



# TRANSFORMASI LAYANAN KEPENDUDUKAN YANG BERKELANJUTAN: IMPLEMENTASI DAN TANTANGAN PROGRAM OFFLINE ONLINE DAN TERINTEGRASI

Wa Ode Fani\*<sup>a1</sup>, Herman Lawelai<sup>a2</sup>, Mahyudin<sup>a3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Buton, Kota Baubau, 93724  
<sup>1</sup>[waodefany@gmail.com](mailto:waodefany@gmail.com), <sup>2</sup>[hermanlawelai92@gmail.com](mailto:hermanlawelai92@gmail.com), <sup>3</sup>[mahyuddinfaith2018@gmail.com](mailto:mahyuddinfaith2018@gmail.com)

## INFO ARTIKEL

### Riwayat Artikel:

Diterima: 25-06-2024  
Disetujui: 26-08-2024  
Dipublikasikan: 23-09-2024

### Kata Kunci:

1. Si LAKU O2T
2. Pelayanan Publik
3. Kebijakan Berkelanjutan
4. Administrasi Kependudukan

### Keywords:

1. Si LAKU O2T
2. Public Service
3. Sustainable Policy
4. Population Administration

## ABSTRAK

**Abstrak:** Program Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara Offline, Online Dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) bertujuan untuk menyederhanakan dan mendekatkan layanan administrasi kepada masyarakat, memastikan prosedur yang mudah, cepat, gratis, dan bebas dari pungutan liar dan perantara. Namun, dalam pelaksanaannya, program ini menghadapi beberapa tantangan seperti masalah disiplin dan tanggung jawab petugas, kurangnya jumlah petugas, dan infrastruktur yang kurang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi Si LAKU O2T dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan analisis dokumen, dengan sumber data primer dan sekunder. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Si LAKU O2T sebagian besar sudah efektif. Variabel komunikasi menunjukkan pelaksanaan yang efektif, transmisi yang mapan di antara para pelaku layanan, pedoman pelaksanaan yang jelas, dan konsistensi dalam persyaratan dan mekanisme layanan. Variabel sumber daya menunjukkan bahwa sumber daya untuk Si LAKU O2T telah dimaksimalkan, termasuk staf yang tersedia dan informasi kebijakan yang dipahami dengan baik. Wewenang telah didelegasikan dengan baik, dan fasilitas pendukung memadai. Sikap pelaksana menunjukkan pandangan yang positif, dengan pemahaman kognitif terhadap tugas, arahan yang selaras dengan tugas pelaksana, dan respon positif terhadap keluhan masyarakat. Variabel struktur birokrasi menyoroti keberadaan Standar Operasional Prosedur, yang menstandarkan tindakan di antara para pelaksana pelayanan. Studi ini memberikan masukan yang berharga bagi Pemerintah Kabupaten Kolaka Utara untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu ruang lingkup yang terbatas pada satu wilayah dan potensi bias pada data kualitatif. Penelitian lebih lanjut direkomendasikan untuk mengeksplorasi wilayah yang lebih luas dan menggabungkan langkah-langkah kuantitatif untuk hasil yang lebih komprehensif.

**Abstract:** The system of population administration services in North Kolaka is offline, online and integrated (Si LAKU O2T) program aims to simplify and bring administrative services closer to the community, ensuring that procedures are easy, quick, free, and free from illegal fees and middlemen. However, its implementation faces challenges such as staff discipline and responsibility issues, a shortage of personnel, and inadequate infrastructure. This study seeks to evaluate the implementation of Si LAKU O2T in enhancing public service quality at the Population and Civil Registration Office of the North Kolaka Regency. This research employs a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques include interviews, observations, and document analysis, with primary and secondary data sources. Data analysis involves data reduction, presentation, and conclusion drawing. Findings indicate that the implementation of Si LAKU O2T has been largely effective. The communication variable shows effective execution, established transmission among service actors, clear implementation guidelines, and consistency in service requirements and mechanisms. Resource variables reveal that resources for Si LAKU O2T are maximized, including available staff and well-understood policy information. Authority has been properly delegated, and supporting facilities are adequate. The attitude of implementers shows a positive outlook, with a cognitive understanding of tasks, aligned directions with implementers' duties, and positive responses to public complaints. Bureaucratic structure variables highlight the existence of Standard Operating Procedures, which standardize actions among service implementers. The study provides valuable insights for the North Kolaka Regency Government to improve population administration services. However, limitations include the scope restricted to one region and potential biases in qualitative data.

---

*Further research is recommended to explore broader regions and incorporate quantitative measures for more comprehensive results.*

---

## PENDAHULUAN

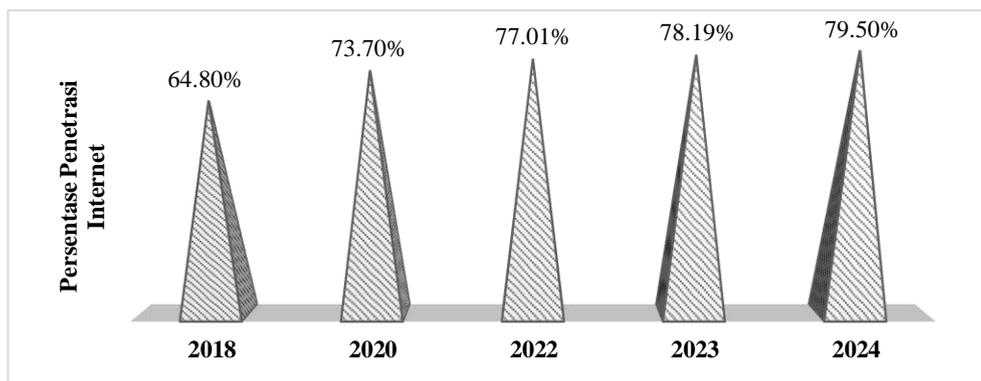
Di era digitalisasi yang pesat saat ini, mengoptimalkan layanan administrasi kependudukan sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik (Karunia, 2023). Dengan mendigitalkan administrasi, layanan dapat diakses lebih cepat, mengurangi biaya yang tidak perlu dan meminimalkan risiko kehilangan data (Weerakkody et al., 2015). Namun, tantangan seperti disiplin petugas, sumber daya manusia yang terbatas, dan infrastruktur yang tidak memadai menghambat pelaksanaan program inovatif di bidang ini. Digitalisasi administrasi publik, termasuk penggunaan analisis data besar dan kecerdasan buatan (Lawelai et al., 2023), dapat secara signifikan meningkatkan proses pengambilan keputusan dan meningkatkan transparansi dalam pemberian layanan (Rahayu & Jumiaty, 2023). Upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan bertujuan untuk mengatasi hambatan dan memastikan administrasi kependudukan yang tertib, yang pada akhirnya menguntungkan masyarakat (Rifai, 2023).

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur yang dapat menentukan kinerja dari pemerintah (Wahyono & Aditia, 2022). Apabila pelayanan kepada masyarakat sudah baik, maka kinerja pemerintah juga dapat dikatakan baik (Salma & Nawangsari, 2022). Oleh karenanya, pemerintah selaku penyedia pelayanan publik harus menjadikan masyarakat sebagai umpan balik yang positif. Umpan balik yang dimaksud tidak hanya sekedar memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan, namun lebih jauh dari itu adalah menyediakan wadah untuk memandu dan memecahkan masalah-masalah dalam memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat (Haryanto & Sembiring, 2021).

Pelayanan publik, sebagaimana didefinisikan oleh Undang-Undang No. 25 tahun 2009, mencakup kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara akan barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik (Firdaus & Lawati, 2020). Tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang optimal sangat penting, karena kualitas layanan ini mencerminkan keberhasilan instansi pemerintah (Amir et al., 2024). Layanan publik yang berkualitas dicirikan oleh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan hal-hal nyata, yang berkontribusi pada kepuasan masyarakat (Rojikinnor, 2020). Standar etika memainkan peran penting dalam pelayanan publik, menekankan pentingnya mewujudkan nilai-nilai yang diterima oleh masyarakat luas dalam tindakan birokrasi (Frederickson & Ghore, 2020). Menerapkan e-government dapat meningkatkan aksesibilitas layanan publik, terutama selama krisis seperti pandemi COVID-19, dengan menyediakan informasi dan layanan melalui platform digital (Rahmawaty et al., 2022).

