

EFEKTIVITAS PELAYANAN SIM CORNER PADA ERA NEW NORMAL

SERVICE EFFECTIVENESS SIM CORNER THE NEW NORMAL ERA

Sherina Aureliza Revilia*, Agus Widiyarta

Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya

*Koresponden email: aguswidiyarta.adneg@upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan SIM Corner pada era new normal. Pelayanan SIM Corner pada era new normal saat ini membawa pengaruh ke pelayanan publik. Terdapat anjuran dari pemerintah bahwa pelayanan publik sudah kembali normal tetapi tetap menerapkan protokol kesehatan dengan mencuci tangan menggunakan masker dan menjaga jarak agar memutus penularan covid-19. Pada era new normal pelayanan SIM Corner yang mayoritas digunakan oleh masyarakat tetap berjalan meskipun terdapat ketentuan pada waktu yang dibatasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian berdasarkan wawancara dengan kelompok kerja di SIM Corner dan beberapa pemohon yang melakukan perpanjangan SIM menunjukkan bahwa ketepatan waktu yang belum sesuai dan dihubungkan dengan konsep yang berkaitan dengan penelitian. Disarankan dalam proses ukuran waktu pelayanan pegawai perlu ditingkatkan lagi untuk kepuasan pemohon.

Kata kunci: Efektivitas, SIM Corner, New Normal

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of SIM Corner services in the new normal era. The SIM Corner service in the new normal era is currently having an impact on public services. There are suggestions from the government that public services have returned to normal but continue to implement health protocols by washing hands using masks and maintaining distance to stop the transmission of Covid-19. In the new normal era, the SIM Corner service, which is mostly used by the public, continues to run even though there are provisions on limited time. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results of the research based on interviews with the working group at SIM Corner and several applicants who extended their SIM showed that the timeliness was not appropriate and related to concepts related to research. It is suggested that in the process the measure of employee service time needs to be increased again for applicant satisfaction.

Keywords: effectiveness, SIM Corner, New Normal

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pada dasarnya pelayanan publik berkaitan dengan aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik tersebut, suatu negara dituntut dan mewajibkan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat (Hidayah, 2020). Pemerintahan harus memberikan pelayanan yang layak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 bahwa pelayanan publik yang diberikan pemerintah yaitu pelayanan yang efektif dapat meningkatkan perlindungan, pelayanan yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan, mengurangi kemiskinan, memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia. Agar terwujudnya pelayanan yang efektif maka pemerintah harus mewujudkan pelayanan yang baik dan profesional yang sesuai prosedur kepada masyarakat. Menurut (Rizky Fitriyansyah et al., 2020) penting-

nya efektivitas dalam tujuan organisasi efektivitas adalah kunci dari kesuksesan dari suatu organisasi. Efektivitas dalam hal pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang *good governance* kepada masyarakat agar terpenuhi haknya (Wahyuni & Mayarni, 2020).

Selain pemerintah daerah yang mengatur pelayanan publik adalah aparat Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) sebagai salah satu lembaga negara dalam konteks administrasi publik yang mempunyai fungsi pemerintahan negara yang mengemban tugas luas, kompleks dibidang pelayanan publik dan menjaga ketertuhan dalam negeri (Fuji & Hasibuan, 2021). Salah satu jenis pelayanan yang diselenggarakan POLRI penerbitan administrasi melalui unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Salah satu penerbitan yang dilakukan oleh unit administrasi ini adalah pelayanan lalu lintas surat izin mengemudi (SIM). SIM merupakan surat kendaraan yang wajib dimiliki oleh pengendara lalu

