

Efektivitas Sistem Pengaduan dan Informasi (Siaduin) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok

Rafif Nadhif Muflih

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Mawar

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. K.H Ahmad Dahlan, Cirendeu, Kec. Ciputat, Tangerang Selatan 15419

Korespondensi penulis, email: yasserrafif@gmail.com

Abstract. *The SIADUIN application system provides a number of services, namely complaints for facilities and infrastructure, services to complaints against foreigners and there is also an information service about services available at the Class I Non TPI Depok Immigration Office. However, in its implementation, various problems were found, one of which was that the results of complaints and complaints from the public were still slow in capturing and responding to them and they also often complained about a slow system and the absence of Playstore and Appstore, which made it easier for the public to access them. This research aims to determine and analyze the effectiveness of the SIADUIN application system and improve the quality of public services by the Class I Non TPI Depok Immigration Office. To determine the effectiveness of the SIADUIN application using the program effectiveness theory proposed by Budiani (2007; 53), there are four indicators to determine program effectiveness, namely, accuracy of program targets, program socialization, program objectives and program monitoring and supervision. The research method used in this research is a descriptive method with a qualitative approach. The results of this research show that the effectiveness of the SIADUIN application system in improving the quality of complaints and public services by the Class I Non TPI Depok Immigration Office in complaint and information services is still not effective. It is known that the recording and management of complaints is recapped every two months, this is inversely proportional to the complaints and grievances submitted by the public every day.*

Keywords: *Effectiveness, Application System, SIADUIN*

Abstrak. Sistem aplikasi SIADUIN menyediakan sejumlah layanan, yaitu pengaduan untuk pengaduan sarana dan prasarana, pelayanan hingga pengaduan terhadap orang asing dan juga terdapat layanan informasi tentang pelayanan yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. Namun dalam penerapannya ditemukan berbagai permasalahan salah satu permasalahannya yaitu bahwa hasil pengaduan dan keluhan masyarakat masih lambat dalam merekap dan menanggapiinya dan juga sering dikeluhkan dengan sistem yang lamban serta belum adanya pada playstore dan Appstore yang mana lebih memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas dari sistem aplikasi SIADUIN dan meningkatkan kualitas pelayanan public oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. Untuk mengetahui efektivitas aplikasi SIADUIN menggunakan teori efektivitas program yang dikemukakan oleh Budiani (2007;53) terdapat empat indikator untuk mengetahui efektivitas program yaitu, ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan dan pengawasan program. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pada sistem aplikasi SIADUIN dalam meningkatkan kualitas pengaduan dan pelayanan masyarakat oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok pada layanan pengaduan dan informasi masih belum berjalan efektif. Hal ini diketahui bahwa perekapan dan pengelolaan pengaduan di rekap dalam dua bulan sekali, ini berbanding terbalik dalam pengaduan dan keluhan yang diajukan masyarakat pada setiap harinya.

Kata kunci: Efektivitas, Sistem Aplikasi, SIADUIN

Received: January 29, 2024; Accepted: February 22, 2024; Published: March 10 2024

* Rafif Nadhif Muflih, yasserrafif@gmail.com

LATAR BELAKANG

Dalam organisasi pemerintahan pelayanan pada masyarakat merupakan tujuan utama yang menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dan juga menciptakan pelayanan yang baik dan juga berkualitas terhadap masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan yang penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat seiring dengan berjalannya perkembangan zaman ke era yang lebih modern dan digital dan semakin baiknya kehidupan manusia. Maka dari itu pemerintah mendapat banyak sorotan public terkait hal pelayanan kepada masyarakat dan juga sebagai aparatur sipil negara sebagai pelayanan masyarakat memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju good governance.

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki penduduk lebih dari 207,2 Juta jiwa., banyaknya jumlah penduduk tersebut sangat berpengaruh pada volume dan komplektifitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Republik Indonesia. Dengan kata lain, terdapat banyak variasi kebutuhan dari masing-masing wilayah yang ada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berkaitan dengan penilaian kualitas layanan publik, terdapat juga kriteria-kriteria yang dapat menunjukkan bilamana pelayanan publik dapat dikatakan baik. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik yakni Tangible, Realiable, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication and Understanding the customer.

Pelayanan publik menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan. Pelayanan publik memiliki 14 (empat belas) aspek standar dalam layanan, yang dimana seluruhnya digunakan dalam standar-standar layanan yang telah dilakukan di banyak Kementerian dan Lembaga pada pemerintahan saat ini. Yang dimana tujuan dari ke-14 (empat belas) aspek tersebut tidak lain adalah mewujudkan layanan publik yang prima dan sesuai dengan kebutuhan maupun tuntutan masyarakat secara luas. Pelayanan publik merupakan salah satu usaha atau kegiatan dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu, pelayanan publik adalah suatu instrument kebijakan pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik karena merupakan suatu

investasi dalam peningkatan modal manusia.

Pelayanan yang telah diberikan pemerintah kepada masyarakat setiap waktu ingin sekali menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah dengan melakukan cara transparan dan akuntabilitas. Dapat dilihat dari fakta yang ada bahwa pemerintah atau instansi terkait dipaksa untuk mengikuti perkembangan zaman dengan menggunakan atau cara-cara yang memudahkan masyarakat untuk mengurus sebuah dokumen atau data kependudukan dengan berbasis sistem digital. Pemerintah dalam melaksanakan proses penyelenggaraan publik tentunya harus memiliki Tingkat efektivitas dan efisiensi yang baik, hal ini dilakukan agar Masyarakat sebagai individu yang menerima dan merasakan pelayan tersebut dapat merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah.

