

SKRIPSI



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

EFEKTIVITAS PELAYANAN VISUM SURAT PERINTAH PERJALANAN DINAS (SPPD) DI UNIT LAYANAN ADMINISTRASI (ULA) KANTOR PUSAT KEMENTERIAN DALAM NEGERI

Disusun Oleh :

Nama : Rahma Dwi Astuti Giyanto
NPM : 2210011023
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

PROGRAM SARJANA TERAPAN

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

JAKARTA, 2026



**EFEKTIVITAS PELAYANAN VISUM SURAT
PERINTAH PERJALANAN DINAS (SPPD) DI UNIT
LAYANAN ADMINISTRASI (ULA) KANTOR PUSAT
KEMENTERIAN DALAM NEGERI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana

Terapan Oleh

Nama : Rahma Dwi Astuti Giyanto
NPM : 2210011023
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

SKRIPSI

PROGRAM SARJANA TERAPAN

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

JAKARTA, 2026

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
UNTUK DIPERTAHANKAN**

SKRIPSI

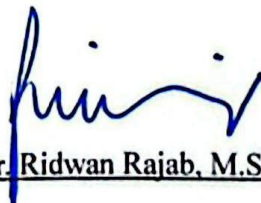
**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

Nama : Rahma Dwi Astuti Giyanto
NPM : 2210011023
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Judul : Efektivitas Pelayanan Visum Surat Perintah
Perjalanan Dinas (SPPD) di Unit Layanan
Administrasi (ULA) Kantor Pusat Kementerian
Dalam Negeri

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 17 Juni 2026

Pembimbing



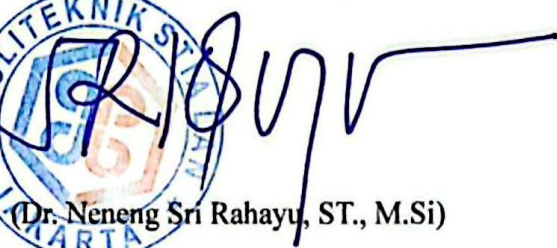
Dr. Ridwan Rajab, M.Si

NIP. 196305101989031001

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 17 Juni 2026

Ketua merangkap Anggota



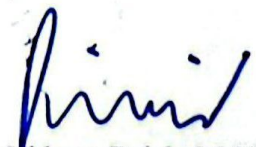
(Dr. Neneng Sri Rahayu, ST., M.Si)

Sekretaris merangkap Anggota



(Risky Yustiani Posumah, S.Sos, M.P.A)

Anggota



(Dr. Hidwan Rajab, M.Si)

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI
(PAKTA INTEGRITAS)**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahma Dwi Astuti Giyanto
NPM : 2210011023
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil dari penelitian Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul “EFEKTIVITAS PELAYANAN VISUM SURAT PERINTAH PERJALANAN DINAS (SPPD) DI UNIT LAYANAN ADMINISTRASI (ULA) KANTOR PUSAT KEMENTERIAN DALAM NEGERI“ merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penelitian Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 17 Juni 2026



Rahma Dwi Astuti Giyanto

NPM 2210011023

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Visum Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) di Unit Layanan Administrasi (ULA) Kantor Pusat Kementerian Dalam Negeri” dengan baik dan tepat waktu. Penulisan Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi prasyarat kelulusan pada Program Studi Administrasi Pembangunan Negara bagi setiap mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta.

Penyusunan skripsi ini merupakan sebuah proses yang penuh tantangan dan tidak selalu berjalan dengan mudah. Berbagai hambatan, dari segi teknis maupun non-teknis, sempat dihadapi penulis sepanjang perjalanan penelitian. Namun, berkat adanya dorongan semangat, motivasi, serta dukungan yang diberikan dari berbagai pihak, peneliti akhirnya mampu mengatasi kesulitan dan bertahan hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat disusun dengan baik karena adanya bimbingan, kerjasama, serta bantuan dari berbagai pihak yang terlibat. Maka dari itu, izinkan penulis untuk memberikan ucapan terima kasih dengan rasa syukur tiada henti kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Luki Karunia, MA. Selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Rindri Andewi Gati, SAP,. MAP selaku Ketua Program Studi Administrasi Pembangunan Negara;
3. Bapak Dr. Ridwan Rajab, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu serta memberikan informasi, arahan, masukan, dan motivasi dari proses pelaksanaan magang hingga penyusunan skripsi;
4. Bapak Bambang Giyanto, SH, M.Pd, sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan dalam kelancaran akademik selama kegiatan perkuliahan;

5. Ibu Ninuk Handoyo Riantini, S.E., M.A, selaku Kepala Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi di Biro Organisasi dan Tatalaksana yang telah mengizinkan peneliti menyusun skripsi di Unit Layanan Administrasi;
6. Bapak Joseph Balthasar Suni, S.STP, selaku Sub Koordinator Fasilitas Layanan Administrasi yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian skripsi di Unit Layanan Administrasi;
7. Seluruh staf Unit Layanan Administrasi dan Biro Organisasi Tatalaksana, yang telah membantu proses pengajuan surat permohonan, menerima dengan baik dan memberikan segala pengetahuan kepada peneliti selama pelaksanaan magang hingga penyusunan skripsi;
8. Kepada Orang Tua peneliti, Sugiyanto dan Letty Puji Astuti Ratih yang senantiasa memberikan dukungan tanpa henti, baik berupa bantuan, kasih sayang, masukan, saran, doa, maupun materi, sehingga peneliti tetap bersemangat dalam menempuh pendidikan;
9. Saudara peneliti, Andi Kurniawan Giyanto yang tiada henti memberikan dukungan dan motivasi untuk setiap langkah peneliti selamam menempuh pendidikan;
10. Rahma Fauziah dan Syaira Nur Sasmita selaku sahabat peneliti yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, bantuan, serta menjadi tempat berbagi cerita dan bertukar pikiran selama proses penyusunan skripsi;
11. Rahma Nurlita selaku teman peneliti yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi;
12. Ayu Lestari selaku teman peneliti yang senantiasa memberikan dukungan moral, bantuan, dan motivasi kepada peneliti selama menjalani perkuliahan hingga penyusunan skripsi;
13. Fatiya Nur Izzah dan Ananda Sabarina Nasution selaku teman peneliti yang senantiasa memberikan semangat, dukungan moral, serta membantu peneliti dalam menghadapi berbagai tantangan selama penyusunan skripsi;

14. Gembul, Kawai, Ilsun selaku hewan peliharaan kesayangan peneliti yang secara tidak langsung menjadi penyemangat dan menemani peneliti selama proses penyusunan skripsi;
15. Teman-teman Prodi Administrasi Pembangunan Negara (APN) 2022 yang selalu memberikan dukungan moral dan semangat;

Pada penyusunan skripsi ini tidak menutup kemungkinan banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Oleh karena itu, segala kritik dan saran akan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu penulisan laporan selanjutnya agar lebih baik lagi. Semoga penyusunan skripsi di Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Jakarta, 17 Juni 2026

Rahma Dwi Astuti Giyanto

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan visum Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) di Unit Layanan Administrasi (ULA) Kantor Pusat Kementerian Dalam Negeri. Sebagai dokumen resmi perjalanan dinas, SPPD memiliki peran penting dalam menjamin akuntabilitas dan legalitas pelaksanaan perjalanan dinas, sehingga proses visum menjadi salah satu instrumen kontrol yang menentukan sah atau tidaknya dokumen SPPD tersebut. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui apa yang melatarbelakangi efektivitas pelayanan visum SPPD belum berjalan optimal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara semi terstruktur, observasi, dan studi dokumen. Analisis penelitian mengacu pada faktor pendukung pelayanan menurut Moenir (1988) untuk melihat faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan sesuai dengan kriteria Makmur (2011). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan visum SPPD belum sepenuhnya tercapai, hal ini dapat dilihat dari adanya faktor penghambat seperti toleransi penerbitan SPTJM lebih dari satu kali, beberapa pengecualian kondisi dalam penerapan SOP seperti kegiatan undangan dan *event* khusus, belum optimalnya pemanfaatan layanan konsultasi online melalui *website* SiOLA, keterbatasan aksesibilitas sistem pelayanan digital SiOLA, gangguan pada sarana kerja dan fasilitas pelayanan, serta tingkat kepatuhan dan pemahaman pengguna layanan yang masih beragam. Di sisi lain, faktor pendukung efektivitas pelayanan visum SPPD meliputi keberadaan regulasi yang jelas, koordinasi yang baik, kompetensi petugas, serta dukungan sarana dan prasarana pelayanan. Rekomendasi untuk penelitian ini menekankan pada peralihan proses visum SPPD ke Tanda Tangan Elektronik (TTE), pengembangan dan pengendalian sistem infrastruktur yang mendukung digitalisasi pelayanan visum SPPD, digitalisasi SPTJM dan penerapan sistem notifikasi, serta pengembangan *website*.

