

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI SICANTIK CLOUD DI KABUPATEN SUKAMARA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Fibri Nur Lathifah

NPP. 29.1070

*Asdaf Kabupaten Sukamara, Provinsi Kalimantan Tengah  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: fibri.nur123@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** Lack of understanding from the public regarding permit creation through the SiCANTIK Cloud Application, causing Licensing services through the SiCANTIK Cloud Application not to run optimally. **Purpose:** The purpose of this study is to determine the level of effectiveness of Licensing Services through the SiCANTIK Cloud Application, to identify and analyze the supporting and inhibiting factors of Licensing Services through the SiCANTIK Cloud Application, as well as to identify and analyze efforts to overcome obstacles in Licensing services through the SiCANTIK Cloud Application. in Sukamara Regency, Central Kalimantan Province. **Method:** This research was conducted using descriptive qualitative research methods where the researcher will describe the real situation during the study, through data collection and then describe it into analysis, and an inductive approach to be able to answer the existing problem formulation. **Results/Findings:** The findings obtained by researchers in this study are that there are still several factors that become obstacles in the implementation of licensing services through the SiCANTIK Cloud application in Sukamara Regency, Central Kalimantan Province. And the rest has gone pretty well. **Conclusion:** Based on the results of the analysis using Duncan's theory of effectiveness in Steers (2020:53), namely the achievement of goals, adaptation and integration, the researcher concludes that Licensing Services through the SiCANTIK Cloud Application is quite effective, because of the three effectiveness measurement indicators, the implementation of licensing services through the Application SiCANTIK Cloud has not been maximized in achieving its final goal, which is to make it easier for people to make permits from home and independently.

**Keywords:** Service, SiCANTIK Cloud

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP) :** Kurangnya pemahaman dari masyarakat terhadap pembuatan izin melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud ini sehingga menyebabkan pelayanan Perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud ini belum berjalan dengan maksimal. **Tujuan :** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud , untuk mengetahui dan menganalisa faktor pendukung serta penghambat Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud , serta untuk mengetahui dan menganalisa upaya-upaya dalam

mengatasi hambatan dalam pelayanan Perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah. **Metode** : Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dimana peneliti akan mendeskripsikan keadaan yang real selama penelitian, melalui cara pengumpulan data kemudian mendeskripsikan kedalam analisis, dan pendekatan induktif untuk dapat menjawab rumusan masalah yang ada. **Hasil/Temuan** : Temuan yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini adalah masih terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah. Dan sisanya sudah berjalan dengan cukup baik. **Kesimpulan** : Berdasarkan hasil analisis menggunakan teori efektivitas Duncan dalam Steers (2020:53) yaitu pencapaian tujuan, adaptasi dan integrasi, peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud ini cukup efektif , dikarenakan dari ketiga indikator pengukuran efektivitas tersebut, pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud ini belum maksimal dalam mencapai tujuan akhir yaitu memudahkan masyarakat dalam membuat Perizinan dari rumah dan secara mandiri.

**Kata Kunci** : Pelayanan, SiCANTIK Cloud

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu fungsi pemerintahan dalam menjalankan pemerintahannya yaitu fungsi pelayanan. Secara umum sistem pemerintahan di Indonesia menggunakan pelayanan sebagai dasar untuk menjalin hubungan birokrasi antara negara dengan masyarakatnya. Karena peningkatan pelayanan publik di Indonesia sering kali tidak efektif, dimana pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin diplomatis. Hal ini memberikan implikasi yang sangat luas dalam semua bidang. Pentingnya fungsi pelayanan inilah yang menjadi alasan dibentuknya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai jawaban akan permintaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi serta pemberian pelayanan yang praktik bagi masyarakat. Pelayanan adalah kegiatan melayani yang hasilnya diperuntukan kepada kemauan orang lain, baik perseorang ataupun kelompok serta masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan ialah semua bentuk kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di pusat, di daerah maupun di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam wujud barang maupun jasa dalam rancangan pemenuhan kepentingan masyarakat dan dalam rancangan pelaksanaan ketetapan peraturan perundang-undangan. Salah satu bentuk pelayanan yang dilaksanakan Pemerintah Indonesia ialah pelayanan perizinan. Menurut Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal No.12 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 6 yang termasuk dalam pelayanan perizinan adalah segala bentuk persetujuan untuk melakukan penanaman modal yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan perizinan yang termasuk didalamnya yaitu : izin lokasi , izin mendirikan bangunan, izin gangguan, izin usaha, izin usaha perluasan, izin usaha penggabungan perusahaan penanaman modal (*merger*), dan izin lainnya dalam rangka pelaksanaan penanaman modal.

