

**EFEKTIVITAS PENDAFTARAN
LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) *ONLINE*
DI KOTA PALEMBANG**

(Studi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh:

**IZZA MAWARNI
NIM. 07011381823156**

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Izza Mawarni
NIM : 07011381823156
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang/30 Juni 2000
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
Online di Kota Palembang (Studi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, dan pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari dosen pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,
Yang membuat pernyataan,



Izza Mawarni
NIM. 07011381823156

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

EFEKTIVITAS PENDAFTARAN
LEMBAGA KESEJATERAAN SOSIAL (LKS) *ONLINE*
DI KOTA PALEMBANG
(Studi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan)

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

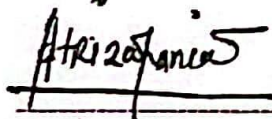
Oleh :

IZZA MAWARNI
07011381823156

Pembimbing I

1. Dr. Katriza Imania, M,Si
NIP. 196810221997022001

Tanda Tangan



Tanggal

27 Juni 2022

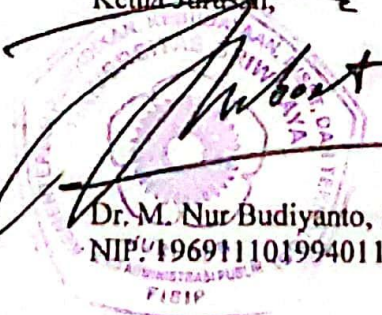
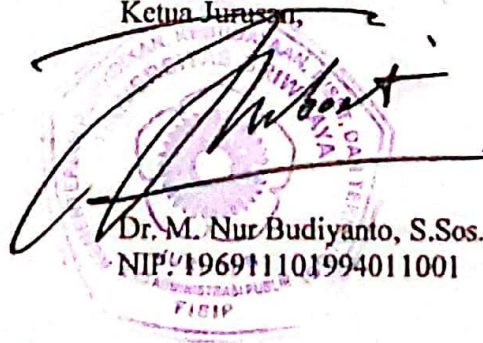
Pembimbing II

2. Dra. Tuty Khairunnisyah, MA
NIP.196201051988032004



27 Juni 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI SKRIPSI

EFEKTIVITAS PENDAFTARAN
LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) *ONLINE*
DI KOTA PALEMBANG
(Studi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan)

SKRIPSI

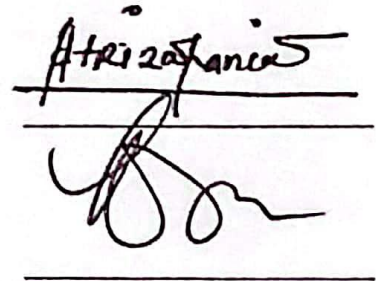
Oleh:

IZZA MAWARNI
NIM. 07011381823156

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan memenuhi syarat
Pada tanggal 14 Juli 2022

Pembimbing:

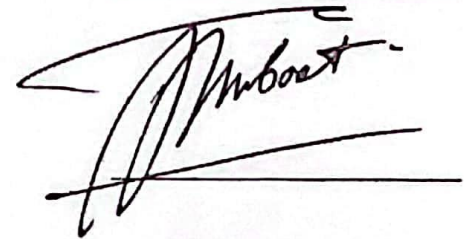
1. Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001



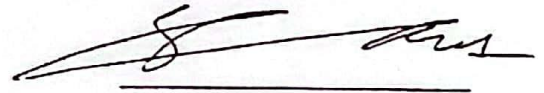
2. Dra. Tuty Khairunnisyah, MA
NIP. 196201051988032004

Penguji:

1. Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos, MPA
NIP. 196911101994011001



2. Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003



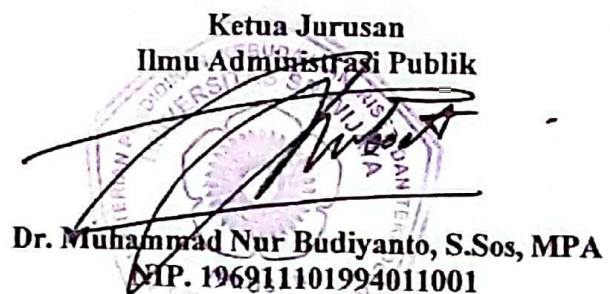
Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos, MPA
NIP. 196911101994011001

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakan dengan sesungguhnya urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Al-Insyirah: 6-8)

“Life is tough, and things don’t always work out well, but we should be brave and go on with our lives”

(Min Yoongi)

Atas Ridha Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- 1. Kedua Orang Tua ku tercinta**
- 2. Kedua kakak ku yang ku sayangi**
- 3. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP**

UNSRI

- 4. Sahabat-sahabat terbaikku**
- 5. Rekan Seperjuangan Ilmu**

Administrasi Publik Angkatan 2018

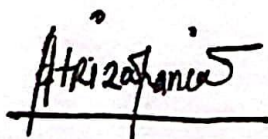
- 6. Almamater Kebanggaan**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) *online* di Kota Palembang (Studi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan). Latar belakang penelitian ini adalah ditemukannya permasalahan ketidak efektifan dalam pendaftaran LKS *online* pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Fokus penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan teori efektivitas Martani dan Lubis yang terdiri dari tiga aspek yaitu Pendekatan Sumber, Pendekatan Proses, dan Pendekatan Sasaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendaftaran LKS *online* di Kota Palembang (Studi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan) belum efektif. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia (pegawai) yang mengelola pendaftaran LKS *online*, sarana dan prasarana terbatas, sosialisasi yang dilakukan belum maksimal, keterbatasan dana, situs *website* LKS *online* yang masih terkendala *error* atau *server down*, kurangnya pemahaman dari pihak LKS mengenai pengaplikasian pendaftaran secara *online*, dan realisasi jumlah pendaftar *online* belum mencapai target atau sasaran yang diharapkan yaitu cenderung terjadi penurunan dari tahun 2016-2020. Hasil penelitian menyarankan pendaftaran LKS *online* perlu adanya yaitu: (1) bimbingan dan pelatihan dari Kemensos kepada pegawai, (2) penambahan sarana dan prasarana, (3) sosialisasi dan pendampingan dari instansi ke LKS secara menyeluruh dan (4) perbaikan pada *website* yang *error*.