Kata Kunci: Efektivitas pelayanan, Pelayanan publik, Visum SPPD, ULA Kantor Pusat Kemendagri.

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that influence the effectiveness of visa service for Official Travel Orders (SPPD) at the Administrative Services Unit (ULA) of the Ministry of Home Affairs Headquarters. As an official travel document, the SPPD plays a crucial role in ensuring the accountability and legality of the travel, thus ensuring the visa process is a key control instrument for determining the validity of the SPPD document. The research problem is formulated to determine the underlying factors that contribute to the ineffectiveness of the SPPD visa services. This study employed a qualitative method with semi-structured interviews, observation, and document study techniques. The analysis of the study refers to Moenir's (1988) service support factors to identify the supporting and inhibiting factors that influence service effectiveness in accordance with Makmur's (2011) criteria. The research results indicate that the effectiveness of the SPPD visa service has not been fully achieved. This is evident from inhibiting factors such as the tolerance for issuing Statement of Responsibility (SPTJM) more than once, several exceptions to the Standard Operational Procedure (SOP) implementation, such as invitations and special events, the suboptimal use of online consultation services through the SiOLA website, limited accessibility of the SiOLA digital service system, disruptions to work facilities and service facilities, and varying levels of compliance and understanding of service users. On the other hand, factors supporting the effectiveness of the SPPD visa service include the existence of clear regulations, good coordination, staff competence, and support for service facilities and infrastructure. Recommendations for this research emphasize the transition of the SPPD visa process to Electronic Signatures (TTE), the development and control of infrastructure systems that support the digitalization of the SPPD visa services, digitizing Statement of Responsibility (SPTJM) and website development.

Keywords: *Service effectiveness, Public services, Official Travel Orders (SPPD) visa service, Administrative Services Unit (ULA) of the Ministry of Home Affairs.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Permasalahan	21
C. Tujuan Penelitian.....	21
D. Manfaat Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori	23
B. Konsep Kunci.....	59
C. Kerangka Berpikir.....	61
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	62
A. Metode Penelitian.....	62
B. Teknik Pengumpulan Data	64
C. Instrumen Penelitian.....	69
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	70
BAB IV HASIL PENELITIAN & ANALISIS DATA	74
A. Penyajian Data	74
B. Pembahasan.....	135
C. Sintesis Masalah.....	151
BAB V PENUTUP.....	154
A. Kesimpulan	154
B. Saran.....	159
DAFTAR PUSTAKA.....	164

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Sebelum Perubahan Regulasi Terhadap Target Nilai	2
Tabel 1. 2 Sesudah Perubahan Regulasi Terhadap Target Nilai	3
Tabel 1. 3 Sasaran Program Lingkup Birokrasi	6
Tabel 1. 4 Data Keperluan Layanan Konsultasi Luar Jaringan Tahun 2025	6
Tabel 1. 5 Data Unit Tujuan Layanan Konsultasi Luar Jaringan Tahun 2025	7
Tabel 1. 6 Data Jenis Antrian Tahun 2025	13
Tabel 1. 7 Data Jenis Layanan Tahun 2025	14
Tabel 1. 8 Data SPTJM Tahun 2025	16
Tabel 1. 9 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2. 1 Jenis Layanan Administrasi di Aplikasi SiOLA	53
Tabel 2. 2 Jenis Layanan Konsultasi di Aplikasi SiOLA	55
Tabel 3. 1 Key Informant/informan kunci dalam penelitian	66
Tabel 4. 1 Profil ULA Kantor Pusat Kementerian Dalam Negeri	75
Tabel 4. 2 Data Pegawai Biro Organisasi dan Tatalaksana Kantor Pusat	77
Tabel 4. 3 Perangkat/Infrastruktur Penunjang Pelayanan Visum SPPD	81
Tabel 4. 4 Data Layanan Konsultasi Online	132
Tabel 4. 5 Penggunaan SPTJM Lebih dari Sekali Tahun 2025	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil IRB Kemendagri	3
Gambar 1. 2 Persyaratan Layanan Konsultasi	13
Gambar 2. 1 Tampilan Website SiOLA.....	58
Gambar 3. 1 Komponen dalam Analisis Data (<i>Interactive Model</i>).....	76
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Biro Ortala Kemendagri.....	76
Gambar 4. 2 Surat Tugas Periode 1 Juli – 30 September 2025.....	85
Gambar 4. 3 SOP Layanan Konsultasi.....	94
Gambar 4. 4 Template Dokumen SPTJM	96
Gambar 4. 5 Alur Penerimaan Tamu	101
Gambar 4. 6 Forum Diskusi Standar Pelayanan	105
Gambar 4. 7 Sosialisasi Standar Pelayanan	106
Gambar 4. 8 Panduan Layanan	107
Gambar 4. 9 Jam Pelayanan	109
Gambar 4. 10 SK Kepala Biro Ortala Tentang Tim Penilai	113
Gambar 4. 11 Form Penilaian	116
Gambar 4. 12 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025	118
Gambar 4. 13 Pelatihan Pegawai Tahun 2025.....	120
Gambar 4. 14 Pelatihan Pegawai Tahun 2026.....	121
Gambar 4. 15 Sertifikat Pegawai	123
Gambar 4. 16 Media Informasi ULA Kantor Pusat Kemendagri.....	128
Gambar 4. 17 Fasilitas ULA Kantor Pusat Kemendagri	129
Gambar 4. 18 Sosialisasi Layanan Konsultasi Online	133

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Reformasi birokrasi merupakan sebuah langkah strategis yang sedang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia untuk melakukan perubahan pada sistem penyelenggaraan pemerintahan secara menyeluruh. Gagasan ini muncul sebagai respon terhadap berbagai permasalahan yang terjadi pada awal era Reformasi 1998, yang ditandai dengan rendahnya kualitas pelayanan publik, prosedur administrasi yang kompleks dan tidak efisien, lemahnya profesionalisme SDM, serta maraknya praktik korupsi dan nepotisme (kita.menpan.go.id, 2023).

Di sisi lain, keberadaan aspek koordinasi antar lembaga yang masih mengalami tumpang tindih dalam pembagian tugas dan wewenangnya juga dapat mempengaruhi optimalisasi sistem penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga, kondisi ini membutuhkan sebuah perbaikan dan penataan ulang yang menekankan pada terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (mkri.id, 2024). Melalui implementasi reformasi birokrasi, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih optimal, kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah lebih meningkat, serta kolaborasi lintas sektor terjalin dengan baik sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing daerah (diklatpemerintah.id, 2025).

Dalam rangka mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi tersebut, pada tahun 2007 pemerintah mengesahkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) Tahun 2005-2025 yang menekankan pada penguatan budaya berdaya saing bagi para aparatur pemerintah melalui reformasi birokrasi. Awal mula implementasi reformasi hanya tiga instansi terpilih yang

dijadikan sebagai model percontohan, yaitu Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Kementerian Keuangan (Kemenkeu), dan Mahkamah Agung (MA). Kemudian, tahapannya berlanjut hingga ke 11 instansi pemerintahan, yang selanjutnya meluas ke seluruh lingkungan kementerian/lembaga dan pemerintah daerah sebagaimana tercantum pada Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi.

Selaras dengan ketentuan regulasi diatas, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) telah menyusun Rencana Strategis (Renstra) yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2020 mengenai Rencana Strategis Kementerian Dalam Negeri Tahun 2020-2024, yang menempatkan peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik menjadi salah satu sasaran strategis, sekaligus menjadi acuan dalam menilai kinerja pada setiap unit yang ada di lingkungan Kemendagri.

