

EFEKTIVITAS APLIKASI SISTEM OPERASIONAL TERPADU ONLINE LAMONGAN (SOTOLA) DI POLRES LAMONGAN

Alvian Dwi Oktavias

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
alvian.bayan86@gmail.com

Weni Rosdiana, S.Sos., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
wenirosdiana@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya sudah menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan instansi pemerintah pusat, daerah, dan pada lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Kepolisian Republik Indonesia membuat strategi 8-10-11 yaitu 8 misi, 10 program, dan 11 komitmen. Salah satu dari 10 program tersebut yang menarik adalah pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis teknologi informasi. Salah satunya ada di Polres Lamongan, bertujuan untuk mencegah adanya pungutan liar alias pungli yang kerap dilakukan oleh petugas kepolisian dan pengurusan surat-surat secara online kepada polisi dengan meluncurkan aplikasi SOTOLA. Dengan aplikasi SOTOLA masyarakat dapat mengadu, melapor mengurus SKCK, SIM, dan Izin keramaian. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dari penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi dari efektivitas suatu program berdasarkan pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah pengumpulan, reduksi data, penyajian data, verifikasi, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SOTOLA di Polres Lamongan tidak berjalan secara efektif, karena ada beberapa indikator yang belum berjalan seperti masih kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh petugas yang hanya sebatas di sekolah-sekolah sekitar kota dan perangkat desa saja sehingga masyarakat Lamongan masih banyak yang tidak mengetahui aplikasi SOTOLA, Oleh karena itu peneliti memberikan saran agar pihak Polres lebih sosialisasi kepada masyarakat Lamongan mengenai aplikasi SOTOLA, berikutnya yaitu lebih mengembangkan aplikasi agar tampilannya lebih menarik minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, SOTOLA

Abstract

Public services are all forms of services both in the form of public goods and public services which in principle have become the responsibility and executed the Government's institutions, the region, and the environment of State-owned enterprises and business entities belong to the region. The Indonesian police created a 8-10-11 strategy of 8 missions, 10

programs, and 11 commitments. One of the 10 interesting programs is public service that is easier for the community and based on information technology. One of them is in the Polres of Lamongan, aims to prevent the existence of a wild levy aka illegal levy which is often done by police officers and the management of letters online to the police by launching the application Sotola. With the application of SOTOLA the community can complain, report on the SKCK, DRIVER's license, and permit crowds. The type of research used is descriptive with a qualitative approach. The focus of this research is the factors that influence the effectiveness of a program based on Sutrisno Understanding of the program, right on target, timely, achieving goals, and real change. The data analysis techniques in this research are collection, data reduction, data presentation, verification, and conclusion. Results showed that the application of SOTOLA in Polres Lamongan has not run effectively, because there are some indicators that have not yet run like the lack of socialization provided by officers who are limited in schools Around the city and village devices only so that the people of Lamongan still many who do not know the application SOTOLA, Therefore, researchers give advice so that the Polres more socialization to the community of Lamongan about the application SOTOLA, the next is to develop applications so that it looks more interested people to use the application The.

Keywords: effectiveness, public service, SOTOLA

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya sudah menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, di daerah, dan pada lingkungan Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah. Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Di Indonesia semua organisasi pemerintah daerah memberlakukan pelayanan publik, pelayanan publik sudah diatur dalam undang-undang yang bertujuan agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan.

Era Globalisasi zaman sekarang, perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat memberikan banyak kemudahan dalam berbagai aspek kegiatan bisnis, hal ini dikarenakan sebuah teknologi yang menitik baratkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, dapat memenuhi kebutuhan dunia bisnis dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat. Penggunaan teknologi informasi ini tidak hanya pada sector bisnis, tetapi pada sector publik khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti :pengajuan perijinan, pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) dan lain sebagainya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Peluncuran inovasi dari tujuh Polres di Jawa Timur salah satunya adalah milik Polres Lamongan, yaitu aplikasi Sistem Operasioanl Terpadu Online Lamongan (SOTOLA) yang diresmikan pada tanggal 06 Oktober 2016 dan sudah dapat diunduh di *playstore* maupun *appstore* secara gratis. Aplikasi ini berisipengaduan, laporankehilangan, permohonan Surat

Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), permohonan Surat Izin Mengemudi (SIM), permohonan ijin keramaian, info Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP), CCTV Live, berita, Call Center, Sms Center, Ujian SIM, Informasi Darurat, Pilkada, E-Government. Berikut gambar dari aplikasi SOTO Lamongan.

