolinggokab.go.id/bupati-tantri-rilis-layanan-aplikasi-lapak/>. Diakses pada tanggal 28 Maret 2022

Redaksi Wartapos. 2018. Probolinggo: Aplikasi Pelayanan Online LAPAK di Luncurkan. <https://www.wartapos.id/2018/02/08/probolinggo-aplikasi-pelayanan-online-lapak-diluncurkan/>. Diakses pada tanggal 28 Maret 2022