Tabel 1. 1 Sebelum Perubahan Regulasi Terhadap Target Nilai

SEMULA (PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 67 TAHUN 2020)						
SASARAN STRATEGIS/ SASARAN PROGRAM/ SASARAN KEGIATAN/ INDIKATOR		TARGET				
		2020	2021	2022	2023	2024
Sasaran Strategis 10 Meningkatnya kualitas reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri						
1	Indeks Reformasi Birokrasi Kementerian Dalam Negeri	Nilai 85,01	Nilai 87,01	Nilai 89,01	Nilai 91,01	Nilai 93,01

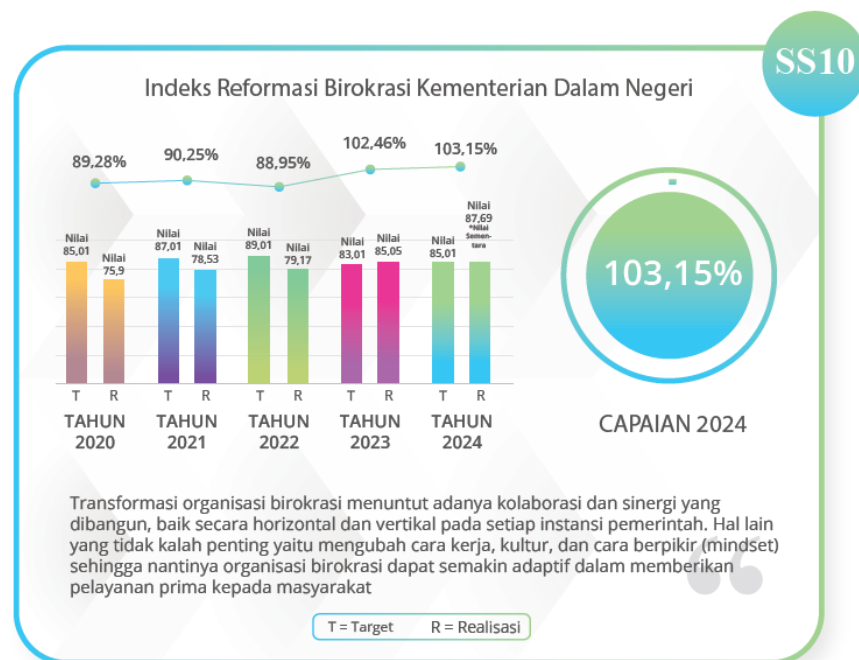
Sumber: RENSTRA Kemendagri 2020-2024

Tabel 1. 2 Sesudah Perubahan Regulasi Terhadap Target Nilai

MENJADI (PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 TAHUN 2024)						KETERANGAN
SASARAN STRATEGIS/ SASARAN PROGRAM/ SASARAN KEGIATAN/ INDIKATOR	TARGET					
	2020	2021	2022	2023	2024	
Sasaran Strategi 10 Meningkatnya kualitas reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri						
1 Indeks Reformasi Birokrasi Kementerian Dalam Negeri	Nilai 65,01	Nilai 67,01	Nilai 69,01	Nilai 63,01	Nilai 65,01	Penyesuaian target Tahun 2023 dan 2024 karena perubahan bobot penilaian Indeks RB dengan diterbitkannya Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 3 tentang perubahan Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024.

Sumber: RENSTRA Kemendagri 2020-2024

Dari tabel tersebut, indikator yang digunakan oleh Kemendagri untuk menilai sejauh mana reformasi birokrasi telah berjalan yaitu Indeks Reformasi Birokrasi (IRB). Pada tahun 2024, target IRB yang tertera dalam Renstra semula ditetapkan dengan nilai 93,01, namun terdapat penyesuaian menjadi 85,01 seiring dengan perubahan kebijakan. Adapun realisasi yang diperoleh mencapai nilai 87,60 atau sebesar 103,15% dari target. Pencapaian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi secara bertahap telah memberikan kontribusi positif terhadap kinerja organisasi. Selain itu, tingginya nilai IRB mencerminkan semakin optimalnya kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan, mengingat salah satu unsur tolak ukur dalam reformasi birokrasi terletak pada kualitas pelayanan publik.



Gambar 1. 1 Hasil IRB Kemendagri

Sumber: LAKIP Kemendagri, 2024

Unit Layanan Administrasi (ULA) Kantor Pusat Kemendagri merupakan wujud nyata dari implementasi reformasi birokrasi di lingkungan Kemendagri. Dalam perkembangannya, ULA Kantor Pusat Kemendagri hingga kini telah menyediakan 36 layanan administrasi dan 4 layanan konsultasi, terkhusus layanan konsultasi tersedia opsi lain secara online yaitu pesan elektronik atau *chat* dan *video conference* yang bisa diakses melalui aplikasi SiOLA atau *website ula.kemendagri.go.id*. Menurut Kepmendagri Nomor 061-3755 tahun 2014, ULA Kantor Pusat Kemendagri dibentuk sebagai pusat penyedia layanan konsultasi dan fasilitasi administrasi bagi aparatur pemerintah daerah maupun unit kerja di lingkungan internal Kemendagri. Peran tersebut diperkuat dengan sasaran program yang dikelola oleh Biro Organisasi dan Tata Laksana, yang terus mendorong proses penyederhanaan pelayanan, pengembangan aksesibilitas, dan peningkatan akuntabilitas dalam pelayanan publik untuk mencapai efektivitas birokrasi.

Dalam struktur kelembagaan, ULA Kantor Pusat berada di bawah koordinasi Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi Biro Ortala. Fungsinya sebagai ruang penerimaan tamu sekaligus pendataan menjadi penting mengingat Kemendagri memiliki 11 Unit Eselon I serta berbagai UPT yang terbesar hingga ke beberapa daerah. Di kantor pusat sendiri terdapat 5 Unit Eselon I, yaitu Sekretariat Jenderal, Ditjen Politik dan Pemerintahan Umum (Polpum), Ditjen Administrasi Kewilayahan (Adwil), Ditjen Otonomi Daerah (Otda), Ditjen Keuangan Daerah (Keuda). Seluruh layanan dari kelima unit tersebut terpusat secara satu pintu di ULA, sehingga disebut Kemendagri Kantor Pusat.

Sementara itu, sisa unit yang belum disebutkan seperti Ditjen Bina Pembangunan Daerah (Bangda), Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), Ditjen Bina Pemerintahan Desa (Pemdes), Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri (BSKDN), Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM), maupun Inspektorat Jenderal (Itjen) juga memiliki ULA nya masing-masing, namun seluruhnya tetap dikoordinasikan oleh Biro Ortala. Salah satu contohnya adalah penggunaan sistem antrian yang terintegrasi di *website* atau aplikasi SiOLA, dengan pemberian *username* dan *password* yang telah disesuaikan dan dibagikan ke seluruh ULA khususnya di wilayah Jakarta, maka Biro Ortala dapat memantau jalannya kegiatan pelayanan secara *real-time*.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Kemendagri turut berperan sebagai instansi pusat yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengkoordinasian sistem administrasi pemerintahan secara optimal. Peran tersebut tercantum pada Pasal 7 yang memberikan kewenangan kepada Kemendagri untuk melakukan koordinasi terkait pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah.

Tabel 1. 3 Sasaran Program Lingkup Birokrasi

KODE	PROGRAM/ KEGIATAN	SASARAN STRATEGIS/ SASARAN PROGRAM/ SASARAN KEGIATAN/ INDIKATOR	TARGET					ALOKASI (dalam juta rupiah)					UNIT ORGANISASI
			2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
6086	Pengelolaan Organisasi dan SDM Sekretariat Jenderal	Meningkatnya kapasitas kelembagaan dan ketatalaksanaan, kualitas layanan administrasi dan konsultasi, serta implementasi Reformasi Birokrasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintah daerah							15.175	21.330	22.433	20.500	BIRO ORGANISASI TATA LAKSANA
		9 Indeks kepuasan pengguna layanan atas kualitas layanan administrasi dan konsultasi Kementerian Dalam Negeri	85 (baik)	89 (sangat baik)	90 (sangat baik)	91 (sangat baik)	92 (sangat baik)						

Sumber: RENSTRA Kemendagri 2020-2024

Sesuai dengan amanat tersebut, ULA Kantor Pusat Kemendagri telah menyediakan berbagai layanan konsultasi yang menjadi jembatan penghubung dalam proses koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah salah satunya melalui layanan konsultasi secara langsung (luar jaringan). Layanan konsultasi ini diselenggarakan guna memastikan bahwa kebijakan dari pemerintah pusat dapat diadopsi sesuai dengan karakteristik setiap daerah.