Kabupaten Sukamara yang terletak di Provinsi Kalimantan Tengah, memiliki luas wilayah 3.827 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sebanyak 44.952 jiwa. Dengan wilayah yang luas ini, akses internet di Kabupaten Sukamara masih dikatakan belum merata. Masih ada beberapa Desa yang sulit untuk mengakses internet, seperti Desa Pulau Nibung Kecamatan Jelai , Desa Laman Baru Kecamatan Permata

Kecubung , serta beberapa titik di Kecamatan Sukamara , Kecamatan Pantai lunci dan Kecamatan Balai Riam. Dengan kendala masalah internet di beberapa tempat tersebut, menyebabkan masyarakat sukamara masih sulit untuk melakukan pelayanan perizinan berbasis elektronik. Selain itu, dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis elektronik di Kabupaten Sukamara, khususnya melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud ini, masyarakat banyak yang belum memahami penggunaannya, dikarenakan kurangnya sosialisasi dari dinas terkait. Selain itu, dalam penunjang pelaksanaan pelayanan Perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud ini masih memiliki kekurangan lainnya seperti sarana dan prasarana yang belum memadai serta sumber daya manusia yang masih kurang.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan efektivitas pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara. Berdasarkan informasi yang peneliti dapat dari Sekretaris Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara bahwa sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara masih belum lengkap. Kemudian, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai proses layanan perizinan. Serta Akses internet di beberapa titik di Kabupaten Sukamara yang masih belum baik, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan Perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud ini belum optimal.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan Perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian oleh Mutia Ramadhani yang berjudul Implementasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah pada tahun 2021 dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi Aplikasi SiCANTIK di Kabupaten Kotawaringin Barat. Hasil penelitian ini yaitu Implementasi SiCANTIK di Kabupaten Kotawaringin Barat sudah berjalan dengan baik namun masih terdapat beberapa penghambat dalam pengoperasiannya sehingga pelaksanaannya sendiri belum optimal. Selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hendra Ari Purnomo Aji dengan Judul penelitian Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Studi Kasus: Izin Usaha Mikro Kecil Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo). Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Kabupaten Situbondo. Dimana, hasil penelitian tersebut adalah Implementasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo sejauh ini sudah berjalan dengan baik dan lancar serta sistem web aplikasi yang ingin digunakan juga dapat memudahkan pemohon untuk mengajukan perizinan berusaha dengan cepat dan mudah. Namun masih ada beberapa penghambat atau kendala yang dialami baik pelaksana maupun pemohon dalam proses pengajuan izin usaha. Penelitian yang dilakukan oleh Megawati selanjutnya ini berjudul Efektivitas Pelayanan Terpadu dalam Perizinan Mendirikan Bangunan guna mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai ( Perspektif Hukum Tata Negara Islam). Hasil dari

penelitian ini yaitu; 1) Konsep pelayanan perizinan IMB terdiri dari dasar hukum, persyaratan, alur dan mekanisme pelayanan sedangkan standar pelayanan terdiri dari hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik, maklumat dan janji pelayanan, biaya, tarif dan waktu pelayanan serta sarana dan prasarana di kantor DPMPTSP di Kabupaten Sinjai; 2) Mekanisme alur pengaduan masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan telah disediakan sarana pengaduan dalam dua cara yaitu pengaduan secara langsung dan pengaduan tidak langsung, sehingga ada banyak cara untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan jika terjadi hal-hal yang kurang memuaskan dalam pelayanan; 3) Perspektif Hukum Tata Negara Islam terhadap Pelayanan Terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan di kantor DPMPTSP memiliki pesan moral Islam dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik. Dimana memberikan pelayanan terhadap sesama manusia adalah perbuatan yang mulia yang dianjurkan dalam Al Qur'an yaitu surah Al-Nisa/4: 58-59, Al Qashas/28: 77 dan hadist Imam Bukhari serta di tangan pemerintahlah terdapat tanggung jawab pelayanan terhadap berbagai kebutuhan masyarakat.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana perbedaannya adalah;

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mutia Ramadhani (2021). Dalam penelitian ini , peneliti memiliki persamaan dalam jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif dan sama sama mengaitkan *e-government* di dalam penelitiannya. Namun memiliki beberapa perbedaan dalam fokus dan lokus penelitian.
2. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hendra Ari Purnomo Aji ini terdapat beberapa persamaan yaitu penggunaan metode penelitian kualitatif dengan sifat deskriptif dan sama sama membahas pelayanan perizinan secara elektronik. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada fokus dan lokus penelitiannya.
3. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Megawati memiliki persamaan ,dilihat dari metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif serta sama-sama meneliti tentang efektivitas. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah teori efektivitas yang dipakai ialah teori Muasaroh dimana ada empat indikator dalam melihat efektif atau tidaknya suatu program yaitu indikator progam/rencana, indikator fungsi dan tugas, indikator kondisi ideal/tujuan dan indikator peraturan dan ketentuan.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah, untuk mengetahui dan menganalisa faktor pendukung serta penghambat Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah , serta untuk mengetahui dan menganalisa upaya-upaya dalam mengatasi hambatan pelayanan Perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah.