lintas, dengan adanya SIM menunjukkan bahwa pengemudi tersebut sudah layak mengetahui alur dalam mengendarai kendaraan di jalan. Masa berlakunya SIM adalah 5 tahun jika masa tersebut sudah lewat dari tanggal dibuatnya maka SIM tersebut sudah tidak aktif dan pengendara wajib memperpanjang SIM, jika terlambat dari tanggal SIM yang telah dibuat maka pengendara wajib melakukan pelayanan SIM seperti membuat SIM baru, perpanjangan SIM bisa dimulai 3 hari sebelum masa berlaku SIM habis. POLRI menyediakan tempat perpanjangan SIM di Colombo tetapi waktu dan tempat yang kurang, oleh karena itu POLRI memberikan terobosan pelayanan yaitu SIM Corner yang bertempat di pusat perbelanjaan yaitu mall salah satunya di Tunjungan Plaza Surabaya yang disebut SIM Corner. SIM Corner diharapkan mampu mempermudah pelayanan publik dalam perpanjangan SIM dikarenakan pada awalnya layanan layanan perpanjangan SIM hanya dilakukan di SATPAS Colombo tetapi tidak mencukupi batasnya dikarenakan pemohon pelayanan yang membludak dan waktu yang diberikan kurang mencukupi. Tujuan dibentuknya SIM Corner ini agar mempermudah waktu masyarakat untuk melakukan perpanjangan SIM dengan tidak harus datang ke instansi kepolisian. Pelayanan instansi kepolisian harus memberikan pelayanan yang efektif pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan peraturan dikatakan efektif, jika tidak berkualitas maka disebut dengan kebalikannya yaitu tidak efektif (Aris et al., 2021) pemerintah sebagai administrator pelayanan publik atau pemberi layanan publik fokus kepada tuntunan masyarakat untuk layanan yang efektif, profesional, dan efisien (Saputra & Widiyarta, 2021).

Namun masih banyak kelemahan di SIM Corner Tunjungan Plaza menurut (Wibisono, 2011) pelayanan di antrian SIM Corner yang membludak dan tidak diberikan nomor antrian sehingga pelayanan tidak kondusif, kemudian minim informasi ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan SIM Corner ini, masalah lain muncul yang berkaitan dengan ketidakpastian pelayanan yaitu dan biaya pelayanan berdasarkan temuan penelitian terdahulu (Setiawan, 2020) biaya pelayanan dimanfaatkan oleh pihak pemohon untuk membantu mempercepat pelayanan membayar ekstra diluar biaya kemudian tempat pemohon perpanjangan SIM setiap hari banyaknya yang mengurus mengakibatkan bejубel suasana tidak nyaman fasilitas yang kurang proses yang lama dan mudah dimanfaatkan oleh calo. Selain itu sebagian besar masyarakat belum

mengetahui mekanisme antrian online, informasi yang diperoleh masyarakat belum terakomodasi dengan baik dalam sosialisasi oleh pihak penyelenggara satuan SIM (SATPAS).

Pada akhir 2019 *World Health Organization (WHO)* memberi pernyataan tentang *Corona Virus Disasae/COVID-19* virus menyerang sistem imun manusia yang menularkan ke manusia lain dan bisa menyebabkan banyak nyawa yang meninggal, oleh karena itu pelayanan publik ikut terancam seperti mengurangi aktifitas dan sosialisasi pada tahun 2020 COVID-19 mulai masuk di Indonesia, (Pratama, 2022). Pelayanan publik ikut terancam salah satu layanan SIM Corner Meskipun pada waktu pandemi masyarakat masih berantusias mengurus permohonan perpanjangan SIM. Berikut jumlah pemohon perpanjangan SIM di Tunjungan Plaza.