Tabel 1. 4 Data Keperluan Layanan Konsultasi Luar Jaringan Tahun 2025

No	Keperluan Layanan Konsultasi	Jumlah
1	Jabatan Pimpinan Tinggi (JPT) atau Jabatan Administrasi Pemerintahan (JAP)	410
2	Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD)	2078
3	Kepala Daerah (KDH)	589
4	Satyalancana Karya Satya (SLKS)	347
5	Anggaran/Dana	2699
6	Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/Alat Kelengkapan Dewan (AKD)	274
7	Aplikasi	116
8	Rancangan/Peraturan Daerah	1274
9	ANJAB/ABK	46
10	Aset/Bantuan	360
11	Kewilayahan	182
12	Efisiensi	87

13	Pelaporan	224
14	Fasilitasi/Kerjasama/Kelembagaan	362
15	Kebijakan	141
16	Kendaraan	70
17	Mutasi	91
18	Pakaian Dinas	97
19	Lainnya	16864
TOTAL		26311

Sumber: Laporan Buku Tamu ULA Kantor Pusat Kemendagri, 2025

Selain itu, berdasarkan data pada tahun 2025, tercatat bahwa ULA Kantor Pusat Kemendagri telah melaksanakan sebanyak 26.311 layanan konsultasi luar jaringan, dengan permintaan tertinggi berada pada topik anggaran, peraturan daerah, dan jenis konsultasi lainnya. Sedangkan, unit kerja yang paling banyak dikunjungi dalam 3 kategori teratas ialah Direktorat Perencanaan Anggaran Daerah dengan total 7.029 kunjungan, Direktorat Fasilitasi Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan total 3.437 kunjungan, serta Pusat Data dan Sistem Informasi dengan total 3.338 kunjungan.

Tabel 1. 5 Data Unit Tujuan Layanan Konsultasi Luar Jaringan Tahun 2025

No.	Unit Kerja Tujuan	Jumlah
1	Biro Administrasi Pimpinan	122
2	Biro Hukum	381
3	Biro Keuangan dan Aset	11
4	Biro Organisasi dan Tata laksana	1475
5	Biro Perencanaan	54
6	Biro Sumber Daya Manusia	423
7	Biro Umum	152
8	Direktorat Bina Ideologi dan Wawasan Kebangsaan	116
9	Direktorat BUMD, BLUD, dan Barang Milik Daerah	1896
10	Direktorat Dekonsentrasi, Tugas Pembantuan dan Kerjasama	312
11	Direktorat Evaluasi Kinerja dan Peningkatan Kapasitas Daerah	313

12	Direktorat Fasilitas Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	3437
13	Direktorat Fasilitas Transfer dan Pembiayaan Utang Daerah	363
14	Direktorat Kawasan Perkotaan dan Batas Negara	133
15	Direktorat Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah	1263
16	Direktorat Ketahanan Ekonomi, Sosial, dan Budaya	49
17	Direktorat Kewaspadaan Nasional	52
18	Direktorat Manajemen Penanggulangan Bencana dan Kebakaran	285
19	Direktorat Organisasi Kemasyarakatan	87
20	Direktorat Pelaksanaan dan Pertanggung Jawaban Keuangan Daerah	1175
21	Direktorat Penataan Daerah, Otonomi Khusus, dan Dewan Pertimbangan Otonomi Daerah	166
22	Direktorat Pendapatan Daerah	1080
23	Direktorat Perencanaan Anggaran Daerah	7029
24	Direktorat Polisi Pamong Praja dan Perlindungan Masyarakat	315
25	Direktorat Politik Dalam Negeri	209
26	Direktorat Produk Hukum Daerah	1524
27	Direktorat Toponimi dan Batas Daerah	207
28	Menteri Dalam Negeri	22
29	Pusat Data dan Sistem Informasi	3338
30	Pusat Fasilitas Kerjasama	182
31	Pusat Penerangan	76
32	Sekretariat Ditjen Adwil	11
33	Sekretariat Ditjen Keuda	25
34	Sekretariat Ditjen Otda	12
35	Sekretariat Ditjen Polpum	7
36	Sekretariat Jenderal	8
37	Sekretariat Unit Nasional KORPRI	1
TOTAL		26311

Sumber: Laporan Buku Tamu ULA Kantor Pusat Kemendagri, 2025

Pada praktiknya, dalam menyelenggarakan pelayanan, ULA Kantor Pusat Kemendagri mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1), yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan baik dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administratif yang telah disediakan penyelenggara pelayanan publik untuk dapat diakses oleh setiap warga negara.

Lebih lanjut, pada Pasal 5 ayat (1), membahas terkait dengan ruang lingkup pelayanan publik yang mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, salah satu bentuk pelayanan administratif yang menjadi komponen utama dalam penerapan layanan konsultasi luar jaringan adalah pelayanan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD).

Dokumen SPPD memiliki keterkaitan yang erat dengan pelaksanaan perjalanan dinas, hal ini dikarenakan setiap aktivitas perjalanan dinas harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Lebih jelasnya, perjalanan dinas memiliki kedudukan penting dalam mendukung keberlangsungan layanan konsultasi luar jaringan yang diselenggarakan oleh ULA Kantor Pusat Kemendagri. Melalui kegiatan ini, setiap aparatur pemerintah mendapatkan kesempatan untuk melakukan koordinasi serta pembinaan secara langsung dengan pemerintah pusat dalam mengintegrasikan kebijakan dan memastikan berjalannya program sesuai dengan arah pembangunan nasional.

Merujuk pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 113/PMK.05/2021 tentang Perjalanan Dinas Dalam Negeri Bagi Pejabat Negara, Pegawai Negeri, dan Pegawai Tidak Tetap, mengartikan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) sebagai dokumen resmi yang diterbitkan

oleh instansi pemerintah atau organisasi dalam mendasari pelaksanaan perjalanan dinas bagi para pejabat negara, pegawai negeri, pegawai tidak tetap, dan pihak lain. Dokumen SPPD memiliki fungsi sebagai bukti legal yang telah diakui secara administratif terhadap pelaksanaan kegiatan di luar kantor oleh individu yang bersangkutan dalam rangka menjalankan tugas kedinasan (Reni & Otong, 2024). Selain itu, SPPD turut berperan dalam proses penetapan penggunaan anggaran, pendokumentasian tujuan, implementasi, dan hasil dari perjalanan dinas, serta pengajuan klaim biaya perjalanan dinas, sebagai bagian dalam menjaga integritas sistem administrasi pemerintahan.

Oleh karena itu, pengawasan terhadap perjalanan dinas menjadi semakin penting seiring dengan adanya peningkatan penggunaan anggaran perjalanan dinas di lingkungan pemerintahan. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32 Tahun 2025 tentang Standar Biaya Masukan Tahunan Anggaran 2026, terdapat peningkatan pada biaya penginapan perjalanan dinas dalam negeri, untuk tahun 2026 Kemenkeu menetapkan standar biaya penginapan perjadi menjadi sebesar Rp9,33 juta/orang per hari (pejabat negara/pejabat eselon I), Rp2,08 juta/orang per hari (pejabat negara/pejabat eselon II), Rp1,06 juta/orang per hari (pejabat eselon III/golongan IV), dan Rp730 ribu/orang per hari (pejabat eselon IV/golongan III, II, I) di Jakarta. Sebelumnya, di tahun 2025 standar biaya penginapan perjadi sebesar Rp8,72 juta/orang per hari (pejabat negara/pejabat eselon I), Rp2,06 juta/orang per hari (pejabat negara/pejabat eselon II), Rp992 ribu/orang per hari (pejabat eselon III/golongan IV), dan Rp730 ribu/orang per hari (pejabat eselon IV/golongan III, II, I) di Jakarta.

Sebagai sarana untuk menjamin keabsahan dan akuntabilitas SPPD sebagai dokumen utama dalam pelaksanaan perjalanan dinas, diperlukan sebuah prosedur verifikasi yang berperan dalam pengesahan administratif untuk memastikan validitas dari dokumen SPPD yang berkaitan. Salah satu prosedur yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan proses visum.

Secara pengertian, visum menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai sebuah tanda pernyataan atau keterangan yang menunjukkan bahwa seseorang telah mengetahui atau menyetujui isi daripada dokumen tersebut.