Aplikasi yang dinamai dengan Sistem Operasional Terpadu Online Lamongan (SOTOLA) memiliki sejumlah pelayanan. Menurut AKBP Juda, juga menyatu dengan sejumlah pelayanan dari Pemkab Lamongan sehingga lebih memudahkan warga. Beberapa layanan dari Pemkab Lamongan yang sudah bisa diakses dari aplikasi SOTO Lamongan, diantaranya adalah layanan pajak dan informasi mengenai wisata Lamongan. Aplikasi SOTO Lamongan ini juga bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat dalam melakukan pelaporan tindak kejahatan maupun pengaduan serta pengurusan surat-surat secara *online* kepada polisi, karena masyarakat yang ingin mengakses pelayanan Polres Lamongan tidak perlu lagi melengkapi persyaratan ini dan itu sehingga memangkas waktu untuk segera di proses, tinggal pencet nomor petugasnya siaga 24 jam.

Dilihat dari operator pusat data jumlah pendownload aplikasi SOTOLA ini masih tergolong sedikit yang masih terkendala pada minimnya minat masyarakat menggunakan aplikasi tersebut dalam hal pengaduan. Kurangnya sosialisasi juga menjadi faktor keberhasilan untuk mencapai tujuan utama program tersebut, karena sosialisasi adalah cara paling efektif dan efisien untuk memperkenalkan program tersebut kepada masyarakat.

Dilihat dari waktu peluncurannya pada tanggal 06 Oktober 2016 hingga akhir tahun 2017 berdasarkan data milik operator SOTO Lamongan hingga akhir tahun 2017 jumlah pelaporan pada fitur pengaduan masih 59 pelapor rata-rata

pendownload hanya mencoba saja dan tidak mengerti kegunaan icon-icon yang ada di dalam aplikasi SOTOLA. Masyarakat lebih memilih datang langsung ke SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polres Lamongan untuk melakukan pelaporan dan pengaduan secara langsung. Selain itu aplikasi SOTOLA merupakan program unggulan yang ada di Polres Lamongan, tetapi dengan kurangnya sosialisasi yang baik sehingga dapat mengurangi keunggulan program tersebut.

Berdasarkan fakta-fakta yang sudah ada di atas tampaknya masih ada kesenjangan antara tujuan ideal efektivitas aplikasi SOTO Lamongan di lapangan. Untuk mengetahui gambaran lengkap pelaksanaan aplikasi tersebut, peneliti menilai bahwa perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas aplikasi SOTO Lamongan dalam memberikan pelayanan lapor *online* kepada masyarakat. Oleh karena itu, maka peneliti tertarik mengambil judul efektivitas aplikasi sistem operasional terpadu online lamongan (sotola) di Polres Lamongan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai gambaran secara lengkap mengenai Aplikasi Sistem Operasional Terpadu Online (SOTOLA) di Polres Lamongan. Subjek penelitian ini ditentukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011:247) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis efektivitas aplikasi sistem operasional terpadu online lamongan (sotola) di polres lamongan. dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan data primer dan sekunder yang di dapatkan peneliti, maka penelitian ini menggunakan model efektivitas kebijakan menurut Sutrisno menyatakan bahwa untuk mengukur tingkat keefektivan suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa variabel sebagai berikut :