## **II. METODE**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif ini digunakan untuk mendeskripsikan keadaan yang *real* selama penelitian, melalui cara pengumpulan data kemudian mendefinisikannya kedalam analisis dan merumuskan masalah yang didapat di lokasi. Penelitian kali ini tergolong kedalam penelitian deskriptif yang memiliki tujuan untuk menyuguhkan rincian gambaran secara mendetail dari keadaan lingkungan sosialnya dan tidak hanya tentang pengumpulan dan penyusunan data saja, tetapi menguraikan dan memahami tentang arti data tersebut menjadi sebuah tulisan dan kesimpulan dalam berpikir logis, praktis dan teoritis. Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan pendekatan induktif dengan maksud memberikan alasan yang dimulai dengan pernyataan-pernyataan khusus untuk menyusun suatu argumentasi yang sifatnya umum. Dapat disimpulkan bahwa, penelitian kali ini tergolong kedalam penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif yang berguna untuk menjawab rumusan masalah yang ada. Dengan metode ini, peneliti melakukan penelitian mengenai efektivitas pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

SiCANTIK Cloud merupakan aplikasi yang diciptakan pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses suatu pelayanan terbaik khususnya pelayanan dalam bidang perizinan. Untuk mengetahui efektif atau tidaknya pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara dengan suatu ukuran-ukuran yang kemudian dijadikan indikator dalam penelitian. Adapun indikator untuk mengukur tingkat efektivitas dari pelayanan perizinan tersebut antara lain: 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, dan 3) Adaptasi.

Efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara oleh peneliti menggunakan teknik wawancara dengan mewawancarai sejumlah informan yang dianggap memiliki keterkaitan dengan judul penelitian ini dengan pedoman wawancara mengacu pada indikator yang telah ditetapkan sebelumnya. Informan pada penelitian ini berjumlah 16 orang meliputi Sekretaris Daerah Kabupaten Sukamara, Asisten Daerah II bagian Administrasi Pembangunan dan Umum, Kepala Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Sukamara, Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sukamara, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara, Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan, Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan I, II dan III, Programmer SiCANTIK Cloud, Tokoh Masyarakat, Tokoh Pemuda, Tokoh Perempuan, Tokoh Agama serta Tokoh Pendidikan. Dari informan diatas, peneliti berhasil mewawancarai 13 orang dan kurang 3 informan dikarenakan yang bersangkutan sedang tidak ada ditempat. Namun sayangnya tidak semua pertanyaan yang peneliti ajukan dapat dijawab oleh informan sesuai pedoman wawancara yang telah ada. Selain teknik wawancara, untuk melengkapi

data dan membantu peneliti dalam menganalisis penelitian, peneliti menggunakan dua teknik lainnya yaitu teknik observasi dan dokumentasi.

### **3.1 Pencapaian Tujuan**

Tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Oleh karena itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara melaksanakan pelayanan perizinan yang cepat dan mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau. Agar hasil akhir semakin terjamin maka diperlukan tahapan, baik dalam arti tahapan pencapaian bagian-bagiannya (dalam hal ini program-program yang diprioritaskan) maupun tahapan dalam arti peridoesasinya (dalam hal ini program kegiatan yang peruntukannya dapat digunakan dalam jangka waktu tertentu). Dengan kata lain perlu ditetapkan kurun waktu, sasaran dan dasar hukum, dalam menciptakan efektivitas dari pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara.

#### **a. Kurun Waktu**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kurun waktu dapat diartikan sebarang jangka waktu atau periode. Jadi dapat dimaknai bahwa kurun waktu, merupakan waktu yang telah ditetapkan untuk melaksanakan sesuatu hal. Ketepatan waktu yang tepat dalam pelaksanaan sebuah program dapat menentukan kapan program tersebut dapat berjalan secara efektif.

Menurut Sekretaris Daerah Kabupaten Sukamara yaitu Bapak Rendy Lesmana, SP, MM mengatakan bahwa Sebenarnya saya kurang familiar dengan aplikasi SiCANTIK Cloud ini. Namun menurut saya sebuah inovasi atau dalam kasus ini yaitu aplikasi, untuk mencapai kata efektifnya itu membutuhkan waktu yang cukup lama. Mungkin sekitar 6 bulan kalau tidak ada halangan, sebuah inovasi harusnya sudah dapat berjalan dengan efektif. Tapi kita juga menyesuaikan dengan kondisi lapangan yang ada. Selain itu Kepala Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Sukamara yaitu Bapak Sunardi mengatakan bahwa “Mengenai efektivitas sebuah layanan atau inovasi akan efektif itu tergantung sosialisasi dari organisasi tersebut. Kalau SiCANTIK Cloud ini tujuannya ialah Pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam mengurus Perizinan dari rumah, harus dilakukan sesuai target dan sasaran apabila ingin dikatakan efektif. Dan kalau dia ada program tapi hanya segelintir saja masyarakat yang tau, berarti kurang berkembang ya. Namun sebenarnya saya sendiri belum terlalu familiar dan paham dengan SiCANTIK Cloud ini, bisa mbak tanyakan langsung kepada bagian Dinas PTSP saja”.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dari segi kurun waktu, SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara berjalan kurang efektif. Hal ini diukur melalui pendekatan pencapaian tujuan dimana SiCANTIK Cloud ini belum bisa mencapai tujuan akhirnya selama diterapkan dalam kurun waktu kurang lebih 2 tahun ini.