Layanan publik yang efektif sangat penting untuk menyediakan masyarakat dengan prosedur yang nyaman, efisien, dan memuaskan. Penelitian dari berbagai daerah di Indonesia menyoroti pentingnya

faktor-faktor seperti komitmen organisasi, inovasi teknologi, dan umpan balik masyarakat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Misalnya, pelaksanaan program seperti QJUE di DKI Jakarta (Rahmawati & Firman, 2017), IIOSS di Provinsi Bali (Mustamin, 2023), LAPOR di Kota Medan (Nasution et al., 2020), dan E-LAMPID di Surabaya (Aziz et al., 2022), telah menunjukkan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Inisiatif ini telah merampingkan proses, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Dengan berfokus pada aspek-aspek seperti motivasi kerja, evaluasi kinerja, digitalisasi, dan keterlibatan warga, layanan publik memang dapat mencapai efisiensi dan efektivitas yang diinginkan, memenuhi harapan masyarakat untuk penyampaian layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan.



**Gambar 1.** Tingkat Pertumbuhan Penetrasi Internet di Indonesia  
*Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2024*

Gambar 1 menunjukkan peningkatan penetrasi internet di Indonesia dari tahun 2018 hingga 2024. Pada tahun 2018, penetrasi internet berada di angka 64,80% dan meningkat signifikan menjadi 73,70% pada tahun 2020. Tren peningkatan ini berlanjut dengan angka 77,01% pada tahun 2022, 78,19% pada tahun 2023, dan diperkirakan akan mencapai 79,50% pada tahun 2024. Angka-angka ini menunjukkan pertumbuhan yang konsisten dalam akses internet di seluruh penjuru negeri, mencerminkan semakin besarnya peran internet dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia.

Dalam konteks Kabupaten Kolaka Utara, peningkatan penetrasi internet yang signifikan ini memberikan peluang besar untuk mengoptimalkan layanan administrasi kependudukan melalui digitalisasi. Dengan memanfaatkan platform digital yang lebih luas, pemerintah Kabupaten Kolaka Utara dapat meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi biaya operasional, dan menyediakan layanan yang lebih cepat dan transparan bagi masyarakat. Penggunaan internet yang tinggi ini juga memungkinkan pemerintah untuk mengedukasi masyarakat tentang layanan digital (Lawelai, 2023), memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan mudah dan efektif. Peningkatan penetrasi internet harus dimanfaatkan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada dan memastikan bahwa inovasi dalam layanan publik dapat mencapai setiap warga, termasuk di daerah-daerah yang sebelumnya sulit dijangkau.

Pengelolaan administrasi kependudukan di Kabupaten Kolaka Utara telah mengalami inovasi yang signifikan, dimana pemerintah bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang profesional, berteknologi maju, efisien, dan adil. Hal ini sangat penting untuk mengatasi berbagai masalah, seperti demografi dan kebutuhan akan dokumentasi kependudukan yang akurat. Namun, masyarakat masih menghadapi berbagai

tantangan seperti penundaan yang lama dalam memperoleh dokumen kependudukan, prosedur layanan yang rumit, perilaku penyedia layanan yang tidak ramah, dan diskriminasi layanan. Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, menyoroti beberapa masalah terkait pengelolaan administrasi kependudukan, termasuk masih adanya calo dan pungutan liar, persyaratan tambahan dalam penerbitan akta kelahiran, lambatnya proses pencetakan KTP-elektronik, tantangan konsolidasi data, dan loket pelayanan yang kehabisan nomor antrian.

Kompleksitas permasalahan administrasi kependudukan di Kabupaten Kolaka Utara mendorong pemerintah untuk mencari solusi inovatif, salah satunya dengan menerapkan inisiatif Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara Offline, Online dan Terintegrasi (Si LAKU O2T). Alat ini memungkinkan pelaksanaan prosedur administrasi yang lancar, cepat, bebas biaya, dan bebas korupsi, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi kantor desa atau kantor Disdukcapil Kolaka Utara secara fisik. Hanya dengan menggunakan ponsel pintar, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan administrasi dari rumah mereka sendiri dengan mengakses laman portal dukcapil.kolutkab.go.id.

Program Si LAKU O2T berhasil meraih peringkat ke-45 dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) 2022 tingkat Klaster Kabupaten yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB). Namun, program ini menghadapi tantangan dalam pelaksanaannya, terutama dalam berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat. Kurangnya koordinasi antara RW dan RT menyebabkan pemahaman masyarakat terhadap inovasi ini menjadi terbatas. Kurangnya pemahaman masyarakat dapat menghambat pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara mengidentifikasi beberapa kendala dalam pelaksanaan Si LAKU O2T, seperti kurangnya kedisiplinan dan rasa tanggung jawab di antara para petugas, kurangnya jumlah petugas yang melayani masyarakat secara langsung, serta terbatasnya sarana dan prasarana seperti ruang pertemuan/media center, fasilitas untuk orang dengan kebutuhan khusus, tempat bermain anak, perpustakaan, dan lain-lain.

Novelty atau kebaruan dari penelitian ini terletak pada pengembangan dan implementasi program Si LAKU O2T yang menggabungkan teknologi digital dengan pelayanan publik untuk administrasi kependudukan yang lebih efisien dan inklusif. Penelitian ini berfokus pada penggunaan teknologi untuk mengatasi tantangan-tantangan spesifik yang dihadapi dalam pengelolaan administrasi kependudukan di daerah terpencil, seperti keterbatasan infrastruktur, disiplin petugas, dan koordinasi yang lemah antara RW dan RT. Kesenjangan dari penelitian terdahulu adalah kurangnya fokus pada integrasi sistem digital yang sepenuhnya menghilangkan kebutuhan untuk kunjungan fisik ke kantor layanan dan penyediaan layanan yang dapat diakses melalui perangkat seluler. Studi sebelumnya seperti yang dilakukan oleh (Weerakkody et al, 2015) dan (Rahayu & Jumiati, 2023) telah menyoroti manfaat digitalisasi dan penggunaan kecerdasan buatan dalam administrasi publik, namun belum mengeksplorasi implementasi praktis dari solusi digital yang sepenuhnya menghilangkan kebutuhan interaksi fisik dan merinci tantangan koordinasi di tingkat lokal yang spesifik.

Urgensi penelitian ini muncul dari kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kolaka Utara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara memiliki peran penting dalam melaksanakan kewenangan tugas desentralisasi dan dekonsentrasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Melalui penelitian yang berfokus pada implementasi dan tantangan program Si LAKU O2T, penulis berupaya menggali informasi mengenai sejauh mana keberhasilan program ini dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Si LAKU O2T dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan mengidentifikasi hambatan yang muncul dalam proses implementasinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi Pemerintah Kabupaten Kolaka Utara dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, serta memberikan informasi yang berharga terkait efektivitas program Si LAKU O2T dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (Sagena et al., 2023), yang berusaha mengkaji data deskriptif secara mendalam terkait implementasi dan tantangan program Si LAKU O2T di Kabupaten Kolaka Utara. Pendekatan ini bertujuan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Penelitian deskriptif dalam konteks ini tidak bertujuan menguji hipotesis tertentu, melainkan menggambarkan variabel, gejala, dan keadaan secara apa adanya. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis: sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui wawancara dan observasi (Sugiyono, 2014). Data ini dicatat dalam bentuk catatan tertulis atau rekaman audio. Data sekunder diperoleh dari sumber-sumber kedua seperti buku penelitian, arsip, dan dokumen yang relevan dengan penelitian. Data sekunder ini digunakan sebagai bahan penunjang untuk memperkaya data primer yang telah dikumpulkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan dalam implementasi pelayanan program Si LAKU O2T di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara untuk mendapatkan data yang akurat dan mendalam. Wawancara tak terstruktur digunakan untuk menjangkau informasi secara fleksibel dari informan yang telah ditentukan, memungkinkan penyesuaian pertanyaan sesuai kebutuhan dan kondisi saat wawancara. Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari dokumen-dokumen terkait objek penelitian, seperti catatan, transkrip, buku, dan arsip lainnya yang relevan. Proses analisis data dilakukan melalui tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Reduksi data melibatkan pemilihan, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan data kasar yang dikumpulkan dari lapangan. Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi menjadi konsep yang rasional untuk memudahkan penarikan kesimpulan. Verifikasi atau penarikan kesimpulan bertujuan menguji kebenaran, kekokohan, dan kecocokan data yang telah dianalisis. Proses ini memastikan