Kata Kunci: Efektivitas, Pendaftaran *Online*, Lembaga Kesejahteraan Sosial

Pembimbing I



Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001

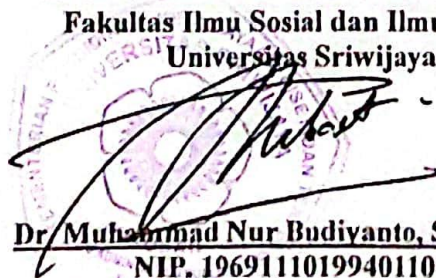
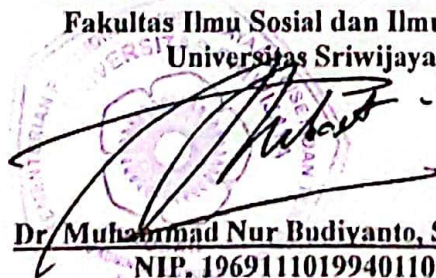
Pembimbing II



Dra. Tuty Khairunnisyah, MA
NIP. 196201051988032004

Palembang, Juni 2022

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



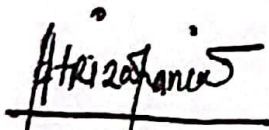
Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of online registration of Social Welfare Institutions (LKS) in Palembang City (Study at the Social Service Office of South Sumatra Province). The background of this research is the finding of ineffectiveness problems in online LKS registration at the Social Service of South Sumatra Province. The approach used in this research is qualitative with descriptive method. The techniques used in data collection are interviews, observation, and documentation. The data analysis technique was carried out by data reduction, data presentation, and drawing conclusions/verification. The focus of the research used in this study uses the effectiveness theory approach of Martani and Lubis which consists of three aspects, namely the Source Approach, Process Approach, and Target Approach. The results showed that online LKS registration in Palembang City (Study at the Social Service of South Sumatra Province) had not been effective. This is due to the lack of human resources (employees) who manage online LKS registration, limited facilities and infrastructure, not optimal socialization, limited funds, the online LKS website is still constrained by errors or server down, lack of understanding from LKS regarding application online registration, and the realization of the number of online registrants has not reached the expected target or target, which tends to decrease from 2016-2020. The results of the study suggest that online LKS registration is necessary, namely: (1) guidance and training from the Ministry of Social Affairs to employees, (2) addition of facilities and infrastructure, (3) socialization and assistance from agencies to LKS as a whole and (4) repairs to website errors .

Keywords: *Effectiveness, Online Registration, Social Welfare Institutions*

Advisor I



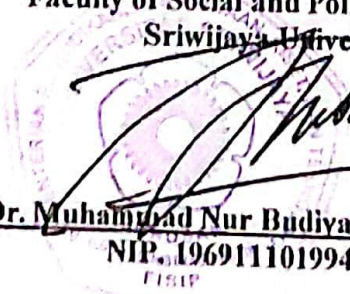
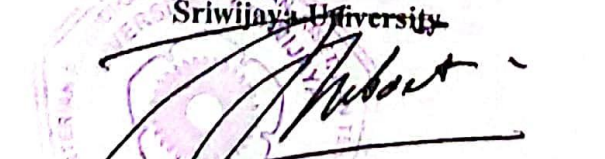
Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001

Advisor II



Dra. Tuty Khairunnisyah, MA
NIP. 196201051988032004

Palembang, June 2022
Chairman of The Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga dengan Kehendak-Nya pula penulis diberikan kemudahan dan kelancaran selama menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Efektivitas Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) Online di Kota Palembang (Studi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan)**”. Ucapan terima kasih kepada Kedua Orang Tua Tercinta Bapak A.Yanu Darisman BA dan Ibu Dasmawati yang selalu memberikan do’a, dukungan, dan memenuhi segala kebutuhan penulis. Penulis menyadari banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak dalam penyelesaian skripsi ini dan dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Kepala Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
4. Ibu Dr. Katriza Imania, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dra. Tuty Khairunnisyah, MA selaku Dosen Pembimbing II, yang selalu membimbing, memberikan ilmu, semangat dan saran yang sangat membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ardiyan Saptawan, M.SI selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing saya selama melaksanakan studi kuliah.
6. Bapak dan Ibu dosen beserta Staff karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingannya.
7. Kedua Kakakku Gery Kipra Wicaksono dan Sayidina Aqsa yang selalu memberikan motivasi dan semangat.
8. Sahabat-sahabatku Feby Talisa, Anggun Ema, Anggie Emi, Pegi Agustin yang telah menemani dan memberikan keseruan di masa perkuliahan.
9. Sahabat-sahabatku Tasya Oktara, Dinda Putri Amalia, Novryanti, yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2018 yang telah bersama-sama menempuh masa perkuliahan.
11. Bapak Mirwansyah, SKM, MKM selaku Kepala Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan
12. Deswarto, SKM, MSC, PH selaku Sekertariat Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan.
13. Ibu Wati Romiarsih, S.Sos. M.Si selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
14. Bapak Drs. Adi Darmadi selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan
15. Bapak MS. Yulianto, S.Sos selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kelembagaan Sosial
16. Bapak dan Ibu Pegawai Bidang Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh

karena itu semua kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis guna membuat skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga seluruh bantuan dan partisipasi mendapatkan balasan dari Allah SWT. Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis ucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan khususnya Bidang Pemberdayaan Sosial dalam menambah wawasan dan pengetahuan kita bersama.