1. Pemahaman Program

Menurut Sutrisno (2016) Melalui program, maka segala bentuk rencana akan lebih terorganis dan lebih mudah untuk dioperasionalkan. Kemudian dilihat sejauh mana masyarakat dapat memahami kegiatan atau program yang ada dalam suatu organisasi. Salah satu upaya untuk meningkatkan pemahaman program ini adalah dengan dilakukannya sosialisasi sehingga masyarakat Lamongan dapat mengetahui mengenai aplikasi SOTOLA ini. Sebuah pemahaman yang benar oleh masyarakat akan sangat mempengaruhi efektivitas program yang sedang dijalankan. Langkah sosialisasi sudah dilakukan untuk memberikan suatu pengetahuan agar masyarakat lebih memanfaatkan aplikasi ini untuk memberikan suatu pelayanan yang optimal melalui aplikasi SOTOLA dengan tujuan supaya masyarakat memanfaatkan aplikasi ini secara bijak dan benar sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Hanya saja karena sosialisasi yang belum menyeluruh kepada masyarakat hanya sebatas di sekolah-sekolah sekitar kota saja dan perangkat desa sebagian daerah Lamongan saja dan itu belum tentu di sosialisasikan secara benar. Dari sekian wawancara dengan masyarakat yang sudah dilakukan maka dapat di simpulkan masih banyak masyarakat yang tidak

mengetahui mengenai aplikasi SOTOLA ini karena kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pihak Polres yang hanya berfokus pada sekolah-sekolah di sekitar Lamongan Kota saja.

2. Tepat Sasaran

Program SOTOLA tersebut siapa saja sasaran yang diperuntukan bagi masyarakat Lamongan saja karena penggunaan aplikasi SOTOLA dengan cara registrasi menggunakan KTP asli warga Lamongan. Memang ketepatan aplikasi SOTOLA sudah jelas untuk masyarakat Lamongan bukan untuk masyarakat luar Lamongan. Agar pelayanan yang di berikan Polres Lamongan lebih maksimal dalam menindak kasus kejadian di Kabupaten Lamongan. Hasil observasi yang didapat adalah aplikasi SOTOLA tergolong aplikasi yang memiliki pelayanan dan pengaduan secara *online* pada Polres Lamongan yang dapat dimanfaatkan oleh warga Lamongan untuk mendapatkan pelayanan mudah dan cepat dalam pengurusan surat-surat dan pengaduan di Polres Lamongan, hanya saja sasaran yang dituju mungkin belum dikatakan secara menyeluruh sehingga masih sedikit yang faham tentang aplikasi ini.

3. Tepat waktu

Menurut Sutrisno (2016) Faktor yang juga harus diperhatikan dalam mengukur efektivitas adalah faktor waktu pelaksanaan. Aplikasi SOTOLA ini dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Lamongan dalam hal pelayanan secara *online* yang dapat mempersingkat waktu, hanya saja masyarakat harus tetap datang ke Polres untuk mendapatkan hasilnya yang sudah di proses. Aplikasi SOTOLA ini berjalan secara online kendala yang dihadapi Polres adalah jaringan internet yang ada di Polres dengan minim tidak bisa stabil sehingga menghambat proses pelayanan yang diberikan pada masyarakat.

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa aplikasi SOTOLA bertujuan memberikan respon yang cepat bagi

pengguna aplikasi dari hasil dilapangan masyarakat rata-rata ada yang memberikan respon positif dan ada juga yang memberikan respon yang kurang mendukung tetapi masih memberikan kritik yang memberikan masukan supaya lebih dikenal oleh warga Lamongan.

4. Tercapainya tujuan

Sutrisno (2016) Pencapaian tujuan adalah kesesuaian antara tercapainya suatu tujuan awal dengan apa yang telah direncanakan. Tujuan program SOTOLA sendiri adalah untuk mendukung tugas Kepolisian Republik Indonesia untuk melayani dan memenuhi kebutuhan rasa aman masyarakat agar lebih prima, lebih efisien, respon cepat.

Dari hasil penelitian tersebut masyarakat Lamongan lebih banyak sudah tahu mengetahui tujuan dari program SOTOLA yaitu meningkatkan pelayanan publik di bidang teknologi dan informasi, tetapi ada beberapa yang tidak tahu sama sekali dari tujuan program pengaduan *online* SOTOLA karena masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai program SOTOLA ini,

5. Perubahan Nyata

Menurut sutrisno (2007) perubahan nyata suatu kegiatan atau program memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program atau kegiatan tersebut.