interpretasi data akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif mengenai implementasi dan tantangan program Si LAKU O2T di Kabupaten Kolaka Utara.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bulan April 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara meluncurkan program inovatif di bidang pelayanan administrasi kependudukan, yang dinamakan Si LAKU O2T. Program ini merupakan sistem terintegrasi yang bertujuan untuk mempermudah dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memungkinkan prosedur administrasi dilakukan secara lebih efisien, cepat, gratis, dan bebas dari pungutan liar atau percaloan. Dengan adanya Si LAKU O2T, masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi kantor desa atau kantor Disdukcapil Kolaka Utara untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

Implementasi program Si LAKU O2T dapat dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III, yang mencakup empat variabel utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi yang efektif akan meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan ini. Keberhasilan program ini juga bergantung pada ketersediaan sumber daya, baik manusia maupun teknologi (Marzuki et al., 2022). Sikap dan komitmen para pelaksana kebijakan terhadap program ini juga memegang peranan penting. Struktur birokrasi yang mendukung dengan prosedur yang tidak berbelit dan sistem koordinasi yang baik akan meminimalisir hambatan dalam pelaksanaan program. Dengan memperhatikan keempat variabel tersebut, implementasi program Si LAKU O2T di Kabupaten Kolaka Utara diharapkan dapat berjalan optimal, memberikan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, serta mewujudkan pemerintahan yang bersih dan responsif.

### **Komunikasi Program Si LAKU O2T Di Kabupaten Kolaka Utara**

Komunikasi merupakan aspek esensial dalam pelaksanaan kebijakan publik, termasuk pelayanan publik. Efektivitas komunikasi menentukan seberapa baik kebijakan dapat diterapkan oleh organisasi publik dan dipahami oleh pemangku kepentingan (Head & Alford, 2015). Menurut Edward III, kebijakan publik dapat diimplementasikan dengan baik dan efektif jika terjadi komunikasi yang efektif antara pelaksana kebijakan dan pemangku kepentingan atau masyarakat umum (Pülzl & Treib, 2017). Dimensi komunikasi ini mencakup tiga elemen penting: transmisi, kejelasan informasi, dan konsistensi.

Transmisi merupakan persyaratan utama bagi implementasi kebijakan yang efektif (Hasibuan et al., 2020). Pelaksana kebijakan harus memahami tugas dan fungsi mereka, yang harus ditransmisikan dengan sempurna agar kebijakan pelayanan publik dapat tercapai dengan maksimal. Transmisi adalah proses di mana pelaksana kebijakan memahami perintah dan keputusan kebijakan, sehingga dapat diikuti dengan tepat. Penelitian ini menemukan bahwa transmisi kebijakan dalam implementasi Si LAKU O2T dilakukan melalui dua metode: komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung.

Komunikasi langsung meliputi sosialisasi, koordinasi, bimbingan teknis, dan *Focus Group Discussion* (FGD). Regulasi tentang pelayanan Si LAKU O2T diinformasikan dan dikoordinasikan kepada

para pegawai di Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara melalui pertemuan/rapat dengan para pegawai Kantor Disdukcapil dan pihak desa di setiap daerah. Kebijakan pelayanan Si LAKU O2T disosialisasikan kepada masyarakat melalui tim yang turun langsung (*face-to-face*) dan melalui media sosial, brosur, radio, koran, dan X-Banner di Kantor Disdukcapil. Brosur tentang prosedur pelayanan Si LAKU O2T diberikan langsung kepada masyarakat yang berkunjung ke Kantor Disdukcapil, dengan penjelasan tambahan dari pegawai terkait Si LAKU O2T. X-Banner juga dipasang di ruang pelayanan agar mudah dilihat dan dibaca oleh masyarakat. Bagi masyarakat lanjut usia, pendekatan dilakukan dengan mendatangi secara langsung dan memberikan penjelasan.

Transmisi kebijakan kepada implementator kebijakan telah dilaksanakan dengan baik, dibuktikan oleh adanya sosialisasi dan koordinasi antara Disdukcapil dan pihak terkait dengan teknis penyelenggaraan Si LAKU O2T. Namun, transmisi kebijakan terhadap target group atau masyarakat yang menjadi sasaran masih belum optimal. Masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi pelayanan Si LAKU O2T. Kurangnya transmisi kebijakan ini disebabkan oleh minimnya sosialisasi yang dilakukan, baik oleh Disdukcapil Kolaka Utara maupun Kantor Desa di setiap daerah, yang lebih banyak mengandalkan media non-elektronik. Untuk meningkatkan efektivitas transmisi kebijakan, Disdukcapil dan pihak terkait perlu memperluas sosialisasi melalui media elektronik. Mengingat semakin banyak masyarakat yang sudah menggunakan sarana informasi elektronik, upaya ini dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai program Si LAKU O2T dan memastikan bahwa kebijakan ini benar-benar mencapai seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, komunikasi yang lebih efektif dapat meningkatkan keberhasilan implementasi program Si LAKU O2T di Kabupaten Kolaka Utara.

**Tabel 1.**  
**Jenis Komunikasi dalam Implementasi Program Si LAKU O2T**

<b>Jenis Komunikasi</b>	<b>Lembaga Terkait</b>
Sosialisasi	Disdukcapil Kolaka Utara, Kantor Desa
Koordinasi	Disdukcapil Kolaka Utara, Kantor Desa
Bimbingan Teknis	Disdukcapil Kolaka Utara
Focus Group Discussion (FGD)	Disdukcapil Kolaka Utara, Kantor Desa
Sosialisasi langsung ke masyarakat	Disdukcapil Kolaka Utara
Media Sosial	Disdukcapil Kolaka Utara
Brosur	Disdukcapil Kolaka Utara
Radio	Disdukcapil Kolaka Utara
Koran	Disdukcapil Kolaka Utara
X-Banner	Disdukcapil Kolaka Utara
Penjelasan langsung kepada masyarakat	Disdukcapil Kolaka Utara
Pendekatan langsung kepada masyarakat lanjut usia	Disdukcapil Kolaka Utara

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024

Tabel ini menunjukkan bahwa program Si LAKU O2T melibatkan berbagai bentuk komunikasi untuk menyosialisasikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Kolaka Utara. Disdukcapil Kolaka Utara bekerja sama dengan kantor desa untuk mengadakan sosialisasi, koordinasi, bimbingan teknis, dan Focus Group Discussion (FGD). Selain itu, komunikasi juga dilakukan langsung

kepada masyarakat melalui media sosial, brosur, radio, koran, dan X-Banner yang dipasang di kantor Disdukcapil. Penjelasan langsung kepada masyarakat yang berkunjung ke kantor dan pendekatan khusus kepada masyarakat lanjut usia menunjukkan komitmen Disdukcapil untuk memastikan program ini diketahui dan dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Beragam metode komunikasi ini mencerminkan upaya maksimal dari Disdukcapil Kolaka Utara untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat, dan bebas dari pungutan liar atau percaloan.