#### **b. Sasaran**

Sasaran adalah target spesifik dan dapat ditindaklanjuti yang perlu dicapai dalam kerangka waktu yang lebih kecil, seperti satu tahun atau kurang, untuk mencapai objektifitas tertentu yang menggambarkan tindakan atau kegiatan yang terlibat dalam mencapai tujuan. Sasaran dari

pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud ini yaitu masyarakat yang berada di Kabupaten Sukamara mengetahui layanan perizinan secara online sehingga dalam membuat perizinan dapat dilakukan secara cepat dan mudah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara yaitu Bapak Ir. Irwan Miraza mengatakan bahwa “Kami akan memaksimalkan target yang ingin dicapai, dengan menyediakan imbauan, sosialisasi atau spanduk tentang layanan SiCANTIK Cloud yang berbasis elektronik. Serta meningkatkan sarana dan prasarana sesuai prosedur perangkat daerah serta SDM yang ada”. Selain itu Sekretaris Daerah Kabupaten Sukamara yaitu Bapak Rendy Lesmana, S.P,MM mengatakan bahwa “Untuk target perizinan secara umum , DPMPTSP ini sudah cukup baik mengenai investor yang masuk. Tapi mengenai target SiCANTIK Cloud ini, saya tidak mengetahuinya. Mungkin bisa ditanya langsung kepada dinas terkait”. Kemudian Menurut Admin dari SiCANTIK Cloud yaitu Bapak Akhmad Murdani mengatakan bahwa “Sasaran dari SiCANTIK Cloud ini sebenarnya memang diharapkan agar masyarakat dapat mengurus Perizinan dari rumah, jadi mengurus Perizinan dari rumah. Tapi setelah kita lihat, masyarakat kita masih kurang teknologi, jadi memang kita yang melakukan pendaftaran melalui front office untuk masyarakat yang datang ke kantor”.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa target sasaran dari pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud ini belum tertuju secara tepat. Dikarenakan masyarakatnya yang seharusnya dapat mengakses Pelayanan dimanapun dan kapanpun termasuk dari rumah nyatanya masih harus datang ke kantor dikarenakan masyarakat yang belum paham cara pendaftaran izin pada aplikasi SiCANTIK Cloud ini secara mandiri, sehingga membuat efektivitas pelayanan perizinan secara online ini belum dilaksanakan secara maksimal.

### c. Dasar Hukum

Dasar hukum merupakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang melandasi penerapan suatu tindakan/penyelenggaraan oleh orang atau badan, agar dapat diketahui batasan, posisi dan sanksinya. Penerapan aplikasi SiCANTIK Cloud ini berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara elektronik.

Menurut Admin SiCANTIK Cloud yaitu Bapak Akhmad Murdani mengatakan bahwa “Sebenarnya peraturan khusus mengenai pelaksanaan SiCANTIK Cloud ini tidak ada. Namun demi menindaklanjuti Peraturan Pemerintah dan Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2020 mengenai percepatan pelaksanaan pelayanan Perizinan secara elektronik, kami meminta kepada pusat yaitu KOMINFO untuk menggunakan aplikasi SiCANTIK Cloud ini dan kami atur mengenai SOP nya. Sehingga masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini untuk membuat perizinan. Untuk izin-izin tertentu pelaksanaannya juga sedikit susah, karena regulasi dari tim teknis masih belum ada”. Kemudian Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara yaitu Bapak Irwan Miraza mengatakan bahwa “Tentu kita tidak lepas dari ketentuan payung hukum yang jelas di atas. Sebuah Aplikasi atau Pelayanan akan terus update dan kita akan terus menyesuaikan serta mengikuti peraturan yang ada”. Selain itu, Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara, yaitu Ibu Diana Riny Rendelangi, SE mengatakan “Selama ini penerapan dasar hukumnya sudah sesuai.”

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud ini sudah dilaksanakan sesuai dasar hukum yang ada, namun hasil akhirnya ini belum dapat maksimal dikarenakan masih banyak izin yang belum ada regulasinya dan tujuan dari SiCANTIK Cloud ini belum dapat terealisasi. Jadi untuk dasar hukum pelaksanaan Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud ini sudah berjalan namun kurang efektif.