Pada hakikatnya, proses visum SPPD menjadi sebuah alat kontrol dalam mengkonfirmasi bahwa dokumen perjalanan dinas tersebut telah memenuhi aspek persyaratan berdasarkan regulasi yang berlaku. Proses ini mencakup pengecekan terhadap kelengkapan dokumen SPPD yang meliputi tercantumnya lembar depan SPPD, identitas dari pejabat atau pegawai yang sedang ditugaskan, serta tanggal dan tujuan perjalanan dinas tersebut dilaksanakan. Dengan begitu, harapannya pelaksanaan pada tugas dinas yang telah direncanakan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Meski demikian, berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan selama pelaksanaan magang hingga proses penelitian di ULA Kantor Pusat Kemendagri, ditemukan bahwa pelayanan visum SPPD ini mejadi layanan yang memiliki frekuensi cukup tinggi setiap harinya. Dalam penyelenggaraannya, peneliti menemukan bahwa masih terdapat pengguna layanan yang mengalami kendala dalam memenuhi persyaratan administrasi pelayanan visum konsultasi luar jaringan. Selain itu, meskipun ULA Kantor Pusat Kemendagri telah menyediakan layanan konsultasi online melalui *website* SiOLA, sebagian besar pengguna layanan masih cenderung lebih memilih untuk melakukan konsultasi secara langsung.

Untuk mendukung tertib administrasi perjalanan dinas, ULA Kantor Pusat Kemendagri telah menerapkan mekanisme melalui proses visum sebagai bentuk verifikasi administratif terhadap dokumen perjalanan dinas. Proses ini terdiri dari beberapa tahapan sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 000.9.3.2-6237 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Fasilitasi Layanan Administrasi dan Konsultasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri, yang meliputi

1. Kehadiran fisik,
2. Registrasi data diri,
3. Penyerahan dokumen SPPD secara langsung,
4. Pemeriksaan dokumen SPPD secara administratif, dan
5. Pemberian visum berupa cap basah serta tanda tangan pejabat yang berwenang.

Di samping itu, dalam regulasi yang sama terdapat berbagai persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan visum dokumen salah satunya adalah tanda tangan dari pejabat yang berwenang terhadap pemberian tugas dinas di luar kantor tersebut. Selanjutnya, apabila semua persyaratan telah dipenuhi dan dokumen telah sampai tahap proses visum, maka seluruh dokumen yang telah divisum nantinya kemudian akan diarsip dalam satu file khusus yang dikategorikan sesuai tanggal dilakukan pelayanan melalui proses pemindaian (*scan*) sebagai wujud dari sistem pengelolaan administrasi perjalanan dinas.

Layanan visum SPPD merupakan kegiatan rutin yang tidak pernah terlewatkan satu hari pun oleh para pengguna layanan di ULA Kantor Pusat Kemendagri. Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel dibawah ini, rata-rata terdapat sekitar 2.336 dokumen SPPD yang diproses setiap bulan. Selain itu, jumlah pengunjung yang mengakses layanan visum dan konsultasi luar jaringan selama tahun 2025 menunjukkan volume yang melebihi rata-rata bulanan pada beberapa periode tertentu, khususnya pada bulan Oktober hingga Desember. Sehingga, perannya menjadi sangat fundamental dalam memastikan validitas pelaksanaan perjalanan dinas bagi aparatur pemerintahan daerah.

Tabel 1. 6 Data Jenis Antrian Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah	
		SPPD	Non-SPPD
1	Januari	2193	94
2	Februari	2888	60
3	Maret	906	58
4	April	1414	40
5	May	1455	98
6	Juni	1598	87
7	Juli	2266	145
8	Agustus	1632	85
9	September	2014	57
10	Oktober	3985	51
11	November	3765	32
12	Desember	3911	49
TOTAL		28027	856

Sumber: Laporan Buku Tamu ULA Kantor Pusat Kemendagri, 2025

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan di ULA Kantor Pusat Kemendagri dibedakan berdasarkan kebutuhan administratif yang melekat pada setiap jenis layanan. Layanan yang menggunakan SPPD umumnya dilakukan oleh pengguna layanan yang berasal dari aparatur pemerintah daerah, DPRD, maupun Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang melakukan koordinasi atau konsultasi luar jaringan. Sebaliknya, penggunaan layanan Non-SPPD lebih diarahkan untuk pengguna layanan yang berasal dari perusahaan berbadan hukum (PT), masyarakat umum, maupun Organisasi Kemasyarakatan (ORMAS), serta mencakup aktivitas administratif seperti pengambilan berkas. Pembedaan ini menunjukkan bahwa dokumen SPPD memiliki fungsi sebagai instrumen legal dalam menjamin akuntabilitas dari pelaksanaan perjalanan dinas, sementara layanan Non- SPPD memiliki sifat yang lebih fleksibel dan berorientasi pada kebutuhan administratif yang tidak berhubungan secara langsung dengan perjalanan dinas.

Tabel 1. 7 Data Jenis Layanan Tahun 2025

No	Bulan	Layanan	
		Konsultasi Luar Jaringan	Pengambilan Berkas
1	Januari	2063	224
2	Februari	2803	145
3	Maret	864	100
4	April	1394	60
5	May	1370	183
6	Juni	1503	182
7	Juli	2092	319
8	Agustus	1477	240
9	September	1723	348
10	Oktober	3803	233
11	November	3574	191
12	Desember	3645	266
TOTAL		26311	2491

Sumber: Laporan Buku Tamu ULA Kantor Pusat Kemendagri, 2025

Kedua tabel tersebut, memperlihatkan hubungan antara layanan visum di ULA Kantor Pusat Kemendagri tidak dapat dipisahkan dari layanan konsultasi luar jaringan, karena keduanya saling berkaitan satu sama lain. Hal ini dikarenakan setiap pejabat atau pegawai yang akan melakukan konsultasi di lingkungan Kemendagri diwajibkan untuk membawa SPPD yang telah ditandatangani oleh pejabat yang bersangkutan sebagai salah satu syarat administratif, sebagaimana tercantum dalam Pasal 14 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi di Kementerian Dalam Negeri.

Namun, masih terdapat sejumlah pengguna layanan yang mengabaikan persyaratan tersebut atau tidak membaca secara menyeluruh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebagai berikut:

A. Service Delivery

[illegible]

Sumber: Kepmendagri, 2025

15

Tabel 1. 8 Data SPTJM Tahun 2025

No	Bulan	Keterangan SPTJM		
		Belum melampirkan lembar depan SPPD dan Sudah menandatangani lembar SPPD	Lembar SPPD belum ditanda tangani dan Sudah melampirkan lembar depan SPPD	Lembar SPPD belum ditanda tangani dan belum melampirkan lembar depan SPPD
1	Januari	22	131	2
2	Februari	40	64	8
3	Maret	34	17	1
4	April	30	30	0
5	Mei	24	47	0
6	Juni	14	61	4
7	Juli	28	71	4
8	Agustus	22	52	5
9	September	31	80	0
10	Oktober	93	120	6
11	November	65	155	13
12	Desember	76	134	31
TOTAL		479	962	74

Sumber: Laporan SPTJM ULA Kantor Pusat Kemendagri, 2025

Dari data SPTJM yang ditampilkan dengan total 1.515 dokumen jika dibandingkan dengan data konsultasi luar jaringan, terlihat adanya indikasi ketidakpatuhan dari sebagian pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara aturan yang ada pada SOP dengan praktik langsung pelayanan di lapangan yang menyebabkan proses pelaksanaan visum SPPD memerlukan penambahan waktu yang lebih lama. Beberapa pengguna layanan masih mengajukan dokumen perjalanan dinas yang belum lengkap, namun tetap mendapatkan toleransi melalui penerbitan SPTJM. Sedangkan, pelayanan visum SPPD pada dasarnya merupakan layanan administratif yang telah lama diselenggarakan dengan persyaratan yang relatif tetap dan tidak banyak mengalami perubahan. Namun, mekanisme SPTJM menjadikan pelaksanaan pelayanan cenderung lebih

menyesuaikan kebutuhan pengguna dibandingkan mendorong kepatuhan pengguna terhadap SOP yang berlaku, memang tujuan SPTJM ini dilakukan untuk menjaga kelancaran pelayanan pada kondisi tertentu tetapi bila tidak diterapkan dengan baik akan menimbulkan potensi hadirnya masalah baru. Fenomena ini memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan visum SPPD belum sepenuhnya optimal, khususnya dalam menjaga konsistensi penerapan aturan dan pengawasan administratif perjalanan dinas.