Hasil observasi yang didapatkan ialah perubahan nyata program sedikit banyak sudah bisa dirasakan oleh masyarakat sangat mempengaruhi dalam keberhasilan sebuah program. Jika pemantauan program tidak menghasilkan perubahan maka tujuan dari program tersebut dikatakan tidak berhasil, dan kemungkinan besar masyarakat tidak akan mengunduh atau menggunakan aplikasi SOTOLA lagi. Selain itu setiap program harus di evaluasi agar tujuan yang di inginkan bisa tercapai.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas aplikasi

Sistem Operasional Terpadu Online Lamongan (SOTOLA) di Kepolisian Resort (Polres) Lamongan dapat dikatakan sudah berjalan kurang baik, sehingga pada beberapa indikator masih ditemui penghambat dari keberhasilan program tersebut, berikut simpulanya.

Dalam sub fokus pemahaman program penelitian ini dapat disimpulkan, bahwa belum banyak masyarakat yang memahami mengenai aplikasi SOTOLA ini di Lamongan, hal tersebut dibuktikan dari hasil penelitian dilapangan berupa wawancara dengan Kepala SPKT Polres Lamongan mengatakan, bahwa aplikasi SOTOLA ini belum banyak pengguna atau *user*, sehingga tujuan yang di inginkan dapat tercapai yakni sebagai pelayanan berbasis informasi dan teknologi serta meningkatkan keamanan di wilayah Lamongan, karena dirasa masyarakat tidak mengetahui aplikasi tersebut dan dampak yang ditimbulkan selanjutnya adalah masyarakat kesulitan dalam hal melapor dan harus melalui SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) terlebih dahulu.

Ketepatan sasaran program penelitian ini dapat disimpulkan, bahwa ketepatan sasaran program ditujukan kepada masyarakat Lamongan, hal tersebut dibuktikan dari hasil penelitian dilapangan berupa wawancara dengan bapak Ipda Mus Mulyadi selaku Kepala SPKT Polres Lamongan mengatakan, bahwa aplikasi SOTOLA diperuntukan untuk masyarakat Lamongan saja. Fungsinya untuk meningkatkan pelayanan berupa pengaduan ataupun pengurusan surat-surat SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) baru atau perpanjangan dan pengurusan SIM (Surat Izin Mengemudi). Selain itu aplikasi ini juga sebagai salah satu cara yang cepat untuk mendapatkan pelayanan apabila ada tindak kejahatan maupun kejadian kecelakaan di kawasan Lamongan.

Dalam sub fokus ketepatan waktu penelitian ini dapat disimpulkan, bahwasanya aplikasi ini sudah bagus. Hal

tersebut dibuktikan dari hasil penelitian dilapangan berupa wawancara dengan Kepala SPKT Polres Lamongan dan operator aplikasi SOTOLA mengatakan, bahwa aplikasi SOTOLA merupakan aplikasi pelayanan publik yang berbasis teknologi sehingga dengan adanya aplikasi ini fasilitas pelayanan di Polres Lamongan seperti berupa pengaduan ataupun pengurusan surat-surat SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) baru atau perpanjangan dan pengurusan SIM (Surat Izin Mengemudi) bisa dilakukan secara *online* sehingga akan menghemat waktu karena tidak perlu mengisi data lagi. Hasil dilapangan masyarakat rata-rata ada yang memberikan respon positif dan ada juga yang memberikan respon yang kurang mendukung tetapi masih memberikan kritik yang memberikan masukan supaya lebih dikenal oleh warga Lamongan. Masyarakat yang sudah mengisi data perlu datang ke Polres Lamongan untuk validasi data kembali yang membutuhkan waktu yang cukup untuk mengantri.

Dalam sub fokus tercapainya tujuan program termasuk juga mempengaruhi tingkat efektivitas suatu program, pihak anggota Polres Lamongan sendiri memaparkan bahwa tujuan aplikasi SOTOLA ini untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis modersisasi IT. Hasil yang didapat ialah peluncuran program SOTOLA tujuan utama dari SOP aplikasi SOTOLA adalah hadir ditengah-tengah masyarakat untuk mempermudah pengurusan surat-suar secara online di Polres Lamongan selain itu untuk mempercepat proses kejadian perkara yang terjadi pada masyarakat pengguna aplikasi ini. Sedangkan pengguna aplikasi dengan jumlah masyarakat berbanding terbalik dengan tujuan yang ingin dicapai.