Tabel 1. Data Pemohon Perpanjangan SIM Corner di Tunjungan Plaza Surabaya

Tahun	SIM A	SIM C	Total
2020	15,839	24,820	40,659
2021	12,887	20,383	33,270

Sumber: data internal sim corner tunjungan plaza Surabaya

Berdasarkan tabel diatas memperlihatkan bahwa angka permohonan perpanjangan di SIM Corner Tunjungan Plaza mengalami penurunan yang cukup banyak. Pada tahun 2020 sebanyak 40,659 orang pemohon perpanjangan SIM. Namun 2021 jumlah tersebut mengalami penurunan sebanyak 33.720 pemohon. Artinya dari jumlah tersebut mengalami penurunan hingga 7.389 pemohon perpanjangan SIM. Meskipun terjadi penurunan layanan SIM Corner tetap memberikan layanan yang efektif agar membantu mengurangi kasus covid yang tinggi yaitu memberikan aturan baru satu hari menjadi 70 kuota pemohon dan jam layanan yang dikurangi pada awalnya dimulai pukul 10.00-19.00 WIB menjadi pukul 10.00-16.00 WIB kemudian permasalahan yang ditemukan penulis setelah melakukan observasi adalah meskipun 70 pemohon antrian layanan masih membludak, kemudian jam layanan yang telat baru dilaksanakan pada pukul 11.00 WIB dan antrian layanan ada yang tidak menggunakan masker sehingga tidak menerapkan protocol kesehatan.

Perbedaan pelayanan SIM Corner di Tunjungan Plaza Surabaya tidak jauh berbeda pada pandemi covid-19 dan era new normal. New normal yaitu membuka kembali aktifitas masyarakat seperti kegiatan normal hanya saja tetap melakukan protokol kesehatan seperti memakai masker, cuci tangan, dan menjaga jarak (Yudi Firmansyah & Fani Kardina, 2020) Pelayanan SIM Corner di tunjungan plaza pada era new normal ini sudah

tidak menggunakan 70 kuota pemohon tetapi ditentukan oleh pihak SIM Corner dengan jumlah kuota yang tidak terbatas. Jam layanan SIM Corner masih tetap buka pada pukul 10.00-16.00 WIB dan dibagi menjadi 2 sesi, dengan jumlah kuota yang berbeda tetapi jam pelayanan yang sama sehingga mengakibatkan waktu pelayanan SIM Corner menjadi singkat dan sebagian masyarakat kurang menerapkan protokol kesehatan seperti tidak menjaga jarak.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif metode deskriptif yaitu dengan teknik pengumpulan data meneliti langsung terjun dilapangan melakukan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi (Prasanti, 2018). Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Pelayanan SIM Corner Pada Era New Normal di Tunjungan Plaza Surabaya dengan cara melihat sebagaimana jauh pelayanan publik yang diberikan di era new normal ini apakah menerapkan protokol kesehatan dan waktu yang tepat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini masih berhubungan satu lingkup dengan masalah yang diteliti.

Siagian (2019:153) menjelaskan bahwa terdapat beberapa ukuran yang dapat dipergunakan untuk memperkirakan efisiensi, efektifitas dan produktivitas organisasi kerja dalam memberikan pelayanan. Diantaranya adalah : Ukuran waktu: memiliki arti berapa lama waktu yang dibutuhkan mulai dari pendaftaran sampai diterimanya SIM dalam bukti fisik dalam melakukan pelayanan di SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya. Ukuran harga: memiliki arti kesesuaian besaran biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pelayanan SIM Corner di Tunjungan Plaza dengan biaya standar yang ditetapkan. Ukuran nilai-nilai sosial dan budaya: memiliki arti atau sikap bagaimana cara SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya memberikan pelayanan dalam menyampaikan layanan yang ada kepada pemohon selaku pengguna layanan apakah pelayanan yang diberikan pada era new normal apakah sesuai dengan protokol kesehatan. Ukuran ketelitian: memiliki arti pelayanan yang diberikan teliti dan cermat dalam melakukan pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis yang berjudul “Efektivitas Pelayanan SIM Corner Pada Era New Normal di Tunjungan Plaza Surabaya” dari pihak SIM Corner dibawah naungan satlantas kepolisian resort