Palembang, Juni 2022

Izza Mawarni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
1. Manajemen Publik	13
2. Efektivitas	14
a. Efektivitas Secara Umum	14
b. Efektivitas dalam Pelayanan Publik	15
c. Aspek dalam Efektivitas	17
B. Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS).....	20
1. Pengertian LKS	20
2. Pendaftaran LKS <i>Online</i>	21
C. Teori Efektivitas yang Digunakan.....	25
D. Penelitian Terdahulu.....	26
E. Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39

B. Definisi Konsep	39
C. Fokus Penelitian	40
D. Jenis dan Sumber Data	43
E. Informan Penelitian	43
F. Teknik Pengumpulan Data	44
1. Wawancara.....	44
2. Observasi.....	45
3. Dokumentasi	45
G. Teknik Analisis Data	45
H. Teknik Keabsahan Data.....	47
I. Sistematika Penulisan.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
1. Sejarah Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan	49
2. Letak Geografis Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan	50
3. Tugas, Fungsi, dan Struktur	50
4. Visi dan Misi Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan	67
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan Efektivitas Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) <i>Online</i> di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan	69
1. Hasil Penelitian.....	69
2. Pembahasan	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah LKS Provinsi Sumatera Selatan 2016-2020	2
Tabel 2 Data Lembaga Kesejahteraan Sosial di Kota Palembang Tahun 2021	4
Tabel 3 Jumlah Pendaftar LKS di Kota Palembang Tahun 2016-2020.....	9
Tabel 4 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 5 Fokus Penelitian.....	41
Tabel 6 Data Pegawai Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan.....	66
Tabel 7 Jumlah pegawai dan jabatan di Bidang Pemberdayaan Sosial.....	71
Tabel 8 Matriks Hasil Temuan.....	89

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Realisasi dan Sasaran Pendaftar LKS Online di Kota Palembang.....	88
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tampilan Website Pendaftaran LKS <i>online</i>	7
Gambar 2 Tahap pertama alur pendaftaran LKS <i>online</i>	23
Gambar 3 Tahap kedua alur pendaftaran LKS <i>online</i>	24
Gambar 4 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 5 Struktur Organisasi Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan.....	66
Gambar 6 Ruangan Komputer di Bidang Pemberdayaan Sosial.....	73
Gambar 7 Kewenangan Provinsi dalam Penyelenggaraan LKS.....	78
Gambar 8 Halaman Depan Website LKS Online.....	80
Gambar 9 Tahap pertama alur(register) pendaftaran LKS <i>online</i>	80
Gambar 10 Tahap kedua alur (pengisian form) pendaftaran LKS <i>online</i>	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara.....	103
Lampiran 2 Surat Tugas Pembimbing Seminar Usulan Skripsi Mahasiswa.....	107
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Usulan Penelitian Dosen Pembimbing I.....	108
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Usulan Penelitian Dosen Pembimbing II.....	109
Lampiran 5 Surat Keputusan Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi.....	110
Lampiran 6 Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi Dosen Pembimbing I.....	112
Lampiran 7 Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi Dosen Pembimbing II.....	113
Lampiran 8 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	114
Lampiran 9 Surat Balasan Izin Penelitian dari Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan.....	115
Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I.....	116
Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II.....	117
Lampiran 12 Lembar Revisi Seminar Komprehensif Dosen Pembimbing I.....	118
Lampiran 13 Lembar Revisi Seminar Komprehensif Dosen Pembimbing II.....	119
Lampiran 14 Lembar Revisi Seminar Komprehensif Dosen Penguji I.....	120
Lampiran 15 Lembar Revisi Seminar Komprehensif Dosen Penguji II.....	121
Lampiran 16 Dokumentasi.....	122

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial sesuai dengan Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial dilaksanakan melalui Rehabilitas Sosial, Jaminan Sosial, Pemberdayaan Sosial, dan Perlindungan Sosial. Selanjutnya Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial, menyatakan bahwa Pemberdayaan Sosial dimaksudkan yaitu untuk (1) memberdayakan seseorang, keluarga, kelompok, dan masyarakat yang mengalami masalah kesejahteraan sosial agar mampu memenuhi kebutuhannya secara mandiri dan (2) meningkatkan peran serta lembaga dan/atau perseorangan sebagai potensi dan sumber daya dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.

Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial ini merupakan upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan dalam bentuk pelayanan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara. Pemerintah dibantu dan bermitra dengan elemen-elemen masyarakat pada saat pelaksanaannya, baik yang terorganisir melalui Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) maupun secara perorangan/individu. Keberadaan LKS yang memberikan pelayanan kesejahteraan sosial mempunyai tempat dan kedudukan yang sangat penting dan strategis di masyarakat.

Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial menyebutkan bahwa Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) adalah: “Organisasi sosial atau perkumpulan sosial yang melaksanakan Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial yang dibentuk oleh masyarakat, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum”. LKS berbadan hukum adalah organisasi sosial atau

perkumpulan sosial yang bergerak di bidang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial yang berbentuk yayasan atau bentuk lainnya yang dinyatakan sebagai badan hukum. LKS tidak berbadan hukum adalah LKS yang belum dinyatakan sebagai badan hukum. Dasar hukum LKS diatur dalam Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No. 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial.

Fungsi Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) diatur dalam pasal 6 Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial yaitu LKS mempunyai fungsi sebagai mitra pemerintah, pemerintah daerah provinsi, dan pemerintah daerah kabupaten/kota dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. LKS terdiri atas panti dan yayasan. Tujuan pendirian LKS yaitu sebagai wujud peran masyarakat dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. Jumlah LKS di Provinsi Sumatera Selatan saat ini sebanyak 289, baik negeri maupun swasta. Berikut ini adalah data jumlah Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) di Provinsi Sumatera Selatan dari tahun ke tahun :

Tabel 1 Jumlah LKS Provinsi Sumatera Selatan 2016-2020

Kab/Kota	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
PALEMBANG	138	137	135	131	149
BANYUASIN	16	17	19	21	20
MUBA	9	9	13	9	10
OI	8	10	14	9	13
OKI	14	14	15	12	13
PRABUMULIH	3	3	4	6	7
OKU	10	10	13	11	12
OKUT	6	6	9	6	8
OKUS	7	7	8	5	7
MUARAENIM	7	7	8	8	9
PALI	1	1	1	2	1
LAHAT	4	5	7	9	7
PAGARALAM	2	2	3	4	6
L.LINGGAU	11	11	12	14	16
MURA	4	4	4	6	9
EMPAT LAWANG	1	2	2	2	2
JUMLAH	241	245	267	249	289

Sumber: Seksi Pemberdayaan Masyarakat Dan Kelembagaan Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa jumlah LKS di kabupaten/kota dapat naik dan atau turun setiap tahunnya. Hal itu disebabkan karena terdapat beberapa panti bergabung menjadi satu. Contoh dua panti dipimpin oleh satu kepala panti. Penggabungan ini biasanya terjadi pada panti pemerintah. Terdapat dua jenis panti yaitu panti pemerintah dan panti swasta. Panti pemerintah adalah panti yang di kelola dan dibangun oleh pemerintah sedangkan panti swasta adalah panti yang didirikan dan dikelola oleh masyarakat sendiri. Jumlah panti berkurang juga dikarenakan terdapat panti atau yayasan yang tidak melakukan pendaftaran ulang LKS pada Dinas Sosial Sumatera Selatan. LKS perlu mendaftarkan ulang panti atau yayasan tersebut yaitu dua tahun sekali. LKS perlu mendaftar ulang agar izin operasional panti atau yayasan tersebut tetap berjalan. Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) juga memiliki tipologi sebagaimana yang disebutkan pada pasal 8 Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial menyebutkan tipologi LKS dikelompokkan berdasarkan karakteristiknya, meliputi: (1) LKS tipe D/Embrio, (2) LKS tipe C/Tumbuh, (3) LKS tipe B/Berkembang (4) LKS tipe A/Mandiri.

Tipologi LKS disebut Akreditasi. LKS harus melakukan pendaftaran ke Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan sebelum LKS mendapatkan akreditasi tersebut. Persoalan akreditasi ini tidak menjadi kajian peneliti. Fokus penelitian ini menekankan pada persoalan pendaftaran tidak membahas tentang akreditasi. Untuk jenis-jenis LKS di kota Palembang terdapat 6 jenis yaitu: (1) LKS anak, (2) LKS lanjut usia, (3) LKS Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), (4) LKS Penyandang Disabilitas, (5) LKS RS-KP Napza, (6) LKS fakir miskin, (7) LKS Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH). Berikut ini merupakan Data Lembaga Kesejahteraan Sosial di Kota Palembang Tahun 2021:

Tabel 2 Data Lembaga Kesejahteraan Sosial di Kota Palembang Tahun 2021

Jenis LKS Kota Palembang	LKS Anak	LKS Lanjut Usia	LKS ODGJ	LKS Penyandang Disabilitas	LKS RS-KP Napza	LKS Fakir Miskin	LKS ABH
Jumlah	107	16	4	7	7	6	2
Total	149 LKS						

Sumber: Seksi Pemberdayaan Masyarakat Dan Kelembagaan Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa terdapat 7 jenis LKS di Kota Palembang dan jumlah paling banyak yaitu pada LKS Anak sebanyak 107 LKS, kemudian 16 LKS Lanjut Usia, 4 LKS ODGJ, 7 LKS Penyandang Disabilitas, 7 LKS RS-KP Napza, 6 LKS Fakir Miskin, dan 2 LKS ABH. Maka total jumlah LKS di Kota Palembang pada tahun 2021 yaitu sebanyak 149 LKS. Jumlah LKS diatas merupakan gabungan dari LKS negeri dan Swasta.

LKS juga terbagi atas LKS berbadan hukum dan tidak berbadan hukum. LKS berbadan hukum adalah LKS yang memiliki Akte notaris pendirian lembaga kesejahteraan sosial yang disahkan oleh menteri hukum dan hak azazi manusia sebagai badan hukum. Sedangkan LKS tidak berbadan hukum adalah yang memiliki Nota pendirian lembaga kesejahteraan sosial yang dilegalisir oleh lurah / kepada desa, camat, atau bupati / walikota setempat. LKS (panti) negeri sudah pasti berbadan hukum, namun untuk LKS (panti) swasta ada yang berbadan hukum dan ada juga yang tidak berbadan hukum.