Selanjutnya kejelasan merupakan aspek penting dalam proses komunikasi kebijakan, di mana kebijakan yang diterapkan harus dilengkapi dengan petunjuk pelaksanaan yang jelas, bukan sekadar pemahaman kebijakan semata (Siregar & Isnaini, 2015). Jika petunjuk pelaksanaan kebijakan tidak jelas, implementator kebijakan tersebut akan mengalami kebingungan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi efektivitas kebijakan tersebut. Dalam implementasi Si LAKU O2T, kejelasan informasi diwujudkan melalui adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP untuk pelayanan Si LAKU O2T dituangkan dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara Nomor 470/11/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara (Revisi Kesatu). SOP ini memberikan panduan yang jelas mengenai langkah-langkah yang harus diikuti dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk persyaratan, tata cara, dan prosedur pelayanan.

Kejelasan petunjuk pelaksanaan melalui SOP merupakan langkah positif yang memastikan bahwa seluruh pelaksana kebijakan memiliki pemahaman yang sama mengenai prosedur yang harus diikuti (Handayani et al., 2021). Dengan SOP yang jelas, setiap pegawai di Disdukcapil dapat melaksanakan tugas mereka dengan tepat dan konsisten, mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, meskipun SOP telah disusun dengan baik, ada beberapa tantangan yang masih perlu diatasi untuk memastikan kejelasan informasi sampai kepada semua pihak yang berkepentingan. Pertama, pentingnya sosialisasi SOP kepada seluruh pegawai dan masyarakat. Sosialisasi ini harus dilakukan secara terus-menerus dan melibatkan berbagai media komunikasi untuk menjangkau semua lapisan masyarakat. Kedua, perlu adanya mekanisme evaluasi dan revisi SOP secara berkala untuk memastikan bahwa prosedur yang ditetapkan tetap relevan dan sesuai dengan kondisi lapangan.

**Tabel 2.**  
**SOP Si LAKU O2T dalam Pengurusan Kartu Keluarga**

<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
Persyaratan Pelayanan	Penerbitan KK baru Karena Membentuk Keluarga Baru, yaitu: Foto copy buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian; dan (Pasal 11 ayat (1) Perpres 96/2018). SPTJM Perkawinan/Perceraian belum tercatat (F1.05), jika tidak dapat melampirkan kutipan akta perkawinan atau perceraian. (Pasal 10 ayat (2) Permendagri 108/2019). No.HP dan Email (Kalau ada) Penerbitan KK baru Karena Penggantian Kepala Keluarga (Kematian Kepala Keluarga), yaitu: Foto copy Akta Kematian, (Pasal 10 ayat (3) Permendagri 108/2019) Foto copy KK lama; dan Nomor HP dan email (kalau ada).

Komponen	Uraian
	Penerbitan KK Baru karena Pisah KK Dalam 1 (satu) Alamat, yaitu: Foto copy KK lama, dan Berumur sekurang – kurangnya 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin yang dibuktikan dengan kepemilikan KTP EL; (Pasal 10 ayat (4) Permendagri 108/2019 Nomor HP dan email (kalau ada). Penerbitan KK karena Perubahan Data, yaitu: KK lama, dan Foto copy surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; Peristiwa kependudukan yang dimaksud adalah pindah penduduk dalam NKRI atau antar negara (Pasal 12 Perpres 96/2018) Nomor HP dan email (kalau ada).
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Layanan Offline, Pemohon mengambil nomor antrian dan datang ke loket pelayanan dengan menyerahkan persyaratan pelayanan kepada petugas; Layanan Online, Pemohon mengakses Website : <a href="http://dukcapil.kolutkab.go.id">dukcapil.kolutkab.go.id</a> atau melalui link : <a href="https://linktr.ee/dukcapilkolut">https://linktr.ee/dukcapilkolut</a> ;
Jangka Waktu Penyelesaian	Layanan Offline maksimal 1 (satu) hari kerja. Layanan Online maksimal 2 (dua) hari kerja.
Biaya/Tarif Pelayanan	Tidak dipungut biaya atau gratis.
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui Layanan Pengaduan dengan mengakses Website : <a href="http://dukcapil.kolutkab.go.id">dukcapil.kolutkab.go.id</a> atau link <a href="https://linktr.ee/dukcapilkolut">https://linktr.ee/dukcapilkolut</a> dan klik menu Pengaduan dan Konsultasi atau langsung ke Nomor WA 0811 – 45 – 7408 (Only WhatsApp) dengan format pengaduan : Nama :..... NIK : ..... Isi Pengaduan : ..... Kotak Saran di Ruang Pelayanan..
Waktu Pelayanan	Hari Senin – Kamis ( 08.00 – 16.00 WITA) dan Istirahat (11.45 – 12.45 WITA). Hari Jum'at ( 08.00 – 15.30 WITA) dan Istirahat (11. – 13.00 WITA). Hari Sabtu – Minggu dan Libur Nasional ( 09.00 – 14.00 WITA). Layanan Online hanya aktif pada hari dan jam kerja (Senin s.d Jum'at), kecuali inovasi La Katrine Bunda, aktif 24 jam setiap hari.

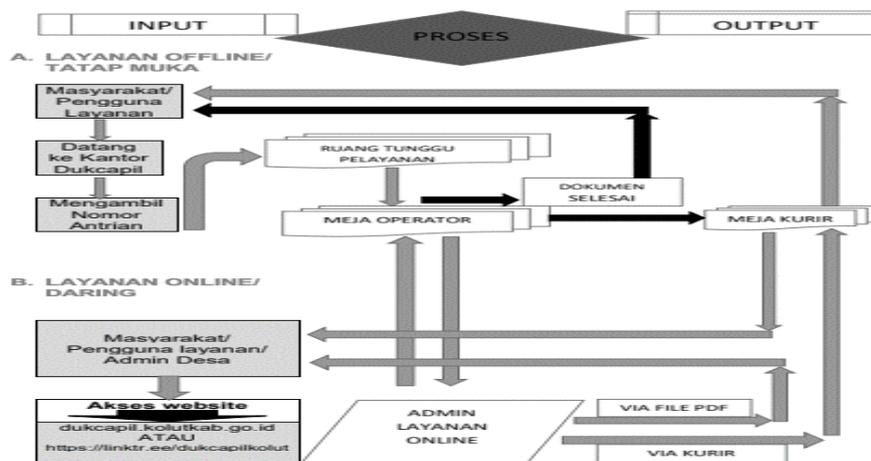
Sumber: Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara, 2023.

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa untuk pengurusan Kartu Keluarga di Kabupaten Kolaka Utara menggambarkan komitmen Disdukcapil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang efisien dan transparan. Tabel ini merinci persyaratan dokumen yang diperlukan untuk berbagai keperluan administrasi, prosedur langkah demi langkah yang harus diikuti masyarakat, jangka waktu penyelesaian yang jelas (satu hari kerja untuk layanan online dan dua hari kerja untuk manual), serta hasil produk yang diharapkan yaitu Kartu Keluarga. Selain itu, terdapat saluran pengaduan, saran, dan masukan melalui website, WhatsApp, dan SMS, yang menunjukkan upaya Disdukcapil untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan feedback masyarakat. Jam operasional yang fleksibel juga memberikan keleluasaan bagi masyarakat untuk mengakses layanan. Secara keseluruhan, SOP ini mencerminkan pelayanan yang responsif, transparan, dan bebas dari pungutan liar, sesuai dengan prinsip-prinsip Si LAKU O2T.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SOP telah disosialisasikan melalui berbagai media, masih ada sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur pelayanan Si LAKU O2T. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan belum sepenuhnya efektif, dan perlu adanya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kejelasan informasi. Misalnya, penggunaan media elektronik yang lebih

luas, seperti aplikasi mobile atau situs web interaktif, dapat membantu menyebarkan informasi dengan lebih cepat dan efektif. Selain itu, pelatihan dan bimbingan teknis secara berkala bagi para pegawai juga sangat penting untuk memastikan bahwa mereka selalu up-to-date dengan prosedur yang berlaku dan mampu memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kejelasan informasi mengenai pelayanan Si LAKU O2T dapat ditingkatkan, sehingga implementasi kebijakan ini dapat berjalan lebih efektif dan efisien, memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Kabupaten Kolaka Utara.