### **3.2 Integrasi**

Integrasi adalah pembauran hingga mencapai kesatuan yang utuh atau dapat diartikan suatu proses dimana komponen yang berbeda bergabung menjadi satu. Menurut Duncan dalam Steers (1985:153) Integrasi yaitu “Pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsesnsus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya”. Seperti konsep pengukuran Efektivitas Organisasi menurut Eliana melalui pendekatan system dimana efektivitas organisasi dinilai dari cara memperoleh input hingga memprosesnya menjadi output yang sesuai sasaran serta tujuan dari organisasi tersebut dimana kaitannya dengan yang diteliti oleh peneliti yaitu tentang pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud melalui seminar, bimtek, workshop maupun kegiatan sosialisasi lainnya sehingga pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud ini dapat dengan mudah dilaksanakan.

#### **a. Proses Sosialisasi**

Sosialisasi ialah suatu proses memperkenalkan sistem pada seseorang sebelum sistem tersebut diterapkan dan dilaksanakan, karena hal ini dapat mempengaruhi pelaksanaan sistem ini oleh para user. Proses sosialisasi kepada masyarakat adalah hal yang memang harus dilaksanakan, karena dari proses tersebut diharapkan dapat memperoleh penjelasan tentang program yang akan dilaksanakan bersama-sama nantinya. Sosialisasi mengenai penerapan SiCANTIK Cloud kepada masyarakat dapat berupa secara langsung dan tidak langsung.

Menurut Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara yaitu Bapak Ir.H. Irwan Miraza mengatakan bahwa “Saya kemaren sudah memerintahkan pegawai saya untuk membuat spanduk mengenai layanan ini. Kemudian kita berusaha, melalui WA grup pemma, dengan membagikan kegiatan serta hal-hal mengenai layanan aplikasi SiCANTIK Cloud ini melalui pesan berantai. Untuk sosialisasi langsungnya, kita lihat lagi dan menyesuaikan anggaran yang ada”.

Lebih lanjut Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara yaitu Ibu Diana Riny Rendelangi, SE menambahkan “Selama ini kami sosialisasikan, biar masyarakat paham. Kadang ada masyarakat yang complain dengan izin yang terbit tidak sesuai SOP, namun hal tersebut disebabkan karena hal-hal yang tidak bisa diprediksi seperti server yang down dan lain-lain”.



Kemudian Menurut Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan II yaitu Ibu Mimi Rachmawati, S.Hi, M.Si, mengatakan bahwa “Terkait pertanyaan tentang sosialisasi penerapan aplikasi SiCANTIK Cloud ini kepada masyarakat, kita sudah melaksanakannya dulu. Sebelum adanya Covid-19, kita pernah sekali mengadakan sosialisasi kepada beberapa masyarakat. Kemudian, pada saat ada karnaval, kita juga membagikan selebaran dan pamflet mengenai aplikasi SiCANTIK Cloud ini kepada masyarakat. Tapi, ini sudah cukup lama, sebelum adanya pandemi Covid-19, karena sekarang semuanya serba terbatas. Nah, untuk sosialisasi kepada masyarakat sekarang, kami membuat poster di depan kantor kami, mengenai aplikasi SiCANTIK Cloud ini. Kiranya, agar masyarakat bisa membaca atau melihat bagaimana prosedur mengurus perizinan secara online melalui aplikasi SiCANTIK Cloud ini, Hal tersebut merupakan sosialisasi secara tidak langsung kepada masyarakat”. Berdasarkan hasil wawancara dan analisis data yang telah dilakukan, peneliti dapat simpulkan bahwa pelaksanaan sosialisasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara mengenai Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud ini kurang efektif, dikarenakan sosialisasinya telah lama dilaksanakan dan masyarakat banyak yang masih belum tau mengenai SiCANTIK Cloud ini.

b. Penerapan SOP

SOP adalah singkatan dari *Standard Operating Procedure* atau dalam Bahasa Indonesia disebut dengan Prosedur Operasi Standar. Secara sederhana, pengertian SOP adalah suatu petunjuk tertulis yang menjelaskan tentang langkah-langkah kerja atau bagaimana melakukan aktivitas rutin. Tujuan utama dari SOP adalah agar proses pelaksanaan pekerjaan dilakukan dengan rapih, tertib, dan sistematis dari awal hingga akhir, Dengan adanya SOP maka diharapkan kualitas pekerjaan menjadi lebih baik.

Mengaitkan dengan topik penelitian kali ini, peneliti mewawancarai Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara yaitu Bapak Irwan Miraza memberikan komentar “Mengenai SOP pelaksanaan Perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud yang sekarang ini kita memberikan pendampingan kepada masyarakat yang datang. Bisa juga lewat wa atau email”. Selanjutnya Kepala Bagian Pelayanan yaitu Bapak Erich Meno mengatakan bahwa “Mengenai SOP pelaksanaan Aplikasi SiCANTIK Cloud ini admin dari SiCANTIK Cloud yang mengaturnya sesuai dengan ketentuan di Kabupaten Sukamara. Karena kami hanya menerima Aplikasi ini secara mentah dari pusat. SOP nya pun kami sesuaikan dengan melihat keadaan di daerah Sukamara ini”.