kota Surabaya SIM Corner yang bertempat di mall yang dirasa akan mempermudah masyarakat karena letak dan tempat yang strategis. Polrestabes memberikan akses perpanjangan SIM Corner di beberapa mall salah satunya di Tunjungan Plaza Surabaya tempat pertama kali didirikannya SIM Corner. Namun sejauh ini, pelayanan SIM Corner belum memberikan aksesibilitas perpanjangan SIM dalam bentuk online, dimana standar operasional prosedur bagi pemohon perpanjangan SIM di SIM Corner harus datang ke tempat. Pada era new normal ini pelayanan masih sama yang dengan pelayanan SIM Corner dengan era covid-19 adalah jam layanan yang diberikan pada pukul 10.00-14.00 dibagi menjadi 2 sesi yang membedakan adalah pada era covid-19 menggunakan 70 pemohon dan era new normal dengan kuota yang tidak dibatasi tergantung pihak SIM Corner pada hari itu mampu memberikan pelayanan pada waktu yang ditentukan sendiri. Tentupihak satlantas selalu berusaha memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang akuntabel, transparansi, respinsif, tidak berbelit-belit, ramah, sopan dan efektif. Menurut (Enitasari & Hertati, 2019) suatu pelayanan dapat dikatakan efektif dan berhasil sesuai target jika membawa dampak positif kepada masyarakat sebagai penerima layanan serta menghasilkan output yang lebih baik dari sebelumnya. Berdasarkan temuan data & informasi dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti maka diperoleh hasil pembahasan penelitian sebagai berikut :

Ukuran Waktu

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan berupa wawancara dengan *key informan* SIM Corner dan pemohon bahwa dalam pelayanan kurang lebih waktu yang dilakukan 15 menit tidak sampai 30 menit, maka hal tersebut sesuai dengan keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum pelayanan publik mendefinisikan bahwa kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini juga sesuai dengan teori dari Sondang P. Siagian (2019:151) yang menyatakan bahwa efektivitas kerja berarti penyelesaian tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Namun dari hasil wawancara dengan beberapa pemohon perpanjangan SIM dan observasi yang ditemukan yaitu pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan waktu pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang seharusnya sesuai dengan SOP pelayanan di SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya dikarenakan pada waktu pandemi covid-19 pihak SIM Corner memberikan kuota 70 pemohon dengan jam pela-

yanan mulai dari jam 10.00-16.00 WIB kemudian diwaktu era new normal pihak SIM Corner memberikan ketentuan pelayanan sudah tidak membatasi kuota 70 pemohon, tetapi batasan kuota tidak menentu tergantung pihak SIM Corner Tunjungan Plaza dan waktu yang diberikan tetap sama dengan waktu pandemi covid-19 yaitu pukul 10.00-16.00, pada waktu penelitian ada beberapa yang ditemukan jam pelayanan sampai 16.24 dikarenakan mesin pencetak rusak. Maka dalam hal ini waktu dalam memberikan pelayanan belum sesuai dengan standar waktu yang ditentukan.

Ukuran Harga

Ukuran harga merupakan rincian biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon untuk melakukan pelayanan perpanjangan SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan berupa wawancara dengan key informan dan pemohon perpanjangan SIM Corner Tunjungan Plaza bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harga yang tertera di spanduk pelayanan SIM Corner pada waktu pelayanan perpanjangan SIM tidak terdapat pemungutan biaya yang terkait dengan pelayanannya. Biaya perpanjangan SIM A Rp. 80.000, sedangkan biaya perpanjangan SIM C sebesar Rp. 75.000 dan biaya tersebut sudah tertera berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia dan mengacu pada Peraturan Kapolri di dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 kemudian biaya perpanjangan SIM langsung kepada atau loket BRI jadi petugas SIM Corner Tunjungan Plaza tidak menerima biaya proses perpanjangan itu jadi biaya perpanjangan langsung diterima dengan BRI (Bank Rakyat Indonesia) yang akan dilaporkan kepada negara. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Hardiansyah (2018:390-40) yang menyatakan bahwa maklumat pelayanan merupakan bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya, perlindungan, pengayoman, kepastian biaya yang mengajukan keluhan yang melakukan pengawasan. Kemudian ada beberapa permasalahan yang ditemukan oleh peneliti, namun apabila pemohon itu sendiri tidak memenuhi syarat untuk kelengkapan administrasi perpanjangan SIM maka hal tersebut menjadi tanggung jawab pemohon seperti tidak membawa