Konsistensi merupakan salah satu dimensi dari komunikasi yang melihat perintah pelaksanaan kebijakan selain harus jelas, juga harus konsisten (Handoko, 2016). Konsistensi dalam pelaksanaan kebijakan Si LAKU O2T ini dapat diamati melalui tidak adanya pengurangan maupun penambahan terhadap syarat-syarat dan berkas yang harus dipenuhi para penerima pelayanan. SOP yang telah dibuat oleh Disdukcapil Kolaka Utara sejalan dengan alur, mekanisme dan prosedur pelayanan Si LAKU O2T. Alur ini dibuat untuk memudahkan masyarakat selaku penerima pelayanan dalam melakukan permohonan pelayanan. Adapun mekanisme pelayanan Si LAKU O2T juga tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lolaka Utara Nomor 470/11/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara (Revisi Kesatu). Berdasarkan Surat Keputusan tersebut, mekanisme pelayanan Si LAKU O2T dapat dimatai, misalnya dalam pengurusan Kartu Keluarga, sebagai berikut:



**Gambar 2.** Mekanisme Pelayanan Si LAKU O2T dalam Pengurusan Kartu Keluarga  
 Sumber: Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara, 2023.

Berdasarkan gambar di atas, maka diketahui bahwa alur pelayanan Si LAKU O2T terdiri dari dua jenis prosedur, yaitu melalui layanan online atau daring dan layanan offline atau tatap muka. *Pertama*, layanan tatap muka diawali dengan masyarakat datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara dan mengambil nomor antrian. Setelah itu, masyarakat mengurus dokumen melalui meja operator. Apabila dokumen telah selesai, dokumen selanjutnya diserahkan ke meja kurir untuk selanjutnya diserahkan kepada masyarakat selaku pengguna layanan. *Kedua*, pelayanan melalui online dimulai dengan masyarakat mengakses web Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara melalui laman [dukcapil.kolutkab.go.id](http://dukcapil.kolutkab.go.id) atau melalui link: <https://linktr.ee/dukcapilkolut>. Selanjutnya pelayanan akan diproses oleh admin layanan online.

Setelah dokumen selesai, dokumen akan dibuat dalam bentuk pdf untuk selanjutnya dikirim kepada masyarakat. Dokumen juga dapat diserahkan kepada kurir untuk selanjutnya diantar ke alamat masyarakat.

Konsistensi dalam pelaksanaan kebijakan memastikan bahwa semua pengguna layanan mendapatkan pengalaman yang sama dan adil, yang penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan. Dalam konteks Si LAKU O2T, konsistensi ini terlihat dalam upaya Disdukcapil untuk memastikan bahwa semua prosedur dan persyaratan dijalankan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Ini membantu mencegah kebingungan dan ketidakpastian di antara penerima layanan dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Meskipun konsistensi telah dijaga dengan baik, tantangan tetap ada, terutama dalam memastikan bahwa semua petugas dan masyarakat memahami dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Salah satu tantangan adalah memastikan bahwa informasi mengenai prosedur dan persyaratan selalu diperbarui dan disosialisasikan dengan baik kepada semua pihak yang terlibat. Untuk mengatasi tantangan ini, disarankan agar Disdukcapil Kolaka Utara terus melakukan pelatihan dan sosialisasi berkala kepada petugas dan masyarakat, serta memanfaatkan berbagai platform komunikasi, termasuk media sosial dan aplikasi mobile, untuk menyebarkan informasi terbaru.

Dengan menjaga konsistensi dalam pelaksanaan kebijakan Si LAKU O2T, Disdukcapil Kolaka Utara dapat terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, sehingga memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan membangun sistem pelayanan yang lebih terpercaya dan responsif terhadap kebutuhan publik.

### **Sumber Daya Program Si LAKU O2T Di Kabupaten Kolaka Utara**

Sumber daya manusia adalah elemen kunci yang menentukan keberhasilan pelaksanaan program-program publik karena kualitas, kompetensi, dan efektivitas tenaga kerja yang terlibat dalam menjalankan kebijakan serta layanan publik berperan secara langsung dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, mulai dari perencanaan, implementasi, hingga evaluasi program, sehingga keberadaan SDM yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, menjadi faktor penentu dalam menciptakan kinerja organisasi yang optimal, memberikan pelayanan yang berkualitas, dan memastikan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah yang bersangkutan.

**Tabel 3.**  
**Jumlah Pegawai Pelaksana Si LAKU O2T**

<b>No.</b>	<b>Pelaksana</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Operator SIAK	20 Orang
2.	Petugas Administrasi	14 Orang
	Total	34 Orang

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara, 2023.

Dalam program Si LAKU O2T, pentingnya aspek kuantitas dan kualitas staf yang terlibat tidak dapat diabaikan. Dengan melibatkan 34 orang staf, yang terdiri dari 20 operator SIAK dan 14 petugas administrasi, kuantitas tenaga kerja yang tersedia dinilai cukup memadai untuk mendukung keberhasilan program ini. Jumlah tenaga kerja yang sesuai menunjukkan bahwa ada perencanaan yang matang dalam

hal penyediaan sumber daya yang dibutuhkan, yang pada gilirannya memperlihatkan kesiapan instansi dalam menghadapi tantangan operasional sehari-hari.

Namun, kecukupan jumlah staf saja tidak cukup untuk menjamin keberhasilan program. Kualitas sumber daya manusia yang dilibatkan memegang peran yang sama pentingnya. Staf yang terlibat dalam program ini memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar yang ditetapkan, mulai dari keterampilan teknis hingga kemampuan berkomunikasi yang baik. Selain itu, sikap yang profesional, disiplin, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan juga menjadi tolok ukur utama dalam menilai kualitas pelayanan. Meski demikian, masih terdapat tantangan dalam memastikan konsistensi ketepatan waktu pelayanan, yang menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam manajemen operasional.

Keterlambatan dalam layanan, baik offline maupun online, dapat merusak persepsi masyarakat terhadap efektivitas program ini. Berbagai faktor seperti keterlambatan pegawai atau masalah teknis yang tidak terduga dapat menyebabkan pelayanan tidak dimulai tepat waktu. Ini menandakan perlunya peningkatan dalam manajemen waktu dan kepatuhan terhadap prosedur yang ada. Dalam konteks ini, intervensi yang lebih mendalam diperlukan untuk memastikan bahwa staf tidak hanya memiliki keterampilan teknis yang memadai, tetapi juga mampu mengelola waktu dengan lebih efektif.

Untuk mengatasi masalah ini, salah satu langkah yang dapat diambil adalah penerapan sistem monitoring yang lebih ketat. Sistem ini akan memastikan bahwa setiap staf mematuhi jadwal yang telah ditetapkan, sekaligus memberikan umpan balik yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepatuhan dan efektivitas operasional. Dengan manajemen waktu yang lebih baik, produktivitas dan efisiensi dalam pelayanan dapat meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Optimalisasi program Si LAKU O2T harus dilakukan melalui pendekatan yang menyeluruh. Peningkatan pelatihan dan pengembangan keterampilan staf adalah langkah pertama yang perlu diambil. Pelatihan tidak hanya difokuskan pada keterampilan teknis, tetapi juga pada pengembangan soft skills seperti manajemen waktu dan komunikasi efektif. Hal ini penting agar staf lebih siap dalam menghadapi tantangan operasional dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Selain itu, sistem evaluasi kinerja berkala perlu diterapkan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Evaluasi ini harus mencakup penilaian terhadap kinerja individu dan efektivitas prosedur yang ada. Penggunaan teknologi untuk mendukung proses pelayanan juga merupakan langkah strategis yang dapat mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Dengan langkah-langkah tersebut, program Si LAKU O2T dapat dioptimalkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Program ini dirancang untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, dan bebas dari pungutan liar, dan dengan adanya perbaikan berkelanjutan dalam sumber daya manusia, proses kerja, serta teknologi yang digunakan, diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Transformasi layanan publik yang berkelanjutan membutuhkan pendekatan yang sistematis dan terencana, agar hasil yang dicapai dapat bertahan lama dan memenuhi harapan masyarakat.