Efektivitas, arti pertama adalah adanya suatu efek akibat, pengaruh dan kesan. Arti yang kedua manjur atau mujarab dan arti yang ketiga dapat membawa hasil atau hasil guna. Kata efektif di ambil dari kata efek yang artinya akibat atau pengaruh dan kata efektif yang berarti adanya pengaruh atau akibat dari suatu unsur. Jadi efektivitas ialah keberpengaruhan atau keberhasilan setelah melakukan sesuatu. Efektifitas merupakan keterangan yang artinya ukuran hasil tugas atau keberhasilan dalam mencapai tujuan. Dapat sedikit dipahami bahwa efektivitas bermaknakan juga menunjukkan taraf tercapainya tujuan, usaha dikatakan efektif kalau usaha itu mencapai tujuan. efektivitas dapat diartikan sebagai adanya suatu pengaruh, akibat, kesan. Efektivitas tidak hanya sekedar memberi pengaruh atau pesan akan tetapi berkaitan juga dengan keberhasilan tujuan, penetapan standar, profesionalitas, penetapan sasaran, keberadaan program, materi, berkaitan dengan metode atau cara sasaran atau fasilitas dan juga dapat memberikan pengaruh terhadap tujuan yang akan dicapai. Maka dari itu setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh setiap instansi pemerintah harus diberikan secara efektif dan efisien.

Kementerian Hukum dan HAM merupakan salah satu instansi pemerintah yang dalam tugas dan fungsinya juga memiliki tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Hal ini senada dengan salah satu Visi dan Misi Kementerian Hukum dan HAM yakni menyelenggarakan pelayanan publik di bidang hukum yang berkualitas. Visi dan Misi Kementerian Hukum dan HAM tersebut merupakan cerminan dari Peraturan Presiden No. 18 Tahun 2020 tentang RPJM Nasional 2020-2024 yang mengedepankan

layanan publik. Selain itu juga Kementerian Hukum dan HAM memiliki pelaksanaan tugas dalam bidang keimigrasian diseluruh daerah Indonesia yang menjadi tanggung jawab Direktorat Jenderal Imigrasi. Dalam melaksanakan tugasnya, Kementerian Hukum dan HAM dibantu oleh Unit Pelaksa Teknis (UPT) yang Bernama Kantor Imigrasi yang ada disetiap wilayah kerja Indonesia.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok merupakan Unit Pelaksana Teknis yang memiliki lokasi strategis yakni berada pada daerah penyokong ibu kota Negara Republik Indonesia. Berkaitan dengan hal tersebut, volume pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok termasuk dalam kategori tinggi dengan rata-rata enam puluh ribu permohonan paspor dalam satu tahun (data 2018-2019). Dengan kondisi tersebut, maka kegiatan analisis terkait kualitas layanan sangat diperlukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok.

Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan dapat berjalan beriringan dengan inovasi pelayanan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan juga mendukung pelaksanaan E-Government, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok mencoba menghadirkan sebuah inovasi dalam pengolahan serta analisis informasi yang diimplementasikan dalam sebuah wadah aplikasi yakni Aplikasi Pengaduan dan Informasi (SIADUIN).



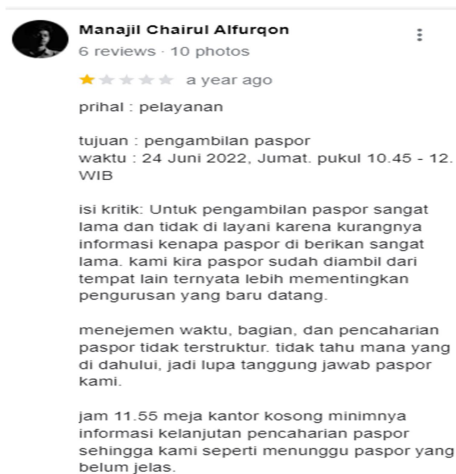
Gambar 1.1 Logo aplikasi SIADUIN

Sumber: website Kantor Imigrasi Depok 2023

Aplikasi Pengaduan dan Informasi ini dibuat karena banyak sekali Aparatur pemerintahan yang memberikan pelayanan pada Masyarakat yang cenderung rumit, seperti pemberian pelayanan yang berbelit-belit, lamban dalam penanganan, kurang cermat dalam memberikan pelayanan. Maka dari itu tuntutan kebutuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus didukung dengan sebuah sistem informasi dan

pengaduan yang baik untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan serta disetujui oleh instansi pemerintahan tersebut.

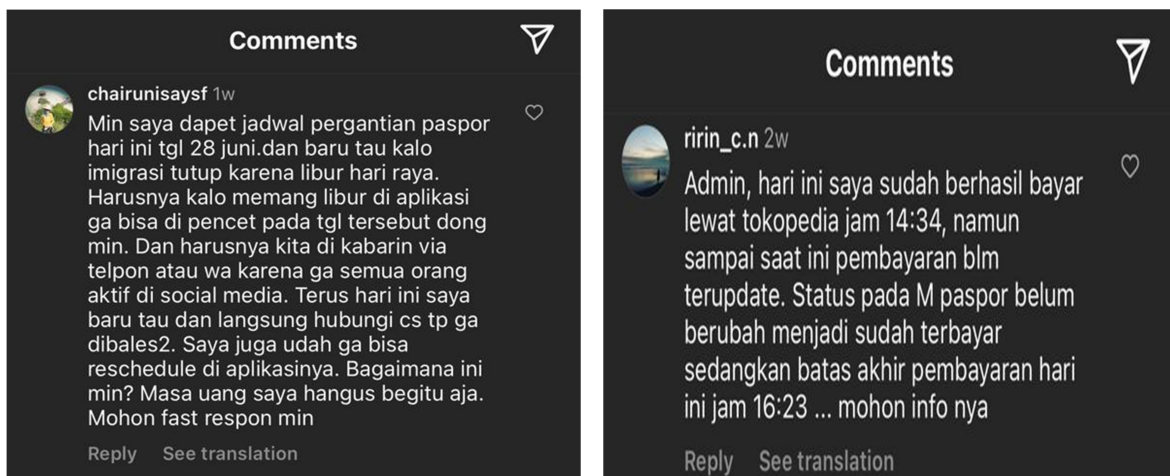
Kantor Imigrasi Kelas I Depok sebagai suatu instansi yang memberikan dan menyediakan pelayanan-pelayanan kepada masyarakat, seharusnya dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Depok memiliki sebuah sistem informasi dan penanganan pengaduan yang baik, akan tetapi hal tersebut belum terlihat dan lebih menunjukkan masih kurangnya dalam memberikan respon yang dikeluhkan masyarakat melalui situs atau website serta kotak saran yang telah ada. Salah satu keluhan yang sering masyarakat sampaikan berkaitan dengan lambatnya tindak lanjut dari saran atau masukan yang sudah diberikan oleh para pemohon atau masyarakat, selain itu juga sering terjadinya sistem yang bermasalah dari pusat sehingga terjadinya penundaan dalam menyelesaikan pekerjaan yang berkaitan dengan dokumen permohonan yang sudah diajukan oleh masyarakat, dan juga masalah keterlambatan dalam memberikan respon terhadap penanganan laporan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat.