Lembaga Kesejahteraan Sosial perlu mendaftarkan diri dikarenakan agar keberadaan LKS tersebut diketahui, mendapatkan izin operasional, dan jika ada pelatihan dan bantuan dari Kemensos maka LKS tersebut bisa mendapatkannya. Dalam hal ini LKS negeri tidak perlu mendaftarkan diri karena didirikan oleh pemerintah otomatis didaftarkan oleh pemerintah, namun untuk LKS swasta perlu mendaftarkan diri secara mandiri.

LKS harus memenuhi beberapa persyaratan dalam melakukan pendaftaran. Syarat pendaftaran LKS yang berbadan hukum dan yang tidak berbadan hukum memiliki

perbedaan. Ketentuan pendaftaran bagi Lembaga Kesejahteraan Sosial berbadan hukum terdapat pada pasal 15 Permensos RI NO.184 Tahun 2011, yang mencakup syarat-syarat berikut:

- (1) Mempunyai anggaran dasar dan anggaran rumah tangga.
- (2) Keterangan domisili dari lurah / kepala desa setempat.
- (3) Struktur organisasi lembaga.
- (4) Nama, alamat, dan telpon pengurus dan anggotanya.
- (5) Mempunyai program kerja di bidang kesejahteraan sosial.
- (6) Modal kerja untuk pelaksanaan kegiatan.
- (7) Sumber daya manusia.
- (8) Kelengkapan sarana dan prasarana.
- (9) Akte notaris pendirian lembaga kesejahteraan sosial yang disahkan oleh menteri hukum dan hak azazi manusia sebagai badan hukum
- (10) NPWP
- (11) Memiliki rekening bank atas nama LKS/Orsos

Syarat pendaftaran bagi Lembaga Kesejahteraan Sosial yang tidak berbadan hukum terdapat pada pasal 16 permensos RI. NO.184 Tahun 2011, yaitu:

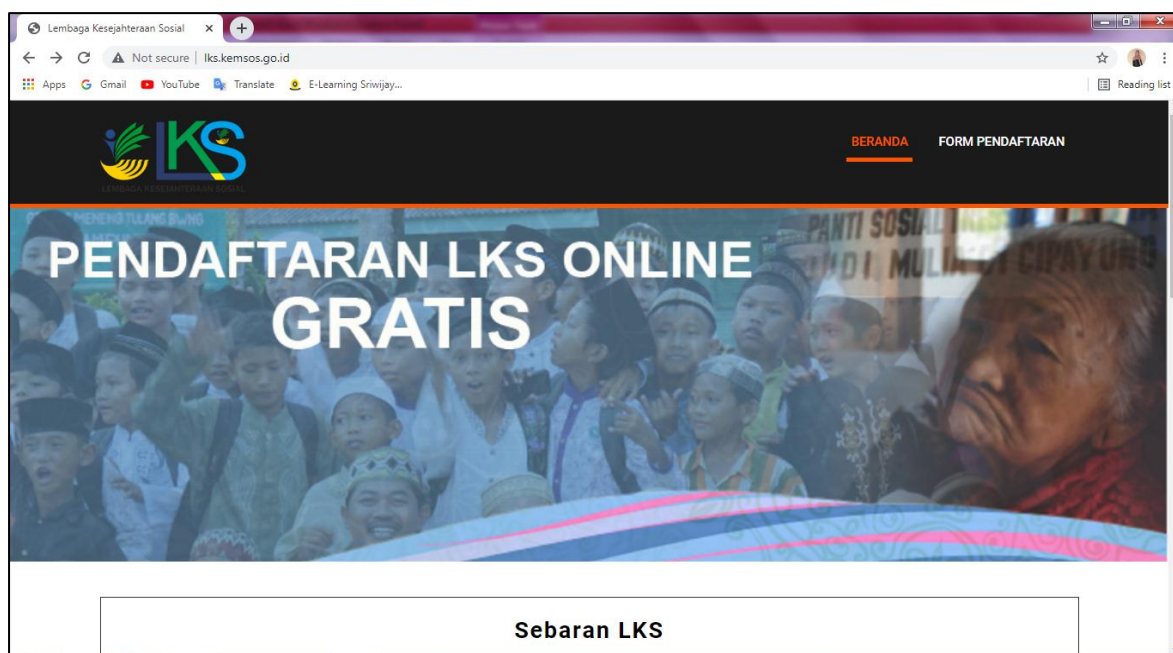
- (1) Mempunyai anggaran dasar dan anggaran rumah tangga
- (2) Keterangan domisili dari lurah/ kepala desa setempat
- (3) Struktur organisasi lembaga
- (4) Nama, alamat, telpon pengurus dan anggotanya.
- (5) Mempunyai program kerja di bidang kesejahteraan sosial
- (6) Modal kerja untuk pelaksanaan kegiatan.
- (7) Sumber daya manusia
- (8) Kelengkapan satuan dan prasarana

- (9) Nota pendirian lembaga kesejahteraan sosial yang dilegalisir oleh lurah / kepala desa, camat, atau bupati / walikota setempat.
- (10) NPWP
- (11) Memiliki alamat sekretariat LKS/Orsos yang jelas.