Penelitian ini menemukan bahwa dari sisi kuantitas, jumlah staf yang tersedia dalam pelaksanaan program Si LAKU O2T sudah sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Meski demikian, untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan, konsistensi dalam ketepatan waktu menjadi aspek yang perlu diperhatikan lebih serius. Peningkatan disiplin pegawai melalui pelatihan berkelanjutan dan pengawasan berkala dipandang sebagai langkah strategis untuk memastikan bahwa pegawai tetap mampu memberikan pelayanan yang responsif dan tepat waktu. Dalam hal ini, sumber daya manusia yang terlibat sudah menunjukkan hasil yang maksimal dalam menjalankan tugas, namun perlu adanya peningkatan khususnya dalam disiplin waktu untuk memastikan pelayanan yang lebih optimal. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya keseimbangan antara kuantitas dan kualitas sumber daya manusia untuk mencapai efektivitas operasional.

Selain itu, informasi sebagai sumber daya penting dalam implementasi kebijakan juga menjadi perhatian utama. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksana program Si LAKU O2T telah memahami tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik, berkat adanya SOP yang jelas. Namun, kekurangan pengawasan menyebabkan pelaksana kadang tidak sepenuhnya menyadari tingkat kepatuhan mereka terhadap regulasi yang berlaku. Temuan ini menegaskan pentingnya pengawasan yang lebih ketat dan rutin untuk memastikan bahwa pemahaman yang sudah memadai tersebut dapat diterapkan secara konsisten dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Pengetahuan yang dimiliki oleh pelaksana harus didukung oleh mekanisme kontrol yang efektif untuk mencegah pelanggaran dan memastikan kesesuaian dengan regulasi.

Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa wewenang dalam pelaksanaan program Si LAKU O2T telah dilimpahkan secara formal dari Kepala Disdukcapil kepada para pegawai dan pemerintah desa. Pemberian wewenang yang jelas dan formal ini memungkinkan pelaksana menjalankan tugas mereka dengan otoritas yang sah, yang pada gilirannya meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap program ini. Meskipun demikian, penelitian ini menyarankan bahwa otoritas yang telah dilimpahkan perlu diiringi dengan tanggung jawab yang dipantau secara berkelanjutan, agar pelaksana tidak hanya memiliki wewenang tetapi juga menjalankannya sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku. Temuan ini mendukung studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa pemberian wewenang tanpa pengawasan yang memadai dapat mengarah pada pelaksanaan kebijakan yang tidak efektif.

Fasilitas atau sarana prasarana juga diidentifikasi sebagai faktor penting dalam implementasi program Si LAKU O2T. Penelitian ini menemukan bahwa fasilitas yang tersedia, seperti buku pendaftaran, blangko KK, komputer, printer, jaringan, dan AC, sudah cukup memadai untuk mendukung pelaksanaan program ini. Namun, penelitian ini juga menekankan pentingnya evaluasi berkala terhadap kondisi dan kebutuhan fasilitas tersebut untuk memastikan bahwa semuanya tetap dalam kondisi baik dan mencukupi kebutuhan pelayanan. Peningkatan dan pemeliharaan fasilitas yang berkelanjutan diperlukan untuk mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan, yang sejalan dengan temuan sebelumnya yang menekankan pentingnya fasilitas yang memadai sebagai pendukung utama keberhasilan implementasi kebijakan.

Sumber daya yang mendukung implementasi program Si LAKU O2T di Kabupaten Kolaka Utara sudah cukup memadai, baik dari segi staf, informasi, wewenang, maupun fasilitas. Namun, peningkatan dalam pengawasan, disiplin waktu, dan evaluasi fasilitas sangat diperlukan untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan. Penemuan ini menunjukkan bahwa meskipun dasar-dasar sumber daya sudah kuat, tanpa upaya berkelanjutan untuk meningkatkan dan mempertahankan standar tersebut, keberlanjutan efektivitas program dapat terancam. Temuan ini menguatkan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang menekankan bahwa pengelolaan sumber daya yang baik tidak hanya bergantung pada ketersediaan tetapi juga pada pemeliharaan dan peningkatan terus-menerus untuk menghadapi tantangan operasional yang terus berkembang.

### Disposisi Pelaksana Program Si LAKU O2T di Kabupaten Kolaka Utara

Disposisi pelaksana program merupakan elemen krusial yang secara signifikan mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan (Gonzalez et al., 2023). Dalam konteks ini, kecenderungan disposisi tidak hanya mencerminkan sikap individual dari pelaksana kebijakan, tetapi juga mencakup perilaku kolektif yang berdampak pada keberhasilan keseluruhan program. Sikap dan perilaku para pelaksana kebijakan memainkan peran esensial dalam memastikan bahwa kebijakan diterapkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Disposisi ini dapat dipahami melalui tiga komponen utama: kognisi, arahan, dan respons. Kognisi mengacu pada tingkat pemahaman pelaksana terhadap kebijakan yang diterapkan, di mana pemahaman yang mendalam akan menjadi fondasi bagi implementasi yang efektif. Arahan merujuk pada kemampuan pelaksana untuk mengikuti instruksi dan panduan yang diberikan dengan konsistensi dan ketepatan, yang pada gilirannya memastikan bahwa kebijakan dijalankan sesuai dengan kerangka kerja yang telah dirancang. Respons, sebagai komponen ketiga, mencerminkan kemampuan pelaksana dalam menanggapi berbagai tantangan dan masalah yang muncul selama pelaksanaan kebijakan.

**Tabel 4.**

**Tabel Disposisi Pelaksana Si LAKU O2T di Kabupaten Kolaka Utara**

Aspek Disposisi	Definisi	Implementasi	Catatan
Kognisi	Pemahaman kebijakan oleh pelaksana.	Disdukcapil memahami dan menjalankan pelayanan Si LAKU O2T dengan baik.	Keramahan pegawai meningkatkan pelayanan.
Arahan	Pemahaman instruksi oleh pelaksana.	Arahan diberikan langsung dan melalui media sosial.	Arahan yang jelas memastikan tugas terlaksana.
Respons	Tanggapan pelaksana terhadap masalah.	Keluhan ditangani melalui kerjasama desa dan saluran pengaduan.	Respons cepat perlu ditingkatkan.

Sumber: Olah Data, 2024

Kognisi merupakan tingkat pemahaman para aktor kebijakan terhadap pelaksanaan kebijakan (Dolly, 2020). Penelitian ini menunjukkan bahwa aktor kebijakan di Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara sudah memahami pelaksanaan pelayanan Si LAKU O2T dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya petunjuk teknis pelaksanaan kebijakan dan komunikasi yang terus dibangun antar aktor-aktor kebijakan di semua

tingkatan. Melalui petunjuk teknis ini, masing-masing aktor kebijakan memahami tugas dan fungsi mereka dalam penyelenggaraan pelayanan Si LAKU O2T. Selain itu, sikap petugas juga dinilai sudah baik, terbukti dari keramahan petugas saat masyarakat melakukan proses pendaftaran hingga pelayanan selesai.

Pemahaman yang mendalam dan komprehensif terhadap kebijakan serta prosedur kerja merupakan fondasi utama dalam mencapai keberhasilan implementasi program (Christianingsih, 2018). Di Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara, pendekatan strategis ini telah diwujudkan melalui penyediaan petunjuk teknis yang terstruktur dan jelas, yang tidak hanya berfungsi sebagai panduan operasional, tetapi juga memastikan bahwa setiap pegawai memiliki pemahaman yang kuat mengenai peran dan tanggung jawab mereka. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen yang tinggi dari manajemen dalam menanamkan pemahaman yang seragam di seluruh organisasi, yang pada akhirnya mendorong konsistensi dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, keramahan dan sikap positif yang ditunjukkan oleh para pegawai menjadi faktor penting yang memperkuat interaksi antara petugas dan masyarakat. Sikap ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi keberhasilan program secara keseluruhan. Dengan demikian, pendekatan yang menggabungkan pemahaman kebijakan yang mendalam dan sikap pelayanan yang positif terbukti mampu memberikan kontribusi signifikan dalam membangun pengalaman pelayanan yang unggul dan memperkuat keberhasilan implementasi program di tingkat lapangan. Analisanya menunjukkan bahwa faktor-faktor ini saling melengkapi dan secara bersama-sama menjadi pilar yang kokoh dalam mendukung tercapainya tujuan program secara efektif dan efisien.