Gambar 1.2 Pengaduan masyarakat melalui ulasan google

Sumber: Ulasan Google 2022

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat sebuah laporan pengaduan dan penilaian yang telah disampaikan oleh seorang Masyarakat kepada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Kota Depok perihal pelayanan yang diberikan dalam pengambilan paspor yang dilaksanakan pada 24 Juni 2022. Masyarakat tersebut merasakan dalam proses pengambilan paspor sangat lama, dan tidak ada bagian khusus yang memberikan pelayanan dalam proses pengambilan paspor sehingga tidak kejelasan informasi yang diberikan dalam proses pengambilan paspor tersebut dan membutuhkan waktu yang sangat lama.



Gambar 1.3 Pengaduan masyarakat melalui komentar Instagram

Sumber: Instagram imigrasi depok 2023

Berdasarkan gambar dan hasil observasi yang telah dilakukan secara langsung pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Kota Depok dapat diketahui bahwa respon yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Depok cukup rendah sehingga dapat menciptakan citra ataupun kesan yang buruk terhadap pemohon paspor ataupun masyarakat dan timbulnya rasa kecewa serta tidak puas dalam menerima pelayanan yang telah diberikan. Dengan munculnya kondisi ini tentunya akan sangat mengganggu dan jika tidak dilakukan perbaikan dikemudian hari, tentunya pelayanan yang diberikan tetap tidak memiliki efektivitas dan efisiensi waktu. Maka dari itu efektivitas program sistem pengaduan dan informasi menjadi hal yang harus dibenahi dan perlu ada pembahasan yang lebih lanjut oleh internal Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Kota Depok karena berkaitan langsung Kepada pelayanan pada instansi tersebut untuk kedepannya.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat dilihat permasalahan yang timbul adalah kurang efektifnya proses pelaksanaan sistem pengaduan dan informasi di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Kota Depok. Kemudian sistem yang digunakan sering sekali tidak dapat diakses yang menjadi faktor utama dalam penghambat dalam pengaduan dan informasi (SIADUIN) pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Kota Depok. Selain itu juga, yang menjadi faktor penghambat lainnya adalah adanya keterbatasan dalam kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki dalam emekukan pengelolaan sistem pengaduan tersebut, sehingga terjadinya kurang pemahaman tugas pokok dan fungsi yang menyebabkan lambatnya respon yang diberikan terhadap pengaduan Masyarakat pada aplikasi (SIADUIN).

KAJIAN TEORITIS

A. Efektivitas

Konsep efektivitas bertujuan mendapatkan hasil yang ingin dicapai sesuai dengan apa yang di harapkan, efektivitas tersebut dapat tercapai dengan usaha yang telah direncanakan sebelumnya, sehingga dapat tercapai secara maksimal. Menurut Ratminto dan Atik (2005;19) efektivitas didasari atas tujuan yang ingin dicapai dengan perencanaan yang sudah ada namun masih ada saja kekurangan dari instansi tersebut untuk merespon dan hal ini yang tidak diinginkan oleh masyarakat karena pelayanan yang kurang transparan. Kecepatan pelayanan juga merupakan hal yang sangat penting, karena adanya target waktu pelayanan dan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh petugas penyelenggara pelayanan tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayan public merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemerintah memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setaip warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayan publik.

B. Program

Kata program berasal dari kata “prorame” berasal dari bahasa inggris yang artinya rencana atau acara. Secara konseptual menurut kamus besar bahasa Indonesia program

diartikan sebagai rancangan mengenai asas serta usaha yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu kelompok tertentu. Secara umum pengertian program adalah penjabaran dari suatu rencana. Dalam hal ini program merupakan bagian perencanaan. Sering pula diartikan bahwa program adalah kerangka dasar dari pelaksanaan suatu kegiatan. Untuk memahami mengenai pengertian program, berikut ini ditemukan definisi oleh beberapa ahli.

Menurut Pariata Westra dkk. (1989:236) mengatakan bahwa :Program adalah rumusan yang membuat gambaran pekerjaan yang akan dilaksanakan beserta petunjuk cara-cara pelaksanaannya. Ada juga menurut Sondang P.Siagian (2006:1:17) bahwa :Perumusan program kerja merupakan perincian daripada suatu rencana. Dalam hubungannya dengan pembangunan nasional program kerja itu berwujud berbagai macam bentuk kegiatan. Dengan beberapa program pendapat tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa program adalah serangkaian tindakan atau aktivitas untuk dapat melaksanakan sesuai target yang telah ditetapkan.