Seiring perkembangan zaman, teknologi dikembangkan untuk mempermudah kegiatan atau pekerjaan manusia. Ilmu pengetahuan dan teknologi sudah menjadi kebutuhan dalam menciptakan pekerjaan yang efektif dan efisien. Salah satu kemajuan teknologi informasi adalah dengan adanya internet. Internet telah digunakan sebagai sumber untuk mendapatkan berbagai informasi. Teknologi internet memberikan manfaat bagi berbagai bidang. Salah satunya dalam bidang pelayanan. Begitu juga halnya dalam sistem. Pendaftaran LKS dapat dilakukan dengan dua cara yaitu pendaftaran manual dan pendaftaran *online*; yang diatur dalam Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Standar Nasional Lembaga Kesejahteraan Sosial. Peraturan tersebut mengatur tata cara pendaftar LKS melalui *online* yang dapat memudahkan LKS untuk mendaftar.

Hal yang harus dilakukan untuk pendaftaran LKS online yaitu dengan membuka website yaitu <http://lks.kemensos.go.id/>, kemudian akan tampil halaman website tersebut lalu pilih form pendaftaran. LKS pendaftar juga harus menyiapkan kelengkapan untuk mengisi formulir mulai dari data umum, jati diri, legalitas, program dan kegiatan, sumber daya, jenjang kerja, dan kelengkapan dokumen. Kemudian Dinas Sosial Provinsi akan melakukan validasi kebenaran pengisian formulir pendaftaran dan kelengkapan pendukung yang di kirim oleh LKS, selanjutnya Dinas Sosial Provinsi melakukan verifikasi dan validasi lapangan untuk melihat kebenaran keberadaan dan kondisi LKS apakah sesuai dengan persyaratan. Jika permohonan pendaftaran diterima, maka Kepala Dinas Sosial

Provinsi akan menerbitkan tanda bukti pendaftaran LKS. Berikut ini adalah tampilan dari website pendaftaran LKS:



Gambar 1 Tampilan Website Pendaftaran LKS online

Sumber: <http://lks.kemensos.go.id/>,

Gambar 1 merupakan tampilan *website* pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial secara *online*. *Website* tersebut merupakan *website* yang dibuat oleh Kemensos yang bertujuan untuk digunakan Dinas Sosial Provinsi masing-masing sebagai alat registrasi LKS yang ada diprovinsi tersebut. Alasan mengapa *website* yang dipakai merupakan dari Kemensos karena Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan tidak memiliki *website* registrasi LKS *Online* maka pada program ini Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan mengacu dan koordinasinya kepada Kemensos. Sehingga lewat *website* ini baik dari Kemensos maupun Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan sama-sama dapat memantau jumlah para pendaftar.

Kewenangan untuk Dinas Sosial Provinsi mengenai LKS terdapat pada Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No.184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial pasal 36. Dalam pasal tersebut disebutkan bahwa pendaftaran LKS merupakan

kewenangan dari Dinas Sosial Provinsi dan bukan ranah Dinas Sosial Kota. Pada pasal 36 terdapat 12 poin yang disebutkan yaitu:

- a. Mengkoordinasikan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam pelaksanaan kebijakan, program, dan kegiatan LKS
- b. Menerbitkan tanda pendaftaran, LKS yang ruang lingkup wilayah kerjanya lebih dari 1 (satu) kabupaten/kota
- c. Menyediakan data LKS
- d. Melaksanakan kebijakan LKS
- e. Pemberian rekomendasi pendirian LKS
- f. Pemberian rekomendasi untuk pemenuhan syarat akreditasi
- g. Penguatan kapasitas kelembagaan
- h. Pendayagunaan kemitraan dengan LKS asing yang mencakup tenaga asing dan bantuan/hibah
- i. Pembinaan dan pengawasan terhadap LKS kabupaten/kota
- j. Pemantauan dan evaluasi terhadap LKS kabupaten/kota
- k. Melakukan kerjasama dengan provinsi lain dan kabupaten/kota dalam melaksanakan kebijakan, program, dan kegiatan LKS sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- l. Memberikan izin teknis kepada LKS Asing di daerahnya setelah LKS Asing tersebut memperoleh izin operasional dari Menteri.

Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan telah menerapkan sistem manual dan *online* dalam pendaftaran LKS. Tidak seperti pendaftaran manual, pendaftaran *online* pada instansi seringkali menimbulkan masalah. Berdasarkan wawancara dengan pegawai pengelola LKS *online* pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan pada tanggal 3 September 2021 bahwa: “Permasalahan pada pendaftaran LKS secara online di Dinas

Sosial Provinsi Sumatera Selatan masih memiliki beberapa kendala yang mengakibatkan sulitnya panti atau yayasan yang ingin mendaftar melalui *online*”.

Kota Palembang memiliki jumlah panti atau yayasan paling banyak dibandingkan kabupaten/kota lainnya di Provinsi Sumatera Selatan (lihat tabel 1). Pertambahan LKS yang selalu meningkat setiap tahun tersebut akan menyulitkan instansi ini dalam mendata apabila pendaftaran LKS dilakukan secara manual. Perbandingan jumlah pendaftar LKS secara manual dan *online* ditampilkan pada tabel 2 berikut:

Tabel 3 Jumlah Pendaftar LKS di Kota Palembang Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah Panti/Yayasan di Kota Palembang	Pendaftaran Online	Pendaftaran Manual
2016	138	13	125
2017	137	15	122
2018	135	12	123
2019	131	6	125
2020	149	4	145