Selanjutnya arahan merupakan sejauh mana para pelaku kebijakan memahami instruksi yang diberikan (Fadhilah & Prabawati, 2019). Arahan diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara baik secara langsung maupun tidak langsung. Arahan langsung diberikan melalui tulisan dan lisan, sementara arahan tidak langsung disampaikan melalui media sosial seperti WhatsApp. Arahan yang jelas dan konsisten membantu memastikan bahwa semua pegawai bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi mereka. Penggunaan berbagai media komunikasi untuk memberikan arahan menunjukkan fleksibilitas dan adaptabilitas dalam manajemen, yang sangat penting dalam memastikan pesan disampaikan dengan efektif. Namun, penting untuk memastikan bahwa semua arahan diterima dan dipahami dengan benar oleh semua pegawai, sehingga tidak ada kebingungan atau kesalahpahaman.

Respons merupakan tanggapan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan dalam menanggapi berbagai permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan (Mahendra & Pribadi, 2014). Kepala Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara mencatat bahwa keluhan yang sering muncul adalah kurangnya informasi yang diterima masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan Si LAKU O2T. Untuk mengatasi ini, Disdukcapil telah berusaha maksimal menyebarkan informasi melalui kerjasama dengan pemerintah desa dan menyediakan layanan pengaduan melalui berbagai platform, seperti website, WhatsApp, dan kotak saran di ruang pelayanan. Respons cepat dan efektif terhadap keluhan masyarakat merupakan indikator penting dari pelayanan publik yang responsif (Kartika & Oktariyanda, 2022). Meskipun Disdukcapil telah menyediakan

berbagai saluran pengaduan, masih diperlukan peningkatan dalam responsivitas dan efektivitas penanganan keluhan. Menyediakan pelatihan khusus bagi pegawai untuk menangani keluhan dengan cepat dan tepat dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Si LAKU O2T.

Dari sisi disposisi atau sikap pelaksana kebijakan, secara keseluruhan telah menunjukkan sikap yang baik. Para pelaku kebijakan memahami tugas mereka (kognisi) dan menjalankan arahan dengan baik. Keramahan dan sikap positif pegawai juga telah menciptakan pengalaman pelayanan yang baik bagi masyarakat. Namun, masih diperlukan peningkatan dalam hal respons terhadap keluhan masyarakat untuk mencapai hasil yang lebih optimal. Dengan upaya peningkatan dalam area ini, program Si LAKU O2T dapat terus berkembang menjadi lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat Kabupaten Kolaka Utara.

### **Struktur Birokrasi Program Si LAKU O2T Di Kabupaten Kolaka Utara**

Pelaksana kebijakan sering kali memiliki pengetahuan yang memadai tentang apa yang harus dilakukan dan memiliki keinginan serta sumber daya yang cukup untuk melaksanakannya (Head & Alford, 2015). Namun, dalam praktiknya, mereka sering dihadapkan pada kendala yang disebabkan oleh struktur organisasi di mana mereka beroperasi. Struktur birokrasi, dengan karakteristik utamanya yang berupa prosedur kerja yang ketat, dapat menjadi penghalang signifikan dalam fleksibilitas pelaksanaan kebijakan. SOP yang diterapkan dalam birokrasi sering kali berfungsi sebagai kerangka kerja yang memastikan bahwa tindakan setiap pejabat, baik di sektor publik maupun swasta, tetap konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Di satu sisi, SOP ini memainkan peran penting dalam menyelaraskan tindakan di berbagai level organisasi yang tersebar luas, sehingga memungkinkan pelaksana kebijakan untuk mengoptimalkan waktu dan sumber daya yang ada. Di sisi lain, struktur yang terlalu kaku dan birokratis dapat membatasi kreativitas dan inisiatif pelaksana dalam menghadapi situasi yang dinamis. Analisis mendalam menunjukkan bahwa meskipun SOP diperlukan untuk memastikan keseragaman dan efisiensi, ada kebutuhan untuk menyeimbangkan antara kepatuhan terhadap prosedur dan fleksibilitas dalam pelaksanaan, agar kebijakan dapat diimplementasikan dengan lebih efektif di lapangan.

SOP pelayanan Si LAKU O2T disusun melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara Nomor 470/11/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara (Revisi Kesatu). Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat kejelasan SOP dalam menjalankan pelayanan Si LAKU O2T di Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara. SOP ini sangat penting karena menjadi petunjuk tertulis yang menggambarkan dengan tepat tahapan pelaksanaan tugas/pekerjaan/kegiatan. Kejelasan dan penerapan SOP memainkan peran penting dalam menghindari miskomunikasi, konflik, dan permasalahan dalam pelaksanaan tugas di suatu organisasi. Dengan adanya SOP, pelaksana inovasi Si LAKU O2T tidak akan mengalami kebingungan dan sudah memiliki acuan atau landasan yang jelas dalam menjalankan program. SOP ini membantu dalam menyamakan persepsi dan tindakan di antara para pelaksana, sehingga dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien dan efektif.

Namun, meskipun SOP telah disusun dengan baik, tantangan tetap ada dalam hal penerapan dan kepatuhan terhadap SOP. Dalam beberapa kasus, pelaksana mungkin masih mengalami kesulitan dalam mengikuti SOP secara konsisten, terutama dalam situasi yang membutuhkan adaptasi cepat terhadap perubahan atau keadaan darurat. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi rutin terhadap penerapan SOP dan memberikan pelatihan berkala kepada pegawai untuk memastikan bahwa mereka selalu mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Selain penyusunan SOP, pengawasan terhadap pelaksanaan SOP juga menjadi aspek penting dalam struktur birokrasi. Pengawasan yang baik memastikan bahwa SOP diikuti dengan benar dan membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Dalam konteks Si LAKU O2T, pengawasan dilakukan melalui berbagai mekanisme, termasuk rapat koordinasi, laporan berkala, dan evaluasi kinerja. Pengawasan yang efektif dapat membantu mengidentifikasi masalah sedini mungkin dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan. Dalam implementasi Si LAKU O2T, pengawasan yang baik telah menunjukkan bahwa program ini berjalan sesuai dengan SOP, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dalam beberapa aspek, seperti respons terhadap keluhan masyarakat dan peningkatan kecepatan pelayanan.

Struktur birokrasi yang didukung oleh SOP yang jelas dan pengawasan yang efektif sangat penting untuk keberhasilan implementasi program Si LAKU O2T. SOP yang telah disusun dengan baik memberikan panduan yang jelas bagi pelaksana, sementara pengawasan memastikan bahwa prosedur tersebut diikuti dengan benar. Meskipun demikian, perlu adanya evaluasi terus-menerus dan peningkatan dalam penerapan SOP untuk mengatasi tantangan yang muncul dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan demikian, program Si LAKU O2T dapat terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kolaka Utara.