C. Efektivitas Program

Efektivitas program adalah suatu penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana kegiatan dalam program-program yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan awal dari program tersebut. Efektivitas program dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran program yang telah ditetapkan (Julia, 2010: 26). Berdasarkan beberapa pengertian efektivitas di atas, dapat dipahami bahwa efektivitas merupakan sebuah patokan untuk membandingkan antara proses yang dilakukan dengan tujuan dan sasaran yang dicapai. Suatu program dikatakan efektif apabila usaha atau tindakan yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan. Efektivitas digunakan sebagai tolok ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai. Keberhasilan suatu program dapat dilihat pada efektivitas pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya oleh organisasi terkait. menurut Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut :

1. Ketepatan sasaran program

Yaitu sejauhmana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.

2. Sosialisasi program

Yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.

3. Pencapaian Tujuan program

Yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantuan program

Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode berupa deskriptif dan menggunakan pendekatan secara kualitatif yang dapat diartikan sebagai penelitian yang menguraikna, menafsirkan dan juga memberikan gambaran secara umum berdasarkan data dan fakta yang diperoleh melalui temuan di lapangan. Menurut Lexy J. Moleong (2001 :6) menyatakan bahwa, penelitian secara deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka- angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang telah disatukan atau dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci tentang apa yang telah di teliti.

Dalam penelitian kualitatif memiliki ciri analisis tekstual, sesuai dengan jenis penelitian dan tujuan penelitian ini yang ingin mencari tahu bagaimana kejadian yang ada di lapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata – kata tertulis maupun lisan yang berhubungan dengan efektivitas sistem pengaduan dan informasi (SIADUIN) pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Kota Depok. Metode ini dipilih dengan harapan dapat memberikan dan mendeskripsikan gambaran yang ada tentang Efektivitas Program Sistem Pengaduan Dan Informasi (SIADUIN).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui hasil observasi yang dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan terhadap sebuah objek penelitian, kemudian

melakukan wawancara dengan melakukan kegiatan percakapan antara kedua belah pihak dengan mengajukan pertanyaan yang sesuai dengan topik permasalahan dan mendapatkan informasi dalam topik permasalahan tersebut, dan terakhir mengambil dokumentasi secara langsung dalam bentuk dokumen-dokumen, buku, dan juga gambar yang berkaitan dengan topik permasalahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Ketepatan Sasaran Program

Sasaran program merupakan target atau sasaran dari pemerintah yang hendak diubah atau aksi nyata telah sering kita dengar dalam kehidupan sehari-hari, baik yang diucapkan para ahli maupun orang awam. Sampai saat ini belum ada pengertian atau definisi yang dapat diterima secara umum tentang sasaran program. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan sudut pandang yang dipakai dalam memberikan pengertian atau definisi. “Sasaran adalah gagasan tentang masa depan atau hasil yang diinginkan, dibayangkan, direncanakan, dan dimaksudkan untuk dicapai seseorang atau kelompok orang. Orang-orang yang berusaha untuk mencapai tujuan dalam waktu yang terbatas dengan menetapkan target”

Berbagai aktivitas pembangunan. Keikutsertaan ini sudah barang tentu didasari oleh motif-motif dan keyakinan akan nilai-nilai tertentu yang dihayati seseorang untuk ketepatan sasaran oleh banyak kalangan disamakan pengertiannya dengan keikutsertaan, turut serta mengambil bagian. Dengan begitu dapat diketahui bahwa sama halnya dengan sistem aplikasi SIADUIN ini yang mana para pegawai membentuk tim untuk membuat aplikasi tersebut kemudian setelah aplikasi SIADUIN ini sudah diunggah masyarakatpun ikut termasuk ketepatan sasaran dalam melakukan pengaduan dan mengakses informasi pada aplikasi SIADUIN tersebut dan Hal ini menunjukkan adanya unsur sasaran yang tepat dari dalam suatu kegiatan

Gambaran kondisi yang saat ini terjadi dalam kaitannya terkait hal analisis layanan publik dan interaksi masyarakat terhadap Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, diantaranya:

1. Proses pengaduan hanya sampai dengan penyelesaian komplain. Dengan telah selesainya pengaduan, dianggap kegiatan layanan telah selesai;

2. Penyebaran informasi terkait keimigrasian hanya berdasar pada jenis konten viral dan keinginan tim kreatif;
3. Sering terjadi komplain berulang akan layanan publik;
4. Dalam pelaksanaan pelayanan, pengambilan keputusan dan kebijakan bersifat satu arah yang artinya berdasarkan kemauan dan pandangan pemberi layanan.

Kondisi yang diharapkan setelah adanya aplikasi SIADUIN ini ialah:

Ketika telah diterapkannya aksi perubahan inovasi Aplikasi Pengaduan dan Informasi (SIADUIN), diharapkan akan mendapatkan kondisi seperti:

1. Segala bentuk interaksi layanan pengaduan, komplain dan layanan informasi menjadi sebuah data base yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar analisis;
2. Analisis data base pengaduan dan informasi dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan penyebaran informasi publik;
3. Analisis data base pengaduan dan informasi dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan keputusan dan kebijakan terkait layanan publik;
4. Terdapat pengecekan dan keseimbangan akan standar layanan publik yang ditetapkan;
5. Terlaksana layanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat.

B. Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah memberikan informasi pengelolaan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggung jawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada kebijakan yang telah direncanakan untuk berbagai pelayanan yang akan disuguhkan kepada masyarakat, melalui sistem aplikasi SIADUIN ini Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok mampu memberikan informasi dan wadah secara terbuka kepada masyarakat seperti informasi antrian paspor online, sejarah imigrasi, sejarah Kantor Imigrasi Depok, Kepala Kantor dari masa ke masa, pengaduan terkait pelayanan yang diberikan, kepuasan terhadap pelayanan, serta pengaduan yang berkaitan dengan orang asing hingga reward kepada pegawai terbaikpun di ikut sertakan didalan web Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok dan juga berkaitan dengan sistem aplikasi SIADUIN.