Sumber: Seksi Pemberdayaan Masyarakat Dan Kelembagaan Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa pendaftaran *online* cenderung menurun dari tahun ke tahun. Panti yang mendaftar melalui *online* lebih sedikit daripada yang mendaftar melalui cara manual. Hal ini jauh dari sasaran Dinas Sosial yang menargetkan agar lebih banyak LKS yang mendaftar melalui *online* daripada manual karena jika melalui online data akan lebih teratur dan terdata dalam sistem. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kelembagaan Sosial pada tanggal 12 September 2021 bahwa:

“Faktor – faktor yang membuat pendaftaran LKS melalui online ini kurang efektif dikarenakan kurangnya SDM yang mengelola aplikasi pendaftaran online, kurangnya SDM yang mempunyai kompetensi di bidang teknologi informatika, kurangnya pengetahuan pengurus LKS /Orsos di bidang teknologi informatika, terbatasnya sarana Teknologi Informatika (IT), keterbatasan dana, dan masalah sistem atau keterbatasan jaringan internet”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor – faktor tersebut dapat menyebabkan pendaftaran LKS *online* menjadi tidak maksimal sehingga tujuan menjadi tidak efektif. Pada akhirnya dapat mengganggu efektivitas organisasi.

Berdasarkan temuan di lapangan hal yang disampaikan benar adanya yaitu jumlah pegawai yang mengelola pendaftaran online dinilai belum mencukupi, kemudian juga terdapat pegawai yang kurang memahami teknologi IT sehingga tidak difungsikan sebagai staf pengelola pendaftaran LKS *online*. Demikian juga dari pihak LKS yang lebih memilih secara langsung karena pengurus LKS kebanyakan kurang mengetahui teknologi IT. Sarana seperti laptop dan komputer juga dinilai masih kurang dikarenakan keterbatasan dana dan juga sering terjadi sistem *error* dan kendala jaringan yang mengakibatkan sulit untuk melakukan pendaftaran secara *online*.

Penelitian terkait LKS belum banyak diteliti. Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu karena belum ada yang meneliti tentang pendaftaran LKS *online*. Namun terdapat beberapa penelitian yang serupa atau juga meneliti mengenai pendaftaran atau pelayanan *online*, mulai dari sistem efektivitas pelayanan pendaftaran *online* pada rumah sakit, kantor dinas pemerintah daerah, maupun sektor publik lainnya. Contohnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Afdoli dan Malau (2019) yang membahas tentang efektivitas pelayanan pendaftaran *online* rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang. Fatimah (2017) yang membahas tentang efektivitas sistem pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) secara *online* di Satuan Penyelenggaraan Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya. Japami dan Eriyanti (2019) yang membahas tentang efektivitas pelayanan keliling *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Takahepis et al (2021) yang membahas tentang efektivitas pelayanan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Savinatunazah (2019) yang membahas tentang efektivitas pelayanan perizinan berbasis

online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Penelitian terdahulu ini meskipun memiliki kesamaan, namun teori efektivitas yang digunakan berbeda. Pada penelitian ini teori efektivitas yang digunakan adalah yang mengacu pada efektivitas organisasi.

Menurut Martani dan Lubis (1987:55) bahwa untuk memahami efektivitas organisasi dapat dilakukan dengan 3 (tiga) pendekatan utama yaitu pendekatan sumber, pendekatan proses, dan pendekatan sasaran. Pendekatan sumber mengukur efektivitas dari sisi *input*, mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pendekatan ini akan dikaitkan dengan keberhasilan organisasi memperoleh sumber daya yang dibutuhkan dalam pengelolaan LKS *online*. Pendekatan proses menekankan pada aspek internal organisasi publik. Pendekatan ini akan dikaitkan dengan efektivitas pelaksanaan pendaftaran LKS *online* dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan sasaran memusatkan perhatiannya dalam mengukur efektivitas pada aspek *output*, pendekatan ini akan dikaitkan dengan keberhasilan organisasi pada pengelolaan pendaftaran LKS *online* untuk mencapai tingkatan *output* yang direncanakan. Pendekatan – pendekatan ini akan dikaitkan dengan permasalahan kurangnya SDM yang mengelola aplikasi pendaftaran *online*, kurangnya SDM yang mempunyai kompetensi di bidang teknologi informatika, kurangnya pengetahuan pengurus LKS/Orsos di bidang teknologi informatika, terbatasnya sarana Teknologi Informatika (IT), keterbatasan dana, dan masalah sistem atau jaringan internet. Permasalahan yang terjadi dibagian ini akan dikaji dengan pendekatan yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987).

Adapun alasan memilih Kota Palembang sebagai lokus penelitian dikarenakan jumlah panti atau yayasan di Kota Palembang lebih banyak dibandingkan kabupaten/kota lain sehingga data tersebut bisa dijadikan perbandingan (lihat tabel 1). Selain itu Kota

Palembang adalah ibukota Sumatera Selatan dimana sarana dan prasarana untuk terhubung melalui internet lebih mudah dibandingkan kabupaten/kota lain. Namun kenyataannya pada pendaftaran LKS *online*, panti dan yayasan di Kota Palembang lebih memilih untuk langsung mendaftar atau secara manual.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan penelitian yaitu: Bagaimana efektivitas pendaftaran Lembaga kesejahteraan Sosial (LKS) *online* di Kota Palembang (Studi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan) ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) *online* di Kota Palembang (Studi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan).

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam mengembangkan Ilmu Administrasi Publik khususnya Manajemen Publik terkait efektivitas pendaftaran Lembaga kesejahteraan Sosial (LKS) *online* di Kota Palembang (Studi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan).