Meskipun penerapan prosedur visum serta sikap diskresi administratif seperti SPTJM telah diberlakukan, pada praktiknya potensi celah bagi penyimpangan masih mungkin terjadi dalam skala yang cukup besar. Hal ini dibuktikan oleh sejumlah artikel berita yang mempublikasikan berbagai kasus penyalahgunaan dokumen SPPD oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Salah satu gambaran nyata terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan SPPD dapat dilihat dari temuan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) terkait dengan ketidaksesuaian anggaran perjalanan dinas di lingkungan kementerian/lembaga. Berdasarkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) atas Sistem Pengendalian Intern dan Kepatuhan Terhadap Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Pemerintah Pusat Tahun 2023 yang dimuat dalam laman *Kompas.com*, nilai penyimpangan tersebut mencapai angka Rp 39,26 miliar. Rincian dari penyimpangan tersebut didominasi oleh kelebihan pembayaran dikarenakan perhitungan belanja perjalanan dinas tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jumlah dari penyimpangan ini mencapai Rp 19,64 miliar.

Disusul oleh beberapa penyimpangan anggaran belanja lainnya seperti bukti pertanggungjawaban yang tidak ada, perjalanan dinas yang tidak dilaksanakan atau fiktif, hingga penyimpangan perjalanan dinas lainnya. Tidak hanya itu, dalam temuan ini sejumlah kementerian atau lembaga telah teridentifikasi sebagai pihak yang terlibat diantaranya adalah Badan Pangan Nasional (Bapanas), Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (BNPT), Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI), Kementerian

Dalam Negeri (Kemendagri), Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN), Komisi Pemilihan Umum (KPU), Kementerian Hukum dan HAM (KemenkumHAM), Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (KemenPUPR), Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB), dan Kementerian Pertanian (Kementan).

Serangkaian kasus penyimpangan SPPD tidak hanya terjadi di tingkat pusat seperti kementerian atau lembaga saja, melainkan telah meluas masuk ke dalam lingkungan pemerintah daerah. Merujuk pada berbagai artikel berita, praktik penyalahgunaan dokumen perjalanan dinas telah ditemukan di sejumlah daerah, misalnya kasus dugaan SPPD fiktif yang terjadi di DPRD Riau yang melibatkan ratusan PNS dan tenaga honorer hingga dilakukan pemeriksaan oleh pihak kepolisian (Detik.com, 2024). Kemudian, laman *Antara News* juga telah mencantumkan beberapa kasus yang serupa terjadi di DPRD Lombok Utara, DPRD Purwakarta, sampai mantan anggota DPRD di Sulawesi Utara dan Nusa Tenggara Timur. Dengan banyaknya temuan tersebut, hal ini menunjukkan bahwa meskipun sejumlah prosedur administratif pencegahan layaknya proses visum dan SPTJM telah diterapkan, namun realitanya pelaksanaan perjalanan dinas masih membutuhkan tindakan pengawasan yang lebih optimal, sehingga peluang akan terjadinya pelanggaran yang berulang dapat diminimalisir dengan baik.

Dengan demikian, efektivitas pelayanan visum SPPD di ULA Kantor Pusat Kemendagri sebagai aspek krusial untuk ditelaah lebih mendalam, karena keberhasilan penyelenggaraan perjalanan dinas sangat ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur dan mekanisme pengawasan secara internal. Fenomena ketidakpatuhan administratif dan sikap kebijaksanaan diluar SOP dengan adanya beberapa temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan visum SPPD belum sepenuhnya optimal, khususnya dari sisi kepatuhan dan ketegasan terhadap SOP, ketepatan waktu, dan sistem

pengawasan. Untuk memahami lebih jauh, maka diperlukan sebuah pembandingan melalui berbagai penelitian terdahulu yang menyoroti pelaksanaan dan pengelolaan SPPD di sektor pemerintahan. Kajian tersebut memberikan landasan empiris sekaligus memperkuat argumentasi mengenai pentingnya efektivitas pelayanan administratif dan tata kelola birokrasi dalam menciptakan proses perjalanan dinas yang sistematis, akurat, dan dapat dipercaya.

Tabel 1. 9 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Teori	Metode	Hasil	Perbedaan
1.	Analisis Proses Administrasi Perjalanan Dinas Di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Selatan	Root Cause Analysis (RCA) oleh Max Ammerman (1998)	Kualitatif	Kurangnya kepatuhan pelaksana dalam melengkapi dokumen pada proses pertanggung jawaban perjalanan dinas	Terletak pada lokus dan teori yang digunakan
2.	Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Provinsi Banten	Teori rekayasa perangkat lunak dengan pendekatan Waterfall model	Kualitatif	Menciptakan aplikasi SPPD berbasis web yang memiliki fitur: 1. Pembuatan Dokumen 2. Validasi otomatis 3. Integrasi data 4. Monitoring	Terletak pada fokus dan lokus penelitian, dikarenakan lebih mengarah pada sistem informasi berbasis <i>website</i>

3.	Analisis Pengelolaan Surat Perintah Perjalanan Tugas (SPT) Dan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) Menggunakan Metode Naratif (Studi Kasus Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertahanan (DISPERKIMTAN) Provinsi Kalimantan Tengah)	-	Kualitatif dengan pendekatan analisis naratif	Pengelolaan SPT dan SPPD yang bertransformasi dari konvensional dengan pencatatan fisik menjadi digitalisasi dengan penggunaan komputer	Terletak pada fokus dan lokus penelitian yang dibahas
----	---	---	---	---	---

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025

Ketiga penelitian diatas dilakukan pada lingkungan pemerintahan yang berbeda-beda, dengan karakteristik pelayanan dan pendekatan analisis yang beragam. Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, terlihat bahwa pembahasan mengenai SPPD lebih sering berkaitan dengan aspek teknis pada sistem informasi, prosedur secara administratif, serta kepatuhan akan regulasi yang berlaku. Sedangkan, aspek efektivitas pada layanan visum SPPD yang menjadi salah satu komponen dalam tata kelola birokrasi masih belum banyak diteliti. Padahal, keberhasilan perjalanan dinas tidak hanya ditentukan dari aspek sistem dan prosedur saja, melainkan dapat dilihat dari segi kualitas visum sebagai alat pengawasan yang berperan dalam mendukung terciptanya transparansi dan akuntabilitas pada penyelenggaraan administrasi. Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk

mengisi kekosongan tersebut dengan menekankan pada efektivitas pelayanan visum SPPD di Unit Layanan Administrasi Kemendagri.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah mengapa efektivitas layanan visum pada pelayanan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) di Unit Layanan Administrasi (ULA) Kantor Pusat Kementerian Dalam Negeri belum optimal.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka dengan ini tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung efektivitas layanan visum pada pelayanan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) di Unit Layanan Administrasi (ULA) Kantor Pusat Kementerian Dalam Negeri agar lebih optimal.

D. Manfaat Penelitian

Secara garis besar, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Kedua manfaat tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan memperluas kajian dalam bidang ilmu administrasi publik, khususnya terkait dengan efektivitas visum pada pelayanan administratif di sektor pemerintahan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan empiris bagi peneliti lainnya yang akan mendalami topik efektivitas pelayanan visum pada dokumen SPPD dalam konteks

administrasi. Dengan studi kasus yang berada di ULA Kantor Pusat Kemendagri, penelitian diharapkan dapat menambah sumber bacaan mengenai efektivitas pelayanan publik dalam mendukung terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ULA Kantor Pusat Kemendagri dalam meningkatkan efektivitas pelayanan visum SPPD, sehingga proses perjalanan dinas dapat terlaksana secara lebih sistematis, transparan, dan akuntabel. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi aparatur pemerintahan maupun instansi terkait dalam mengembangkan model pelayanan administratif yang lebih efektif, dengan memperhatikan aspek kepatuhan terhadap prosedur, koordinasi antar unit, serta kejelasan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan Kementerian Dalam Negeri.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Merujuk pada pembahasan dan sintesis masalah yang telah diuraikan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas dari pelayanan visum SPPD di ULA Kantor Pusat Kemendagri pada dasarnya telah berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat yang saling berkaitan dalam proses penyelenggaraan pelayanan visum. Uraian ini disusun dengan tujuan untuk merangkum hasil penelitian secara lebih ringkas dan terstruktur, sehingga gambaran mengenai latar belakang dari efektivitas pelayanan visum yang belum optimal dapat dilihat dengan jelas. Adapun kesimpulan dari masing-masing faktor dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Organisasi

a. Struktur Organisasi

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, penilaian efektivitas pelayanan visum SPPD dari sisi mekanisme desentralisasi wewenang, pembagian tugas, dan koordinasi antar pegawai dapat dikatakan sebagian besar sudah tercapai. Penerapan sistem *rolling* setiap tiga bulan terbukti mampu pemeratakan beban kerja sekaligus memperjelas tanggung jawab dari setiap pegawai atau petugas. Selain itu, kewenangan otorisasi juga telah diatur secara jelas yang memastikan keabsahan dari dokumen perjalanan dinas.