Fokus perubahan untuk dapat mewujudkan dan melaksanakan transformasi layanan publik berbasis digital dengan adanya aplikasi SIADUIN ini terbaik pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, pelaksanaan sistem aplikasi SIADUIN ini tentunya merupakan perubahan yang berinovasi ini tentunya memberikan efek positif kepada seluruh pihak bahkan kepada kantor imigrasi lainnya yang ada pada berbagai daerah dan nantinya akan sejalan dengan peningkatan citra instansi yang berada dibawah naungan Kementrian Hukum dan HAM.

Aplikasi SIADUIN ini dapat juga di akses secara waktu yang tepat atau pada saat mengakses aplikasi tersebut yang dilengkapi dengan berbagai data dan informasi, selain itu juga memiliki klasifikasi tren interaksi masyarakat yang banyak menggunakan sosial media khususnya masyarakat pengguna layanan keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.

Didapati juga manfaat dari indikator ini ialah masyarakat mengetahui pelayanan keimigrasian, transformasi pelayanan yang diberikan ini mengarah kepada harapan masyarakat yang akan menimbulkan kepuasan publik, pengaduan dan juga apresiasi masyarakat lebih dihargai dan menjadi perhatian untuk masyarakat banyak mengenai hal keimigrasian.

Masyarakat juga akan mendapat informasi dan pengelolaan pengaduan yang tepat dan akurat, memberi pengetahuan dan keterampilan tambahan tentang pemimpin agen perubahan, jika hal sosialisasi program sudah dilakukan oleh Kanim Depok kepada para pemohon paspor dan juga berita dan informasi yang akurat dan mampu bersinergi untuk pelayanan yang lebih baik lagi. Yang nantinya akan menjadi pengaruh pada Kantor Imigrasi lainnya agar menciptakan pelayanan yang transparan untuk semua pihak termasuk masyarakat selain itu dalam aplikasi SIADUIN juga suatu perubahan yang signifikan di dalam Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok dalam melakukan pelayanan publik,

Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dengan mengetahui secara pasti apa kemauan dari pelanggan atau penerima layanan, tentunya akan berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan. Selain peningkatan kualitas layanan, juga dapat diperoleh data awal penemuan isu-isu layanan publik.

Maksud dari penemuan awal isu-isu layanan publik adalah bahwa dengan

menelaah komentar dan interaksi masyarakat dengan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok, diharapkan dapat memberikan gambaran bagaimana isu yang berkembang terhadap pelaksanaan layanan publik. Sehingga juga, pengawasan standarisasi layanan pun akan terlaksana dengan sendirinya.

C. Tujuan Program

Program Adalah suatu rancangan struktur, desain, kode skema, maupun bentuk yang lainnya dengan yang disusun sesuai alur Algoritma dengan tujuan mempermudah suatu permasalahan. sebuah program biasanya disebut juga dengan istilah Aplikasi, tujuannya adalah mempermudah suatu hal agar pekerjaan bisa lebih produktif dan lebih efisien. Adapun istilah programmer yaitu seseorang yang membuat atau merancang suatu Program tersebut. Sebuah program yang dapat dibaca oleh manusia biasa disebut dengan Kode Sumber. Yang menjadi focus area untuk perubahan ialah:

1. Area Perubahan

- Layanan publik yang lebih mendengar kebutuhan maupun harapan dari masyarakat;
- Evaluasi standar layanan publik yang telah ditetapkan;
- Deteksi awal potensi isu-isu negatif terkait layanan publik yang diselenggarakan;
- Pemanfaatan data layanan informasi dan pengaduan (interaksi).

2. Fokus Perubahan

Untuk dapat mewujudkan dan melaksanakan transformasi layanan publik berbasis excellent service pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.

Kemudian ada juga tujuan aksi perubahan yang meliputi:

1. Jangka Pendek

- a. Merumuskan dan membangun aplikasi pengaduan dan informasi (SIADUIN) berikut buku petunjuk.
- b. Melaksanakan pemetaan kualitas layanan menggunakan aplikasi pengaduan dan informasi (SIADUIN).
- c. Melaksanakan kebijakan sesuai dengan harapan masyarakat;
- d. Mengklasifikasi dan menganalisa tren interaksi dengan masyarakat yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan;
- e. Membuat arah penyebaran informasi sesuai dengan harapan masyarakat.

2. Jangka Menengah

- a. Mengembangkan Aplikasi Pengaduan dan Informasi (SIADUIN) kearah self service application;
 - b. Membangun Kerjasama atau perjanjian dengan instansi lain seperti Ombudsman Provinsi DKI Jakarta terkait pemanfaatan Aplikasi Pengaduan dan Informasi (SIADUIN).
3. Jangka Panjang
- a. Mengembangkan Aplikasi Pengaduan dan Informasi (SIADUIN), dan melaksanakan sosialisasi ke tingkat nasional dalam lingkup kementerian;\
 - b. Membangun kerja sama dengan instasi lain seperti Disdukcapil Kota Depok, Kantor Urusan Agama Kota Depok maupun Dinas Pendidikan Kota Depok dalam rangka pemanfaatan SIADUIN;
 - c. Memunculkan Inovasi lainnya berdasar pada temuan analisis Aplikasi SIADUIN.