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah memberi kontribusi atau sumbangan pemikiran bagi pihak Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan khususnya pegawai dibidang Pemberdayaan Sosial dalam meningkatkan efektivitas pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial secara *online* di Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rsup M Djamil Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 1–24.
<https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/63/61>
- Ayutasya, P. I., Purwanti, D., & Amirulloh, M. R. (2020). Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1).
<https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jap/article/view/8644/5737>
- Dendawijaya, L. (2006). *Manajemen Perbankan. Edisi Kedua*. Ghalia Indonesia.
- Donovan, F., & Jackson, A. C. (1991). *Managing human service organisations*. Prentice Hall.
- Fatimah, S. (2017). Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Secara Online di Satuan Penyelenggara Administrasi (Satpas) Colombo Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 600–613. <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/1228/1037>
- Firmansyah, I. R. (2020). Efektivitas Pelayanan Kunjungan Berbasis Online Di Rumah Tahanan Negara Kelas I Cipinang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 100–111.
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3367/pdf>
- Ganing, A., Firdaus, M., & Chairunnisa, F. (2017). Efektivitas E-puskesmas Kassi Kassi Kota Makasar. In *Jurnal Administrasi Negara* (Vol. 23, Issue 1, pp. 1–9).
https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/view/82/36
- Hoiriah. (2019). Efektifitas Aplikasi Perpajakan E-Registration Sebagai Sistem Pendaftaran NPWP Online Bagi Wajib Pajak Pribadi (Studi Kasus Di KPP Pratama Bekasi Utara). *Jurnal AKRAB JUARA*, 4(2008), 189–206.
<https://akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/556/468>
- Japami, W., & Eriyanti, F. (2019). Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Ilmu*

Administrasi Publik, 2(1), 75–85.

<http://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/22/21>

- Juliantara, D. (2005). Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. *Yogyakarta: Pembaruan*.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media.
- Keban, Y. T. (2008). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu, Edisi Kedua. *Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media*.
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan. In *Yogyakarta: Citra Media*.
- Lahutung, D. A., Sambiran, S., & Pangemanan, F. N. (2021). Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik. *GOVERNANCE*, 1(2), 1–9.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/36325/33819>
- Mahmudi, S. E. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. STIM YKPN.
- Mahsun, M. (2006). Pengukuran Kinerja Sektor Publik: Cetakan Pertama. In *Yogyakarta: Penerbit BPFE-Yogyakarta*.
- Martani, H., & Lubis, S. . H. (1987). Teori Organisasi; suatu pendekatan makro. In *Pusat Antar Ilmu-ilmu Sosial UI: Jakarta*.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://nakhoda.ejournal.unri.ac.id/index.php/njip/article/view/115/130>
- Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, (2003).
- Muasaroh, L. (2010). Aspek–Aspek Efektivitas. In *Yogyakarta: Literatur Buku*.
- Mutmainnah, N. (2020). Efektivitas Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indramayu Tahun 2018. *Reseach*

Repository, 1–11.

<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/32841/NASKAH%20PUBLIK%20DAN%20JURNAL.pdf?sequence=11&isAllowed=y>

Nor, G. (2014). Manajemen Publik pada Pemerintahan. In *Jakarta: Bumi Angkasa*.

Nugraheni, R. Y., Priyadi, B. P., & Kismartini, K. (2021). Inovasi Pelayanan Pertanahan Pengecekan Sertifikat online. *Jurnal Perspektif*, 10(1), 47–56.

<https://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/4017/3048>

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Standar Nasional Lembaga Kesejahteraan Sosial, (2016).

Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 Tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial, (2011).

Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial, (2009).

Rahmayanny, Z. (2021). Efektivitas Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (Ppdb) Secara Online di Smpn 21 Batam Kepulauan Riau. *MAP Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 4(3), 364–370.

<http://jurnal.uwp.ac.id/pps/index.php/map/article/view/368/282>

Ravianto, J. (1986). Produktivitas dan pengukuran. *Jakarta: Binaman Teknik Aksara*.

Sari, I. M., Sulistyarini, W., & Hertanti, D. (2020). Efektivitas Kinerja Pelayanan Berbasis Sistem E-Health Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. Soewandhi Surabaya.

Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 6(1), 106–119. <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/3444>

Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Adminisitrasi Negara*, 6(2), 70–77.

<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2276/2029>

Sedarmayanti. (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. In *Mandar Maju*.

Sikone, F. V., Djani, W., & Libing, Z. E. T. S. (2019). Online Pada Badan Pendapatan Dan

Tenggara Timur Di Kabupaten. *The Indonesian Journal of Publik Administration*, 5(1), 1–15.

<http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/admpublik/article/view/1654/1141>

Steers, R. M. (1985). Efektivitas Organisasi: Seri Manajemen No. 47. In *Penerbit Erlangga, Jakarta*.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sulastri, A., & Widyakanti, W. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (Sktu) Secara Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 3(1), 43.

<https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp/article/view/3842/2818>

Takahepis, J. K. R., Kasenda, V., & Monintja, D. K. (2021). Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *GOVERNANCE*, 1(2), 1–10.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/35868/33472>

Tiaranika Usy, dan M. (2020). Inovasi Pelayanan SUPERONE (Surat Pengantar Online) Kecamatan Candisari Kota Semarang. *Jurnal Kebijakan Publik Dan Tinjauan Manajemen*, 10 (1), 222–239.

<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/9942/5084>

Triana, E. A., & Aryani, L. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Duren mas” Oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Pemerintah Dan Politik*, 6(3), 94–100.

<http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/1774/1405>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).

Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial, (2009).

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>