Dari sub perubahan nyata program aplikasi SOTOLA, dapat disimpulkan bahwa program aplikasi ini sudah berhasil. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dari kalangan masyarakat bahwasanya ada perubahan dari sebelum adanya aplikasi ini dan sesudahnya. Salah satunya adalah

pada pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin mengemudi) dulu masyarakat tidak perlu lagi datang ke Polres Lamongan yang dimulai dengan registrasi awal hingga proses selanjutnya sekarang masyarakat bisa mendaftar secara *online*. Kemudian Hasil yang didapatkan ialah perubahan nyata program sedikit banyak sudah bisa dirasakan oleh masyarakat sangat mempengaruhi dalam keberhasilan sebuah program. Jika pemantauan program tidak menghasilkan perubahan maka tujuan dari program tersebut dikatakan tidak berhasil, dan kemungkinan besar masyarakat tidak akan mengunduh atau menggunakan aplikasi SOTOLA lagi.

Saran

Berdasarkan simpulan mengenai efektivitas program aplikasi *online* SOTOLA di Kepolisian Resort (Polres) Lamongan maka di berikan beberapa saran sehingga diharapkan menjadi alternatif dalam membantu meminimalisir kendala ataupun menyempurnakan Program SOTOLA di waktu yang akan datang, adapun beberapa saran adalah sebagai berikut.

1. Program pengaduan dan pelayanan di aplikasi SOTOLA memang sangat bagus tapi masyarakat ini sebenarnya masih banyak yang kurang mengetahui program tersebut. Sebaiknya Polres Lamongan sering melakukan sosialisasi ke tiap-tiap daerah di Lamongan agar program SOTOLA dapat diketahui masyarakat Lamongan secara menyeluruh bukan hanya melalui media social.
2. Perlunya evaluasi aplikasi yang diberikan kemudahan untuk masyarakat agar tidak perlu datang lagi ke Polres Lamongan untuk proses validasi data, karena akan membutuhkan waktu lagi untuk menunggu antrian.
3. Melakukan pemantauan kembali pada program SOTOLA agar lebih banyak lagi pengguna aplikasi SOTOLA dan mengubah atau memperbaiki dalam

segi tampilan agar lebih menarik bagi pendownload atau pengguna.

4. Memberikan *reward* untuk pengguna aplikasi agar masyarakat lebih semangat lagi ketika menggunakan aplikasi SOTOLA. Dengan adanya *reward* masyarakat akan merasa lebih semangat memanfaatkan aplikasi SOTOLA sebagai salah satu aplikasi dari Kepolisian yang dapat diterima masyarakat Lamongan.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Weni Rosdiana, S.Sos.,M.AP, selaku dosen pembimbing.
3. Muhammad Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP dan Indah Prabawati S. Sos., M.Si. . selaku dosen penguji.
4. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP., dan Deby Febriyan Epriliyanto, S.Sos., MPA. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiani, N. W. (2007). *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" di Dusun Badegan Bantul*. Yogyakarta: Pustaka Rihama.
- Indrajit, Richardus Eko.(2006). *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi
- Miles & Huberman. (2007). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.

Moleong, Lexy J.(2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Silalahi, U. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Steers, M. R. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E. (2007). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Presada Media Group.

Sutrisno, E. (2007). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Kencana Presada Media Group.

Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grafindo.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Pasal 3 UU No 11 Tahun 2008 tentang pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik

Pasal 15 ayat 1 tentang kewenangan Kepolisian Negara Republik Indonesia

Riza, Selvia. 2017. *Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kampar*: Universitas Riau

Nurwindiarti, Maylina. 2016. *Efektifitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*: Universitas Airlangga

Jannah, Farikhatul Silvi. 2012. *Efektivitas Program Siaran Radio Suara Pendidikan Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan (Studi di Dinas Pendidikan Kabupaten Jombang*: Universitas Negeri Surabaya

<https://lamongankab.bps.go.id/statictable/2016/11/07/528/jumlah-penduduk->

yang-memiliki-ktp-di-kabupaten-lamongan-2015.html

<http://www.tribunnews.com/nasional/2016/10/20/aplikasi-soto-lamongan-yang-bebas-pungli>

Saputro, Adnan dan Alhadi. 2017.
Pelaksanaan Layanan E-Puskesmas

Ambacang Kecamatan Kuranji Kota Padang. Journal of Public Sector Inovation, Vol. 2, No. 1, November Tahun 2017, (33-38)