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok mempunyai cara tersendiri pengambilan keputusan atau akuntabilitas yaitu dengan menggunakan matriks USG, yakni metode untuk menentukan suatu masalah yang prioritas, terdapat tiga faktor yang perlu dipertimbangkan. Faktor yang terdapat dalam analisis USG adalah Urgensi, Keseriusan, dan Keseriusan, maka diharapkan bahwa akan ditemukan prioritas isu/permasalahan yang utama untuk diambil keputusan atau kebijakan. Cara metode ini bekerja yaitu menentukan tingkat faktor analisis tersebut (Urgency, Seriuosness, dan Growth) dengan skala 1 – 5. Dengan kesimpulan bahwa skor akhir tertinggi merupakan permasalahan/isu prioritas. Dengan demikian maka faktor analisis dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Urgensi

Seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas dikaitkan dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu tersebut untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu tadi. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok memiliki sarana utama dalam mengukur kinerja layanan adalah Monitoring dan Evaluasi atau bisa kita sebut Monev Kinerja. Pada dasarnya monev kinerja ini sering kali tidak dapat berjalan maksimal dikarenakan banyak faktor seperti ketidakakuratan data, tidak tersajinya data yang sebenarnya, kurangnya timbal balik atau penilaian dari pengguna layanan sistem aplikasi SIADUIN sampai dengan arah kebijakan atau

keputusan yang dikeluarkan tidak sesuai dengan kemauan atau harapan pelayanan masyarakat. Sehingga banyak terjadi permasalahan layanan yang berulang walaupun telah dilakukan perbaikan kinerja tersebut. Oleh karena itu perlu sarana lain sebagai pendukung perbaikan kinerja tersebut agar kemudian dapat terjadi pengecekan dan seimbang serta data yang akurat dalam melaksanakan kebijakan/keputusan.

2. Seriousness

Seberapa serius isu tersebut perlu dibahas dikaitkan dengan akibat yang timbul dengan penundaan pemecahan masalah yang menimbulkan isu tersebut atau akibat yang menimbulkan masalah-masalah lain kalau masalah penyebab isu tidak dipecahkan. Perlu dimengerti bahwa dalam keadaan yang sama, suatu masalah yang dapat menimbulkan masalah lain adalah lebih serius bila dibandingkan dengan suatu masalah lain yang berdiri sendiri.

3. Growth

Seberapa kemungkinan-kemungkinannya isu tersebut menjadi berkembang dikaitkan kemungkinan masalah penyebab isu akan makin memburuk kalau dibiarkan. Metode USG ini memang memiliki kelebihan dan kekurangan dalam konsep penentuan prioritas masalah. Kelebihan yang didapat jika menggunakan metode USG ini antara lain adalah bahwa hasil akan memberikan objektifitas dan dapat diidentifikasi lebih lanjut apakah masalah dapat diselesaikan secara manageable atau tidak. Namun perlu dipahami bahwa kekurangan dari metode ini adalah jika adanya keterbatasan pemahaman dalam penentuan eksistensi permasalahan sehingga berpengaruh pada subjektifitas. Tentunya kelemahan metode ini perlu dijelaskan agar nantinya dapat diantisipasi dengan baik ketika terjadi permasalahan.

No.	Masalah	Kriteria			Total
		U	S	G	
1.	Terdapat sekelompok kecil pegawai yang <i>resistance</i> terhadap perubahan/transformasi.	3	4	3	10
2.	Tidak terdapat sarana pendukung untuk mengukur kinerja layanan (<i>excellence service</i>) serta mengawasi standarisasi layanan yang telah ditetapkan	5	5	5	15
3.	Seringnya muncul permasalahan kesisteman pada aplikasi layanan keimigrasian	4	5	4	13

4.	Kurangnya pelatihan/ <i>in house training</i> terkait budaya pelayanan publik.	5	4	3	12
----	--	---	---	---	----

Tabel 5.1 Matriks USG

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Kota Depok

Dengan telah menemukan faktor-faktor utama permasalahan maka kemudian dapat dilakukan diskusi terkait penemuan solusi/alternatif yang dapat digunakan sebagai pemecahan masalah yakni belum adanya media pendukung berupa aplikasi untuk menganalisis isu dan interaksi masyarakat terhadap Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, sehingga memberikan dampak tidak maksimalnya pemanfaatan data pengaduan dan informasi yang dapat merefleksikan interaksi maupun isu terkini. Dalam pelaksanaan pembangunan inovasi SIADUIN, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok tentunya melakukan beberapa terobosan perubahan yang dimana tidak lepas dari adanya jejaring kerja dan kolaborasi. Dengan pemanfaatan jejaring kerja lah inovasi SIADUIN dapat dibangun dengan baik dan lancar sehingga seluruh kegiatan pelaksanaan berjalan sesuai dengan perencanaan.

Jejaring kerja (kemitraan) atau sering disebut *partnership*, secara etimologis berasal dari akar kata *partner*. *Partner* dapat diartikan pasangan, jodoh, sekutu atau kompanyon. Sedangkan *partnership* diterjemahkan persekutuan atau perkongsian. Oleh karenanya, dalam melaksanakan sebuah kegiatan inovasi SIADUIN yang memiliki kompleksitas yang tinggi dikarenakan merupakan hal yang baru dalam pengelolaan pengaduan dan informasi berbasis Big-Data, penggunaan jejaring kerja dan kolaborasi dapat menjadi faktor pengungkit yang penting untuk mendapatkan tingkatan keberhasilan yang tinggi.

Beberapa stakeholder jejaring kerja dan kolaborasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok terdiri dari internal maupun eksternal. Stakeholder internal yakni adalah seluruh pejabat struktural maupun pegawai dan PPNPN yang bertugas di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok, sedangkan stakeholder eksternal yakni mentor, coach, masyarakat, ORI Jakarta Raya dan media massa. Peran dan fungsi yang dimiliki oleh masing-masing stakeholder sangatlah berpengaruh pada proses pembangunan inovasi SIADUIN.