foto copy KTP atau foto copy SIM yang lama milik pemohon, pihak SIM Corner memberikan keringanan yaitu dengan menyediakan scan untuk foto copy tersebut maka akan dikenakan biaya tambahan sebesar Rp.10.000. Berdasarkan uraian pembahasan diatas bahwa pada indikator ukuran harga pelayanan SIM Corner di Tunjungan Plaza Surabaya sudah baik dan efektif sesuai dengan tarif yang telah ditentukan sesuai Undang-Undang, Peraturan Pemerintah dan *platform digital* satlantas.co.id dengan kata lain tidak dipungut biaya tambahan perpanjangan SIM terkecuali apabila pemohon lalai tidak membawa persyaratan perpanjangan SIM.

Ukuran Nilai-Nilai Sosial dan Budaya

Ukuran nilai-nilai sosial dan budaya merupakan sikap dan kemampuan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pemohon. Hal ini ukuran nilai-nilai sosial dan budaya melihat sejauh mana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemohon apakah memberikan pelayanan yang adil tidak melakukan diskriminasi, bahkan di era new normal ini setelah menurunnya tingkat pandemic covid-19 masyarakat mulai beraktifitas normal dengan ditambah protokol kesehatan agar mencegah terjadinya penularan covid-19. Berdasarkan hasil penelitian observasi, wawancara dengan key informan dan pemohon perpanjangan SIM Corner Tunjungan Plaza bahwa pegawai SIM Corner Tunjungan Plaza memberikan pelayanan yang baik, pelayanan yang sopan ramah, komunikasi dengan baik, dan masih menerapkan protokol kesehatan dengan baik seperti menjaga jarak, menggunakan masker. Kemudian dalam pelayanan para pegawai tidak melakukan diskriminasi semua dilayani dengan adil, setara, tidak membedakan kasta karena dalam pelayanan publik diskriminasi terhadap masyarakat tidak boleh dilakukan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang di dalam ketentuan pasal 4 yaitu kesamaan hak yang berarti tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi. Berdasarkan penjelasan uraian diatas bahwa SIM Corner di Tunjungan Plaza Surabaya memberikan pelayanan pada indikator ukuran nilai-nilai sosial dan budaya sudah terbilang efektif dan baik hal tersebut dapat dibuktikan dalam melakukan pelayanan perpanjangan SIM dengan memberikan pelayanan yang sesuai seperti memberikan informasi yang tidak berbelit-belit, menerapkan protokol kesehatan mulai dari antrian sampai selesai pelayanan serta tidak melakukan diskriminasi terhadap pemohon dalam melakukan pelayanan perpanjangan SIM.

Ukuran Ketelitian

Dalam surat keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik mendefinisikan tanggung jawab sebagai pemimpin penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparat pemerintah tidak bekerja secara optimal. Pada ukuran ketelitian yang dimaksud ini ketelitian dan keoptimalan pegawai pelayanan SIM Corner Tunjungan Plaza dalam memberikan pelayanan ke pemohon perpanjangan SIM. Berdasarkan hasil penelitian berupa wawancara kepada *key informan* dan pemohon SIM Corner Tunjungan Plaza menunjukkan petugas sudah teliti, cermat atau akurat dalam memberikan pelayanan pada ketelitian ini pegawai melakukan atau menginput data dengan benar sampai dengan diterimanya SIM dalam bukti fisik kepada pemohon yang melakukan pelayanan perpanjangan SIM. Hal tersebut sudah sesuai dengan teori Siagian (2019) mengemukakan ukuran ketelitian yang menunjukkan bahwa jasa yang diberikan akurat atau tidak. Namun optimalisasi kinerja harus lebih ditingkatkan dikarenakan masih ada beberapa pemohon yang merasa kualitas kinerja pelayanan SIM Corner kurang memuaskan pemohon