Pola koordinasi yang diterapkan sudah cukup fleksibel karena mengikutsertakan seluruh pegawai melalui berbagai media yang dilakukan secara terbuka dan adaptif ini memungkinkan penyelesaian terhadap setiap permasalahan yang muncul, baik dari kategori ringan maupun berat, dapat segera diatasi sehingga pelayanan tetap berjalan

lancar dan efektif. Dengan demikian, struktur organisasi menjadi faktor pendukung efektivitas pelayanan visum SPPD karena mampu memperjelas pembagian tugas, memperkuat koordinasi, dan menjaga kelancaran pelayanan.

b. Prosedur

Prosedur pelayanan visum SPPD di ULA Kantor Pusat Kemendagri sejauh ini telah berjalan sesuai mekanisme pelayanan satu pintu, mulai dari tahapan registrasi, verifikasi dokumen, konsultasi, hingga pemberian dokumen yang sudah divisum. Pada proses pelaksanaan ini, kelengkapan dokumen menjadi syarat utama untuk menentukan dilanjutkan atau tidaknya proses visum tersebut. Meski begitu, efektivitas pelayanan visum belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan beberapa faktor penghambat yang berpotensi mempengaruhi konsistensi penerapan SOP.

Kondisi tersebut antara lain adanya sikap pengecualian prosedur pada beberapa *event* atau kegiatan undangan yang ada di lingkungan Kantor Pusat Kemendagri, penggunaan SPTJM lebih dari satu kali yang menjadi masalah serius karena berpotensi melemahkan kepatuhan terhadap aturan yang ada. Selanjutnya, masalah ketidaksesuaian jumlah tamu saat proses registrasi yang berpotensi adanya praktik “titip nama”, kemudian sikap pengguna yang tidak taat, serta keterbatasan pemahaman teknologi dari sebagian pengguna. Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun SOP telah tersedia dan dijalankan sebagai pedoman pelayanan visum SPPD, masih terdapat berbagai kondisi yang menuntut penyesuaian di lapangan sehingga memerlukan adanya penguatan konsistensi penerapan SOP, pengawasan yang lebih optimal, serta peningkatan kepatuhan pengguna agar pelayanan visum SPPD dapat berjalan lebih efektif.

2. Faktor Aturan

a. Pemahaman oleh Pelaksana

Pemahaman terhadap regulasi dari para pelaksana pelayanan visum SPPD menjadi salah satu faktor pendukung efektivitas pelayanan visum. Hal ini terlihat melalui penilaian yang sudah cukup baik mengingat kegiatan pelayanan di lingkungan ULA Kantor Pusat Kemendagri sudah cukup tertib dan terorganisasi, meskipun beberapa pengguna yang tidak mematuhi prosedur pelayanan masih dapat ditemukan. Meski demikian, upaya peningkatan pemahaman juga telah diupayakan oleh ULA Kantor Pusat Kemendagri kepada pengguna melalui sosialisasi di media sosial. Sosialisasi ini bertujuan untuk mendukung ketercapaian transparansi dan adaptasi terhadap regulasi baru, sehingga pelayanan nantinya dapat lebih mudah diakses oleh masyarakat, meskipun terkhusus layanan konsultasi online sosialisasi masih perlu diperkuat dan didorong lagi. Dengan demikian, aspek pemahaman regulasi akan memberikan dukungan yang positif terhadap keberlangsungan pelayanan visum, karena memastikan setiap dokumen SPPD yang diproses memiliki keabsahan secara hukum.

b. Disiplin dalam Pelaksanaan

Disiplin dalam pelaksanaan menjadi salah satu faktor pendukung efektivitas pelayanan visum SPPD. Disiplin dalam kaitannya dengan penelitian ini dilihat dari dua aspek yaitu waktu dan kerja. Disiplin waktu merujuk pada komitmen petugas untuk hadir sebelum jam pelayanan dimulai, sementara disiplin kerja terlihat melalui konsistensi petugas dalam menjalankan SOP, ketelitian dalam memverifikasi dokumen, hingga sikap profesional dalam menghadapi tekanan dari pengguna layanan.

Dari perspektif pengguna, disiplin para petugas ini sudah dilakukan dengan baik, karena praktik pemberian penjelasan prosedur dan pemberian bantuan sejak tahap awal registrasi menjadi salah satu indikator penilaian. Sebagai penguat, data IKM dengan nilai 92,49 juga membuktikan bahwa pelayanan visum SPPD sebagai salah satu bagian layanan konsultasi dari sekian pelayanan yang ada di ULA Kantor Pusat Kemendagri telah dijalankan secara efektif.

3. Faktor Kemampuan

Kemampuan para pegawai menjadi faktor pendukung efektivitas pelayanan visum SPPD karena dinilai sudah cukup komunikatif, mampu berkoordinasi dengan baik, serta dapat memberikan saran ketika pengguna menghadapi kendala. Ketercapaian kompetensi tersebut dikarenakan adanya pelatihan yang menjadi agenda di Biro Ortala yang diadakan sekitar 1-2 kali dalam setahun. Sehingga, peningkatan keterampilan menjadi kunci dalam menjaga kualitas pelayanan visum SPPD. Walaupun, masih terdapat keterbatasan kemampuan teknis pada sebagian petugas, namun masih dalam kategori kecil dan masih bisa untuk ditangani, hal tersebut tidak mengurangi komitmen para petugas dalam memastikan kelancaran pelayanan visum SPPD.

4. Faktor Sarana Pelayanan

a. Sarana Kerja

Jika dilihat dari aspek sarana kerja, faktor yang lebih dominan mempengaruhi efektivitas pelayanan adalah faktor penghambat. Sarana kerja yang disediakan sejauh ini memang sudah cukup menunjang pelaksanaan tugas dari para pegawai, tetapi masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan jaringan dan *error* pada server SiOLA yang berpotensi menghambat pekerjaan dan berakibat fatal pada proses pelayanan visum SPPD. Sehingga, perlu adanya

perbaikan sarana untuk memastikan keamanan secara sistem dan kenyamanan kerja bagi pegawai.

b. Fasilitas Pelayanan

Renovasi yang dilakukan di ULA Kantor Pusat Kemendagri, menjadikan ruang pelayanan menjadi lebih baik dan lebih lengkap terutama keberadaan toilet yang kini telah tersedia dalam satu ruangan pelayanan. Namun demikian, pada aspek fasilitas pelayanan faktor yang lebih dominan mempengaruhi efektivitas pelayanan visum SPPD adalah faktor penghambat. Terlihat dari kendala yang masih ditemukan pada mesin registrasi nomor antrian yang tidak mengeluarkan struk dan hanya tersedia satu unit tanpa cadangan perangkat lain.

Selain itu, belum optimalnya pemanfaatan fasilitas pelayanan berbasis digital melalui *website* SiOLA yang pada penelitian ini berfokus pada layanan konsultasi online. Rendahnya penggunaan layanan konsultasi online, salah satunya dikarenakan masih terdapat pesan atau chat konsultasi yang belum memperoleh respons, sehingga kecepatan pemberian tanggapan menjadi aspek yang perlu diperbaiki. Kendala lain yang berkaitan dengan SiOLA yaitu kendala pada aksesibilitas *website* dan belum meratanya penyebaran informasi layanan konsultasi online terkhususnya menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan belum sepenuhnya mampu mendukung efektivitas pelayanan visum SPPD secara optimal.

Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan visum SPPD di ULA Kantor Pusat Kemendagri belum optimal yang dipengaruhi oleh beberapa hambatan yang masih ditemukan dalam pelaksanaannya. Hambatan tersebut meliputi adanya kebijaksanaan diluar SOP terkait toleransi administratif berupa SPTJM yang dilakukan secara berulang dan beberapa kondisi pengecualian pada SOP yang berpotensi mempengaruhi konsistensi penerapan SOP,

belum optimalnya penggunaan *website* SiOLA terutama pada pemanfaatan layanan konsultasi online, keterbatasan aksesibilitas pada sistem pelayanan digital SiOLA, beberapa sarana kerja dan fasilitas pelayanan yang mengalami gangguan *error* serta tingkat dari sikap serta kepatuhan pengguna layanan yang masih beragam. Di sisi lain, keberadaan regulasi yang jelas, koordinasi organisasi yang baik, kompetensi petugas, serta dukungan infrastruktur pelayanan menjadi faktor pendukung utama dalam penyelenggaraan pelayanan visum SPPD. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan agar efektivitas pelayanan dapat dicapai secara lebih optimal.