D. Pemantauan dan Pengawasan Program

Pengawasan dan pemantauan program adalah wujud dari efektifnya sebuah sesuatu yang dilakukan, dalam sistem aplikasi SIADUIN ini Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok menggunakan tolak ukur dengan sebulum adanya sistem aplikasi ini, pengawasan pelaksanaan kegiatan akan lebih baik bila mana menggunakan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktivitas yang saling berkaitan, yaitu;

- 1) Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- 2) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Dengan kata lain bahwa pemanfaatan teknologi merupakan sarana yang paling tepat untuk pelaksanaan seluruh kegiatan yang bersinggungan dengan pelayanan publik. Effort yang digunakan pula dapat diminimalkan. Dengan kata lain bahwa tidak memerlukan tenaga lebih jika sebuah kegiatan didukung penuh oleh penggunaan aplikasi sebagai medianya.

Biaya yang digunakan dalam pengembangan aplikasi SIADUIN ini juga berdasar pada swadaya. Maksudnya adalah bahwa aplikasi ini akan dibangun oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok tanpa menggunakan anggaran dan pihak ketiga. Oleh karena itu, jika dipahami dari sudut pandang pemantauan dan pengawasan seperti yang telah dijabarkan diatas, maka pelaksanaan aksi perubahan ini merupakan sebuah perwujudannya. Dengan tujuan merancang suatu inovasi yang tentunya bertujuan untuk melahirkan sebuah perubahan, maka tujuan tersebut haruslah didukung oleh perencanaan, pelaksanaan, uji coba, evaluasi dan monitoring sampai dengan pengawasan dan pemantauan serta pencapaian target sesuai dengan yang telah direncanakan.

Dengan kesimpulan untuk melaksanakan pembangunan aplikasi pengaduan dan informasi (SIADUIN) dalam rangka memaksimalkan pemanfaatan data pengaduan dan informasi maka kondisi yang diharapkan: Dapat terlaksananya pelayanan publik yang berdasar pada harapan penerima layanan. Memiliki data base yang dapat digunakan dalam kegiatan pemecahan masalah maupun perumusan kebijakan atau

keputusan; Terdeteksinya isu-isu yang dapat berkembang ke arah negatif sehingga upaya preventif dapat dilakukan.

Sesuai dengan uraian yang telah dijelaskan pada bab-bab di atas, terobosan/inovasi yang akan dilaksanakan yakni adalah Aplikasi Pengaduan dan Informasi atau dapat disingkat SIADUIN. SIADUIN merupakan terobosan yang dirancang sebagai media aplikasi yang dimana bekerja untuk menyimpan data interaksi yang terjadi antara Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok dengan masyarakat umum. Dengan bantuan aplikasi tersebut diharapkan dapat memiliki beberapa output kesimpulan. Kesimpulan tersebut nantinya akan berdampak pada banyak hal, seperti pertimbangan kebijakan, analisis issue terkait layanan publik, dasar verifikasi pelaksanaan standar layanan publik dan banyak hal lainnya.

Pembuatan aplikasi ini didasari dari banyaknya masyarakat yang menggunakan media sosial dengan berbagai jenis untuk berinteraksi dengan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Depok. Dengan kenyamanan interaksi yang dirasakan oleh para pemohon jasa keimigrasian tersebut oleh karenanya diperlukan aplikasi SIADUIN untuk mengumpulkan dan menyimpan seluruh informasi interaksi tersebut yang berbeda.

Pelaksanaan inovasi SIADUIN merupakan sebuah aksi perubahan yang menitik beratkan interaksi sebagai dasar perbaikan layanan publik. Dalam pelaksanaannya fungsinya, ketua tim sangat mempengaruhi hasil yang akan tercapai. Dengan melaksanakan kontrol dalam pembangunan aplikasi, pelaksanaan sinergitas yang menghasilkan Perjanjian Kerja Sama antar instansi, pengembangan aplikasi ke arah pelayanan prima, pelaksanaan analisa data sampai dengan pertimbangan kebijakan terkait dengan mitigasi masalah merupakan sebuah kerja tim yang dimana haruslah dipimpin oleh seorang ketua tim.

Penggunaan manajemen kepemimpinan pada pelaksanaan inovasi SIADUIN juga berdampak positif pada hasil yang dicapai. Mullins menyatakan bahwa manajemen berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh bawahannya. Sedangkan kepemimpinan lebih menekankan pada komunikasi, memotivasi dan mendorong semangat bawahan agar bertindak secara maksimal untuk suatu tujuan.

Oleh karena itu, team leader sangatlah berpengaruh pada capaian kinerja inovasi.

Aplikasi SIADUIN menggunakan sistem Big-Data sebagai dasar operasional. Dengan pengumpulan data yang telah diklasifikasikan tersebut nantinya akan dapat berguna dalam kegiatan analisis maupun prediksi issue yang berkembang pada masyarakat. Setelah adanya hasil analisa maka ketua tim atau Kepala Kantor nantinya akan memutuskan suatu kebijakan dan wayout terhadap potensi permasalahan yang akan muncul berdasarkan analisa jalan keluar dari permasalahan tersebut.

Dalam tahapan ini, tim melakukan sosialisasi program dengan melaksanakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi. Dikarenakan adanya pandemi Covid-19 ketika itu yang menyebabkan terbatasnya pelaksanaan sosialisasi secara langsung maka tim sosialisasi melaksanakan sosialisasi pada media sosial dan website terkait penyebaran informasi. Kegiatan ini dilaksanakan dengan hasil:

- Penyebaran Konten pada Sosial Media
- Penyebaran Konten pada Website
- Penyebaran Konten

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pengaduan dan informasi SIADUIN belum efektif. Hal ini dikarenakan keempat indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas program, ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, pemantauan dan pengawasan program. Dari keempat indikator tersebut dinilai bahwa pada indikator ketepatan sasaran program sudah tepat sasaran namun masih harus dikembangkan demi keberlanjutan aplikasi SIADUIN, dan pada indicator sosialisasi program sudah dapat dikatakan baik dikarenakan sosialisasi dengan berbagai cara dan juga dikemas dengan konten- konten yang menarik agar masyarakat memahami dan menggunakan aplikasi SIADUIN pemantauan dan pengawasan program dari tim aksi perubahan inovasi SIADUIN (Aplikasi Pengaduan dan Informasi) tentunya sangat berguna bagi perbaikan layanan publik khususnya pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. Pelayanan pengaduan dan informasi merupakan pintu masuk bagi penilaian sejauh mana kualitas pelayanan publik telah benar-benar telah diberikan.