Kemudian Admin SiCANTIK Cloud yaitu bapak Akhmad Murdani dalam wawancaranya mengatakan bahwa “Sebenarnya untuk pelaksanaan aplikasi SiCANTIK Cloud ini, kami membuat SOP yang diterjemahkan dari sistem pusat yang diciptakan oleh KOMINFO. Kemudian, kami menyesuaikan kembali dengan kapasitas dan ketentuan yang ada di Kabupaten Sukamara. Untuk penerapan SOP nya sendiri sudah berjalan dengan cukup baik sehingga masyarakat memahami apa saja persyaratan yang diperlukan”.

Dari hasil wawancara serta observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan SOP dari aplikasi SiCANTIK Cloud di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara ini telah dilaksanakan namun penerapannya kurang efektif

karena tidak sesuai dengan pendekatan sistem dalam mengukur efektivitas suatu organisasi yaitu, proses memperoleh outputnya prosedur yang telah ditetapkan dalam hal ini oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara.

### **3.3 Adaptasi**

Proses adaptasi memungkinkan untuk selalu mengikuti terus perkembangan yang ada di zaman modern saat ini, sehingga hasilnya diharapkan lebih transparan serta akuntabel. Duncan dalam Steers (1985:153) menjelaskan bahwa adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Efektivitas organisasi dapat dilihat berdasarkan sebagian ukuran Univariansi yaitu produktivitas dan kualitas. Produktivitas adalah kualitas atau volume dari produk atau jasa pokok yang dihasilkan. Kualitas adalah menilai kualitas dari jasa atau produk pimer yang dihasilkan oleh organisasi. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu : peningkatan kemampuan dan sarana prasarana. Dari pendapat tersebut, peneliti menganalisis efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara dari dimensi adaptasi meliputi kemampuan dan keterampilan seluruh unsur serta kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan tersebut.

#### **a. Peningkatan Kemampuan**

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud ini, kemampuan dan keterampilan dari seluruh unsur sangat diperlukan dalam mencapai suatu keefektifan, terutama admin dari SiCANTIK Cloud ini. Hal ini dikarenakan admin SiCANTIK Cloud inilah yang paham betul akan pengoperasiannya serta yang menjadi ujung tombak dari pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud ini.

Menurut Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan yaitu Bapak Erich Meno mengatakan bahwa “Admin dari aplikasi SiCANTIK Cloud ini memang sangat berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan perizinan secara online. Beliau lah yang merupakan ujung tombak dari pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud ini. Di Dinas ini, kami baru memiliki satu orang yang berkompeten dalam bidang IT. Dan beliau menghandle 2 aplikasi yaitu izin melalui OSS dan SiCANTIK Cloud. Jadi , tugasnya memanglah berat. Karena, beliau lah yang menghandle semua hal yang berkaitan dengan pelayanan perizinan salah satunya izin melalui aplikasi SiCANTIK Cloud ini. Mulai dari menyortir pendaftaran izin, memeriksa kelengkapan persyaratan, meneruskan ke pusat, hingga kalau ada maintance yang terjadi, beliau lah orang yang pertama tau akan hal tersebut”. Kemudian Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan III yaitu Bapak Muhammad Firdaus, S.T dalam wawancaranya mengatakan bahwa “Untuk membantu operator SiCANTIK Cloud dalam melaksanakan tugasnya, tentunya kami harus membuat para pegawai yang lain menajadi bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya masing-masing serta turut membantu admin SiCANTIK Cloud dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu, kami tidak lupa untuk mengirim admin SiCANTIK Cloud serta satu orang untuk mengikuti BIMTEK mengenai aplikasi SiCANTIK Cloud serta pelatihan-pelatihan lainnya yang terkait dengan teknologi informasi pemerintahan. Serta tidak lupa, untuk meningkatkan disiplin seluruh unsur, agar pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi

SiCANTIK Cloud ini berjalan semakin efektif, kami selalu mengingatkan agar membuka dan membaca peraturan terutama mengenai pelayanan publik. Karena, kepuasan masyarakat, merupakan tujuan dari adanya kami”.

Selain itu, Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan I yaitu Ibu Helen Susanti , S.IP memberikan komentar “Dalam pelaksanaan tugas, kami selalu berpedoman dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dimana hasil Pelayanan kami akan dinilai berdasarkan payung hukum tersebut. Kemudian dalam pelaksanaan tugasnya, setiap pegawai harus memiliki tanggung jawab yang besar, dan mengenai peningkatan kemampuannya, kami memberikan BIMTEK dan pelatihan kepada pegawai”.

Kemudian Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sukamara yaitu Bapak Abdul Karim, S. Pd juga berkomentar mengenai peningkatan kemampuan dari sebuah organisasi “Kalau permasalahannya adalah SDM nya , kita akan berusaha meningkatkan kualitas tersebut. Ya caranya bisa dengan memberikan pelatihan-pelatihan bagi para pegawai ataupun BIMTEK bagi pegawai mengenai IT. Karena kita ketahui ,zaman 4.0 ini semuanya sudah berbasis elektronik”.