KESIMPULAN

Efektivitas Pelayanan SIM Corner Pada Era New Normal di Tunjungan Plaza Surabaya yang dilihat dari indikator ukuran waktu dalam pelayanan terbilang kurang efektif dan kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan petugas pelayanan SIM Corner belum memberikan pelayanan yang tepat waktu yang diberikan petugas pelayanan SIM Corner belum sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Ukuran harga yang dikeluarkan oleh pemohon untuk mendapatkan pelayanan perpanjangan SIM sudah efektif karena biaya yang dikeluarkan sesuai dengan biaya operasional yang ditentukan oleh SIM Corner Tunjungan Plaza Surabaya. Namun, terdapat biaya tambahan sebesar Rp. 10.000 biaya tersebut untuk foto copy jika pemohon tidak melengkapi syarat perpanjangan SIM. Ukuran Nilai-Nilai Sosial dan Budaya sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemohon perpanjangan SIM terbilang cukup efektif karena memberikan pelayanan yang baik, ramah, sopan dan tidak melakukan diskriminasi, kemudian di era new normal ini pegawai SIM Corner masih

menerapkan protokol kesehatan dan tetap menjaga jarak. Ukuran ketelitian dalam pelayanan ini cukup efektif pegawai memberikan jasa pelayanan kepada pemohon dengan teliti dan cermat dan dapat diperhatikan mengenai optimalisasi kinerja pegawai SIM Corner masih terbilang cukup baik tetapi masih ada beberapa keluhan yang dialami pemohon maka hal ini optimalisasi perlu ditingkatkan. Efektivitas pelayanan SIM Corner Pada Era New Normal di Tunjungan Plaza Surabaya pada indikator ukuran waktu, ukuran harga, ukuran nilai-nilai sosial dan budaya dan ukuran ketelitian cukup efektif dan terdapat beberapa sasaran kajian yang perlu ditingkatkan lebih baik dari sebelumnya untuk kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aris, Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2 SE-Articles), 127–133. <https://jurnal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/208>
- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137–150. <https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16>
- Fuji, S. D., & Hasibuan, L. (2021). Peran Kepolisian Dalam Melakukan Pembinaan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat Desa Melalui Pendekatan Komprehensif (Penelitian Di Polsek Baturaja Barat). 2(1), 76–88.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- Prasanti, D. (2018). Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i1.645>
- Pratama, G. D., Tura, T. B., Abidin, A. Z., & ... (2022). Meningkatkan Pengetahuan Dalam Menghadapi Covid-19. *Jurnal PADMA ...*, 2. http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPD_M/article/view/17884
- Rizky Fitriyansyah, Aries Djaenuri, & Mansyur. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu

- Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(4), 685–694.
<https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.329>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Setiawan, D. (2020). Efektivitas Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Satpas Polresta Sidoarjo. *Juurnal Sosial dan Humaniora*, 2(1).
- Wahyuni, S., & Mayarni. (2020). Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud) Di Kabupaten Kampar. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 2(2), 33–42. <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/56/31>
- Wibisono, D. S. (2011). Studi Deskriptif Tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap SIM Corner di Tunjungan Plaza Surabaya. *Journal Unair.Ac.Id*, 2.
- Yudi Firmansyah, & Fani Kardina. (2020). Pengaruh New Normal Ditengah Pandemi Covid-19 Terhadap Pengelolaan Sekolah Dan Peserta Didik. *Buana Ilmu*, 4(2), 99–112. <https://doi.org/10.36805/bi.v4i2.1105>