Kemudian pada indikator tujuan program didapati pelayanan prima, yang dimaksud adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi kriteria efektif atau melampaui harapan pelanggan. Dengan mengetahui secara pasti apa kemauan dari pelanggan atau penerima layanan, tentunya akan berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan. Selain peningkatan kualitas layanan, juga dapat diperoleh data awal penemuan isu-isu layanan publik. Maksud dari penemuan awal isu-isu layanan publik adalah bahwa dengan menelaah komentar dan interaksi masyarakat dengan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, diharapkan dapat memberikan gambaran bagaimana isu yang berkembang terhadap pelaksanaan layanan publik. Sehingga juga, pengawasan standarisasi layanan pun akan terlaksana dengan sendirinya.

Kurangnya kualitas layanan yang terjadi pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok juga memiliki faktor eksternal. Faktor eksternal tersebut muncul dikarenakan dalam permohonan layanan keimigrasian dokumen persyaratan berasal dari instansi lain. Permasalahan yang timbul pada dokumen persyaratan yang tentunya bukanlah kewenangan dari Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok sering kali berdampak akan penilaian layanan. Penilaian layanan yang tidak baik tersebut tentunya sangatlah merugikan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok khususnya citra instansi.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran untuk penyempurnaan implementasi Aksi Perubahan ini sehingga dapat berhasil guna dan berdaya guna secara berkelanjutan, sebagai berikut:

1. Pemanfaatan inovasi ini tentunya dapat direplikasikan kepada seluruh unit pelaksana teknis yang dimiliki oleh Kementerian Hukum dan HAM RI. Hal tersebut tentunya akan berdampak positif dikarenakan potensi permasalahan dan issue yang berkembang dalam masyarakat akan dapat dengan cepat diketahui, sehingga unit pelaksana teknis tersebut akan dapat cepat mengambil keputusan sebagai upaya mitigasi resiko.
2. Pemanfaatan Inovasi ini tentunya dapat direplikasi oleh banyak satuan kerja diseluruh Kantor Imigrasi yang ada dikarenakan basis inovasi ini adalah pengelolaan data atau keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Dengan hal tersebut tentunya aplikasi ini dapat berjalan walaupun diaplikasikan pada berbagai

- tugas dan fungsi instansi pemerintahan.
3. Selain itu sistem aplikasi SIADUIN ini dapat juga dikembangkan hingga menjadi dapat diunduh pada laman pengguna android dan iOS agar menjadi tingkatan yang baik seperti aplikasi lainnya
 4. Perekap hasil pengaduan dan keluhan masyarakat dapat juga diubah pada jangka waktu perekapannya mengingat pada satu hari didapati banyak pengaduan yang dilakukan masyarakat yang tujuannya agar pengaduan yang dilakukan dapat segera ditindak lanjuti

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal

- Subekti, Ryo Adi. 2020. *Efektivitas Pelaksanaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online di Kabupaten Kebumen*. Asdaf Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan. NPP.29.0852
- Suri, Anissa Intan, Syamsul Ma'arif. & Dewie Brima Atika. 2022. *Efektivitas Layanan Pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro*. Volume 4 (1) 2022: 33-44 E-
- Zeniar, Alhafiz Agung. 2021. *Efektivitas Dinas Komunikasi dan Informatika Dalam Menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Indragiri Hulu*. JOM FISIP Vol.8 : Edisi I Januari – Juni 2021.
- Akbar, Akhmad Gibran, Khasan Effendy & Sampara Lukman. 2021. *Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Aplikasi LAPOR! di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri*. ISSN: 2303-0194, E-ISSN: 2615-1308.
- Hartika, Sri Yuni & Jumiati, 2020. *Studi Tentang Efektivitas Program SLRT Melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman*. Vol.2 No.2 tahun 2020.
- Karuni, Ni Made Nadhya, Ni Wayan Supriyanti, & Kadek Wiwin Dwi Wismayanti, 2020. *Studi Tentang Efektivitas Pelayanan Bus Sekolah Gratis Pada Dinas Perhubungan Kota Denpasar*. Vol. 1 No.1 tahun 2020.
- Rifusa, Agus Imam, 2010. *Analisis Faktor-faktor Permintaan Transportasi Busway*.
- Susantoro, Bambang & Danang Parikesit, 2004:89-95. "1 -2-3 Langkah:Langkah Kecil yang Kita Lakukan Menuju Transportasi yang Berkelanjutan". Majalah

Transportasi Indonesia. Vol. 1, Jakarta.

Wance, Marno, 2018. Studi Tentang Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi PT ASDP Pelabuhan Bastiong Tahun 2017). Vol.3 No.2 tahun 2018.

Buku

Dunn, William N., 1999, *Analisis Kebijakan Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada

Indrayani, Etin. 2020 *e- Government: Konsep , Implementasi, dan Perkembangannya di Indonesia*. Sumatera Barat: Penerbit Balai Insan Cendikia

Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan kelembagaan pengawasan*. PT Refika Aditama. Bandung

Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung.

Mitchell, Terence R. 1987. *People in Organizations: an introduction to organizational Behavior*. McGraw-Hill. New York

Kettner, P.M, Moroney, R.M, Martin, L.L. 2008. *Designing and Managing Programs:an effectiveness-Based Approach*. London: Sage Publication