## **PENUTUP**

Penelitian ini mengkaji implementasi program Si LAKU O2T oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara yang diluncurkan pada April 2020. Program ini bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan yang efisien, cepat, gratis, dan bebas dari pungutan liar. Analisis dilakukan menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III, dengan fokus pada komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Disdukcapil sudah berjalan cukup baik, terutama dalam komunikasi langsung seperti sosialisasi dan koordinasi. Namun, transmisi informasi kepada masyarakat melalui media elektronik masih kurang optimal, yang mengakibatkan sebagian masyarakat belum sepenuhnya mengetahui keberadaan dan manfaat dari program ini. Dari segi sumber daya, penelitian menemukan bahwa kuantitas dan kualitas staf yang terlibat dalam pelaksanaan program Si LAKU O2T sudah cukup memadai. Jumlah tenaga kerja yang tersedia dinilai cukup untuk mendukung keberhasilan program, dan kompetensi staf yang ada juga sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Meskipun demikian, tantangan tetap ada dalam hal konsistensi waktu pelayanan, yang membutuhkan peningkatan

dalam manajemen waktu dan disiplin staf untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kekurangan dalam manajemen waktu ini mengindikasikan perlunya penguatan dalam pengawasan dan pelatihan yang berfokus pada peningkatan efektivitas operasional. Disposisi pelaksana program juga menjadi perhatian utama dalam penelitian ini. Pegawai yang terlibat dalam program ini menunjukkan pemahaman yang baik terhadap kebijakan dan instruksi yang diberikan, yang tercermin dalam sikap dan perilaku mereka saat melayani masyarakat. Namun, respons terhadap keluhan masyarakat masih perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa semua permasalahan yang dihadapi masyarakat dapat ditangani dengan cepat dan tepat. Peningkatan dalam responsivitas ini penting untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap program dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar responsif terhadap kebutuhan mereka. Struktur birokrasi yang mendukung implementasi program ini juga dievaluasi dalam penelitian. SOP yang jelas dan pengawasan yang efektif telah membantu memastikan bahwa program Si LAKU O2T berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Namun, evaluasi rutin terhadap penerapan SOP serta peningkatan dalam pelatihan staf diperlukan untuk memastikan bahwa semua pelaksana kebijakan tetap mengikuti prosedur yang berlaku. Dengan demikian, program Si LAKU O2T dapat terus ditingkatkan dalam hal efisiensi dan efektivitas, memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Kabupaten Kolaka Utara dan membangun sistem pelayanan publik yang lebih responsif dan terpercaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M., Tawai, A., & Yusuf, M. (2024). Implementasi Prinsip Tata Kelola Pemerintahan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara. *Journal Publicuho*, 6(3), 1238–1252. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i3.341>
- Aziz, R. A., Hartono, S., & Puspaningtyas, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e-Lampid Kota Surabaya. *Journal of Office Administration : Education and Practice*, 2(3), 211–220. <https://doi.org/10.26740/joaep.v2n3.p211-220>
- Christianingsih, E. (2018). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 12(2), 1–14. <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/329%0Ahttps://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/download/329/318>
- Dolly, F. I. (2020). Efektivitas Implementasi Program Gerakan Desa Membangun (Gdm) Dalam Rangka Pemberdayaan Masyarakat Di Kabupaten Bungo, Jambi. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 3(1), 45–54. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v3i1.864>
- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 8(3), 911–924. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27533>

- Firdaus, F., & Lawati, S. (2020). Keterjangkauan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.48093/jiask.v2i1.14>
- Frederickson, H. G., & Ghere, R. K. (2020). Public-Service Ethics and Administrative Evil: Prospects and Problems. In *Ethics in Public Management* (pp. 122–146). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315497778-13>
- Gonzalez, K., Portocarrero, F. F., & Ekema, M. L. (2023). Disposition activation during organizational change: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 76(3), 829–883. <https://doi.org/10.1111/peps.12513>
- Handayani, N., Nurmayanti, D. R., & Nugroho, R. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 32–40. <https://doi.org/10.33701/jkp.v4i1.1564>
- Handoko, D. (2016). Implementasi Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Dan Pelayanan Informasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 6(2), 147. <https://doi.org/10.31289/jap.v6i2.1330>
- Haryanto, & Sembiring, H. R. U. (2021). *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Hasibuan, E. H., Badaruddin, B., & Karyono, K. (2020). Implementasi Kebijakan E-KTP Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Padangsidempuan. *Perspektif*, 9(2), 465–482. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v9i2.3951>
- Head, B. W., & Alford, J. (2015). Wicked Problems: Implications for Public Policy and Management. *Administration and Society*, 47(6), 711–739. <https://doi.org/10.1177/0095399713481601>
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245–260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Karunia, R. L. (2023). West Lombok Towards Smart Government (Case Study of E-Government Implementation at the Population and Civil Registration Services Office). *Politik Indonesia: Indonesian Political Science Review*, 8(1), 63–90. <https://doi.org/10.15294/ipsr.v8i1.43084>
- Lawelai, H. (2023). Understanding Digital Governance in Smart Cities: In-Depth Study Utilizing VOSviewer and CiteSpace. *E3S Web of Conferences*, 440. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202344007003>
- Lawelai, H., Iswanto, I., & Raharja, N. M. (2023). Use of Artificial Intelligence in Public Services: A Bibliometric Analysis and Visualization. *TEM Journal*, 12(2), 798–807. <https://doi.org/10.18421/TEM122-24>
- Mahendra, G. K., & Pribadi, U. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(1). <https://doi.org/10.18196/jgpp.2014.0003>

- Marzuki, Lawelai, H., Sadat, A., & Nastia. (2022). The Impact of Organizational Culture on Public Service Quality in the Baubau City Regional Secretariat. *APLIKATIF: Journal of Research Trends in Social Sciences and Humanities*, 1(1), 52–59. <https://doi.org/10.59110/aplikatif.v1i1.31>
- Mustamin, M. (2023). Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP): Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Pelatihan Kepemimpinan Pengawas. *Jurnal Sipatokkong BPSDM Sulsel*, 4 (3)(3), 267–277. <http://www.ojs.bpsdmsulsel.id/index.php/sipatokkong/article/view/241>
- Nasution, D. A. D., Ramadhan, P. R., Batubara, S. S., Syah, D. H., & Alpi, M. F. (2020). Identifikasi Strategi Keberhasilan Layanan E-government di Kota Medan. *Jurnal Kajian Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan*, 11(2), 106–112. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/paedagoria>
- Pülzl, H., & Treib, O. (2017). Policy Formulation: Design and Tools. In *Handbook of Public Policy Analysis* (pp. 105–114). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315093192-14>
- Rahayu, G., & Jumiati, J. (2023). Implementation of the Dukcapil Go Digital Programs at the Payakumbuh City Government. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 83–94.
- Rahmawati, R., & Firman, F. (2017). Analisis Impelementasi Kebijakan Aplikasi Qlue Di Wilayah Jakarta Utara. *Aristo*, 5(2), 386. <https://doi.org/10.24269/aristo.v1.2017.10>
- Rahmawaty, C., Putri, D. M., Lawelai, H., Nastia, N., & Sadat, A. (2022). Sub-District Government Bureaucracy and Public Services Performance During the COVID-19. In *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)* (Vol. 4, Issue 1, pp. 54–66). <https://doi.org/10.24076/jspg.2022v4i1.864>
- Rifai, R. (2023). Toward a More Advanced Village: Policy for Enhancing the Capacity of Village Apparatuses in Naru Village, Bima Regency. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 129–142. <http://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/jsip/article/view/2995>
- Rojikinnor, R. (2020). Organizational commitment and professionalism of State Civil Apparatus to determine public satisfaction through good governance, public service quality and public empowerment. *Journal of Social and Economic Development*, 22(2), 401–413. <https://doi.org/10.1007/s40847-020-00105-1>
- Sagena, U., Lawelai, H., Dema, H., Sundari, S., Hardianti, H., & Irawati, I. (2023). *Metode Penelitian Sub Rumpun Ilmu Politik (Teori & Referensi berbasis Studi Kasus)*. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MAL PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170–178. <https://doi.org/10.31258/JKP.V13I2.8019>
- Siregar, S. M., & Isnaini, I. (2015). Implementasi Kebijakan Pemerintahan Kabupaten Labuhanbatu Dalam Pemberian Alokasi Dana Desa (Add) Tahun 2014 Di Desa Sei Tampang Kecamatan Bilah Hilir. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 5(2), 197–217.
- Sugiyono. (2014). Perspektif Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. In *Metodelogi Penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D* (p. 8).
- Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan

Literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (Mude)*, 1(4), 489–494.

Weerakkody, V., Irani, Z., Lee, H., Osman, I., & Hindi, N. (2015). E-government implementation: A bird's eye view of issues relating to costs, opportunities, benefits and risks. *Information Systems Frontiers*, 17(4), 889–915. <https://doi.org/10.1007/s10796-013-9472-3>