Berdasarkan dari pernyataan dan data yang telah peneliti kumpulkan dapat disimpulkan bahwa keterampilan dan kemampuan seluruh unsur kurang maksimal dikarenakan ukuran produktivitas (kuantitas pegawai yang berkompeten kurang) dan kualitas ( belum semua pegawai memiliki kualitas yang sama dalam bidang IT) belum tercapai. Jadi dapat dikatakan efektivitas organisasi ini kurang maksimal.

#### b. Sarana dan Prasarana

Agar berjalan dengan efektif, pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud ini harus didukung juga oleh sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana yang memadai ini, dapat diciptakan dari kepekaan seluruh unsur yang ada dalam suatu organisasi.

Berdasarkan hal tersebut peneliti mewawancarai Seksi I yaitu Ibu Helen Susanti, S.IP yang mengatakan bahwa “Mengenai fasilitas untuk meningkatkan evektifitas pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTK Cloud ini meliputi jaringan internet serta perangkat penunjang atau sarana dan prasarana seperti laptop atau computer, printer, CPU, meja dan kursi . Untuk jaringan internet diarea kantor sudah sangat bagus, apalagi sekarang sudah ditunjang jaringan internet oleh kominfo secara gratis. Namun, untuk masyarakat yang ingin mengakses aplikasi SiCANTIK Cloud dari rumah, masih terdapat beberapa desa yang jaringannya masih kurang bagus. Untuk itu , mereka terkadang lebih memilih datang langsung ke kantor kami. Mengenai, fasilitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud sudah terbilang cukup bagus. Apabila terdapat laptop yang rusak, kami langsung perbaiki. Karena apa, laptop itu merupakan hal yang paling utama dalam pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud ini”.

Pernyataan ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Admin Aplikasi SiCANTIK Cloud yaitu Bapak Akhmad Murdani dimana “Untuk masalah internet di kantor selama saya bekerja ini sudah baik. Tapi kadang-kadang jelek saat mati lampu atau hujan. Karena itu kan dari pusatnya. Apalagi kalo server lagi down. Itu kadang menghambat pekerjaan saya. Kemudian untuk sarana dan prasarana seperti laptop kebanyakan kami memakai laptop pribadi dan untuk meja dan kursi , saya belum punya

tempat yang menetap. Seperti ruangan atau tempat menyimpan file serta dokumen yang berkaitan dengan pekerjaan. Jadi untuk sekarang saya menggunakan tempat yang ada dulu”.

Selanjutnya Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara yaitu Bapak Ir. H. Irwan Miraza berkomentar yaitu “Suasana kantor, sarana kita tingkatkan serta sdm yang harus kita tingkatkan”. Kemudian Selanjutnya ada komentar dari kalangan Tokoh Pemuda Kabupaten Sukamara yaitu Liwa yaitu “kalau sarana dan prasarana yang saya pakai saat membuat izin dari SiCANTIK Cloud ini biasanya lewat HP saja. Jaringan internet dirumah saya agak jelek, jadi saya pergi ke dinas PMPTSP untuk membuat izin, karena jaringan yang bagus dan sekalian pendaftaran izinnya dibantu sama FO (*front office*) yang ada disana”.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa fasilitas internet di kantor cukup baik. Namun di beberapa desa di Kabupaten Sukamara masih mengalami kendala mengenai jaringan internet yang tidak baik, sehingga menyebabkan tidak semua masyarakat mampu mengakses pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud dari rumah. Kemudian, untuk sarana dan prasarana penunjang lainnya masih dibilang belum terlengkapi dengan baik dikarenakan untuk admin SiCANTIK Cloud saja belum memiliki tempat yang baik untuk bekerja.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Efektivitas pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah Sudah cukup efektif walaupun pelaksanaannya masih belum maksimal dikarenakan dalam mencapai sebuah efektivitas dalam suatu organisasi , tujuan utama dari organisasi tersebut haruslah tercapai. Pelaksanaan pelayanan Perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud keada masyarakat ini pastilah memiliki tantangan yang dapat kita sebut sebagai faktor penghambat. Namun pelaksanaannya haruslah tetap dilaksanakan walaupun dengan berbagai kendala tersebut. Sebagai wujud untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah mengatasinya dengan berbagai upaya yang dilakukan seperti:

- a. Upaya Langsung
  1. Peningkatan jumlah sumber daya manusia yang paham dan berkompeten dalam bidang IT terutama memahami penggunaan aplikasi SiCANTIK Cloud. Hal itu dapat dilakukan pemerintah dengan mengadakan, BIMTEK atau Diklat. Bisa juga dengan perekrutan pegawai khusus dibidang informasi dan teknologi.
  2. Peningkatan Sarana dan Prasarana serta perangkat lunak yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara.
- b. Upaya Tidak Langsung
  1. Membuat anggaran khusus untuk aplikasi SiCANTIK Cloud. Agar pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud ini dapat lebih efektif dengan anggaran-anggaran yang ada. Dapat digunakan untuk merekrut pegawai baru, atau mengupgrade sarana dan prasarana yang ada.
  2. Memberikan sosialisasi lebih banyak kepada masyarakat, mengenai penggunaan aplikasi SiCANTIK Cloud dan manfaatnya. Sehingga, masyarakat dapat menggunakan aplikasi tersebut dalam pembuatan izin secara online ini.
  3. Mengantisipasi server yang tiba-tiba down dengan informasi yang diberikan kepada operator SiCANTIK Cloud, sehingga apabila pelayanan perizinannya terhambat, pihak dari Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai hal tersebut.

4. Melakukan koordinasi yang lebih baik sembari menunggu kesiapan dari tim teknis, tetapi tetap tidak melanggar SOP yang telah ditetapkan. Apabila hal tersebut terjadi, akan diberikan peringatan dan teguran bagi tim teknis tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah, peneliti mendapatkan beberapa faktor yang menjadi pendukung serta penghambat dalam efektivitas pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung

1. Visi dan misi pegawai yang sama dalam bekerja
2. Sumber daya yang berkompeten
3. Adanya penyediaan dan pengadaan BIMTEK bagi para pegawai
4. Adanya aturan hukum yang jelas
5. Dukungan dari KOMINFO

b. Faktor Penghambat

1. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidang IT
2. Keterbatasan sarana dan prasarana
3. Server pusat yang sering down hingga menyebabkan admin SiCANTIK Cloud kesulitan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan
4. Minimnya anggaran dalam penyelenggaraan Aplikasi SiCANTIK Cloud
5. Akses internet di beberapa titik di Kabupaten Sukamara yang kurang stabil menyebabkan beberapa masyarakat sulit mengakses pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud ini dari rumah. Jadi, mereka harus pergi ke kantor untuk melaksanakan pembuatan izin
6. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan manfaat aplikasi SiCANTIK Cloud serta cara mengakses pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud.
7. Server dari pusat yang tiba-tiba down sehingga pelaksanaan pelayanan perizinan tidak dapat berjalan, dan harus menunggu sampai server baik kembali
8. Mensinkronkan jadwal dengan tim teknis dinas lain untuk meninjau perizinan yang akan diurus. Sehingga, untuk memproses izin, harus menunggu kesiapan dari tim teknis tersebut untuk meninjau izin yang akan dibuat

#### IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud ini cukup efektif, dikarenakan dari ketiga indikator pengukuran efektivitas tersebut, pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud ini belum maksimal dalam mencapai tujuan akhir yaitu memudahkan masyarakat dalam membuat Perizinan dari rumah dan secara mandiri.

**Keterbatasan Penelitian :** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian ini juga hanya dilakukan di Kabupaten Sukamara saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat cresswell.

**Arah Masa Depan Penelitian :** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan

efektivitas pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih ini ditujukan kepada seluruh Unsur Pemerintahan Kabupaten Sukamara, terutama Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukamara beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- A.Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta:Prenadamedia Group.
- Amka. 2020. *Efektivitas Guru Pendidikan Khusus (GPK) Sekolah Inklusif*. Palembang: CV. Penerbit Anugrah Jaya.
- Cresswell, John W. 2019. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (Edisi Keempat)*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka
- Kristiani, Josepha Maria, Dkk. 2018. *Efektivitas Penyelenggara Kursus dalam Penyiapan Sumber Daya Manusia di Dunia Kerja*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Pembaruan
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta:UPP AMP YKPN
- Mardiasmo. 2017. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta:Penerbit Andi
- Masri, Singarimbun dan Sofyan Efendi. 2008. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta:LP3ES Indonesia
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoesia*.Jakarta:PT Bumi Aksara
- Mulyadi. 2017. *Sistem Akuntansi*. Edisi Keempat. Jakarta:Salemba Empat
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. 2019. *Metode Penelitian Sosial*. Surabaya:Media Sahabat Cendekia
- Ridwan HR. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada
- Rukman Tjandra, W. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemda dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Pembaruan
- Samsu. 2017. *Metode Penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods serta Research & Development*. Jambi:Pustaka
- Sari, Eliana. 2007. *Pertumbuhan dan Efektivitas Organisasi: Mengelola Lingkungan melalui Penyesuaian Struktur Organisasi*. Jakarta: Jayabaya University Press
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung:CV Mandar Maju
- Simangunsong,Fernandes.2017.*Metode Penelitian Pemerintahan*. Bandung:Alfabeta
- Steers, Richard M. 2020. *Efektivitas Organisasi (Terjemahan)*. Jakarta: Erlangga
- Ulber, Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung:PT Refika Aditama
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung:CV.Alfabeta
- Pekei, Beni. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi, Buku 1*. Jakarta Pusat:Taushia