B. Saran

Berdasarkan sejumlah permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini, apabila tidak segera ditindaklanjuti, berpotensi menimbulkan ketidakaturan dalam pelaksanaan pelayanan visum SPPD. Oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa opsi yang bisa dijadikan masukan atau saran untuk mendukung peningkatan efektivitas pelayanan visum SPPD di ULA Kantor Pusat Kemendagri yang disesuaikan dengan temuan di lapangan.

1. Bagi ULA Kantor Pusat Kemendagri

a. Peralihan proses visum SPPD ke Tanda Tangan Elektronik (TTE)

Peralihan mekanisme visum SPPD dari penggunaan stempel basah ke tanda tangan elektronik dalam proses perancangannya dilakukan secara komprehensif untuk menjamin keamanan, legalitas, dan akuntabilitas dari dokumen SPPD. Dokumen SPPD yang selama ini dibawa oleh pengguna dalam bentuk fisik dapat dialihkan ke sistem digital melalui proses *scanning* untuk dijadikan bentuk file pdf. Setelah registrasi dan verifikasi kelengkapan dokumen dilakukan oleh petugas sebagaimana prosedur yang berlaku, pengesahan tidak lagi menggunakan cap basah dan petugas tidak perlu mengantarkan

dokumen fisik SPPD ke atas (lantai 8), melainkan cukup memasukkan tanda tangan elektronik pejabat berwenang yang telah mengaktivasi akun melalui aplikasi Penandatanganan Elektronik (Panter) dari Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) .

Kemudian, proses visum dilakukan secara langsung melalui aplikasi Panter tersebut, selanjutnya dokumen yang telah divisum dengan TTE akan dikembalikan kepada pengguna dalam bentuk file pdf resmi yang dapat diunduh. Sementara itu, sistem layanan misalnya dalam hal ini SiOLA akan menyimpan arsip digital lengkap dengan jejak audit (*log*) yang mencatat waktu, pejabat penandatanganan, dan nomor dokumen. Dengan mekanisme ini, harapannya pelayanan visum SPPD menjadi lebih efisien, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, serta meminimalisir resiko kehilangan atau kerusakan pada dokumen SPPD secara fisik. Namun, penggunaan stempel dan cap basah ini akan tetap diberlakukan sebagai alternatif apabila suatu saat terjadi gangguan pada sistem, baik itu SiOLA maupun Panter. Sehingga, pelayanan visum SPPD tetap dapat berjalan tanpa hambatan.

b. Pengembangan dan pengendalian sistem infrastruktur yang mendukung digitalisasi pelayanan visum SPPD

Selama ini, proses registrasi data diri pengguna dilakukan melalui tapping e-KTP, sedangkan pada praktiknya alat pembaca tersebut sering mengalami kendala dalam mendeteksi data, sehingga petugas harus memasukkan identitas pengguna secara manual. Oleh karena itu, penerapan *face recognition* menjadi salah satu solusi pengendalian yang mendukung pengembangan digitalisasi pelayanan visum, dimana proses registrasi data diri dapat dilakukan secara otomatis melalui pengenalan wajah. Teknologi ini bertujuan agar data diri para pengguna yang mengakses layanan di ULA Kantor Pusat Kemendagri akan tercatat datanya dalam suatu sistem, sehingga potensi

ketidaksesuaian identitas hingga praktik manipulasi data dapat diminimalkan sejak tahap awal pelayanan.

2. Bagi Pengguna Layanan

a. Digitalisasi SPTJM dan penerapan sistem notifikasi

Sebelumnya, praktik penerbitan SPTJM dilakukan secara manual dengan tulisan tangan. Mekanismenya dilakukan ketika pengguna layanan dinyatakan tidak lengkap dokumennya di bagian registrasi. Dalam situasi tersebut, petugas terlebih dahulu memberikan opsi untuk melakukan koordinasi dengan pihak daerah terkait. Apabila koordinasi tidak memungkinkan, maka diterbitkan SPTJM. Selanjutnya, petugas registrasi akan menginformasikan hal tersebut kepada bagian SPTJM dan mengarahkan pengguna ke layanan SPTJM. Pada tahap ini, pengguna mengisi lembar kertas SPTJM yang berisi data diri, alasan ketidaklengkapan dokumen, serta pernyataan janji untuk melengkapi SPPD pada kedatangan berikutnya. Sementara itu, pencatatan oleh petugas dilakukan menggunakan aplikasi *Excel*, yang memuat nama instansi terkait beserta keterangan mengenai ketidaklengkapan dokumen SPPD.

Pencatatan arsip tersebut berpotensi adanya duplikasi hingga kesalahan pencatatan. Maka daripada itu, perlu adanya pengembangan digitalisasi SPTJM yang terintegrasi dengan sistem layanan seperti SiOLA. ULA Kantor Pusat Kemendagri dapat menyediakan formulir elektronik (*e-form*), sehingga pengguna bisa langsung mengisi data melalui form digital tersebut. Setelah terkirim, sistem akan secara otomatis menghasilkan dokumen SPTJM dalam format PDF yang tersimpan. Sistem ini juga dilengkapi dengan validasi otomatis untuk mendeteksi penggunaan SPTJM sebelumnya.

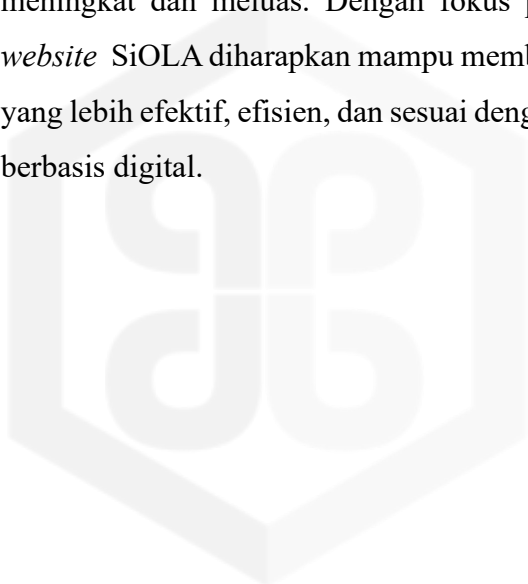
Berikutnya, file pdf STJM akan secara otomatis dikirimkan ke nomor yang ada di data diri beserta notifikasi sebagai pengingat bahwa dokumen SPTJM telah dibuat dan dokumen harus dilengkapi pada kunjungan selanjutnya. Notifikasi ini tidak hanya ditujukan kepada pengguna layanan saja, melainkan diperluas ke unit kerja daerah terkait yang berwenang dalam penerbitan SPPD, sehingga mekanisme notifikasi ini akan dilakukan oleh petugas layanan melalui sistem tersebut.

b. Pengembangan *website* SiOLA

Website SiOLA sebagai platform layanan dalam jaringan yang disediakan ULA Kantor Pusat Kemendagri masih menghadapi sejumlah permasalahan terutama pada aspek layanan konsultasi baik melalui *chat* maupun *video conference* atau konferensi *web*. Permasalahan yang melatar belakangi rendahnya minat masyarakat untuk menggunakan layanan dalam jaringan (*online*) terletak pada komponen aksesibilitas, dimana pengguna sering mengalami hambatan saat mencari situs resmi (ula.kemendagri.go.id) melalui pencarian internet dikarenakan hasil pencarian tidak langsung muncul di hasil teratas. Selain itu, tampilan dari *website* SiOLA sendiri masih memerlukan perbaikan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna layanan yang salah satunya melalui penerapan *microservices*.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, pengembangan *website* SiOLA dapat mengarah pada tiga dimensi. Pertama, pembaruan pada desain tampilan yang mengedepankan pada tampilan responsif dengan tujuan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dan memudahkan navigasi di berbagai perangkat. Berikutnya, penerapan sistem berbasis *microservices* yang akan memberikan fleksibilitas lebih luas, memungkinkan setiap layanan dapat berjalan secara independent, serta memudahkan integrasi pada setiap fitur tanpa mengganggu sistem

yang sudah ada sebelumnya. Terakhir, strategi optimasi SEO (*Search Engine Optimization*) yang perlu diterapkan untuk memudahkan pencarian *website*, sehingga visibilitas dan jangkauan pengguna dapat meningkat dan meluas. Dengan fokus pada tiga dimensi tersebut, *website* SiOLA diharapkan mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan publik berbasis digital.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

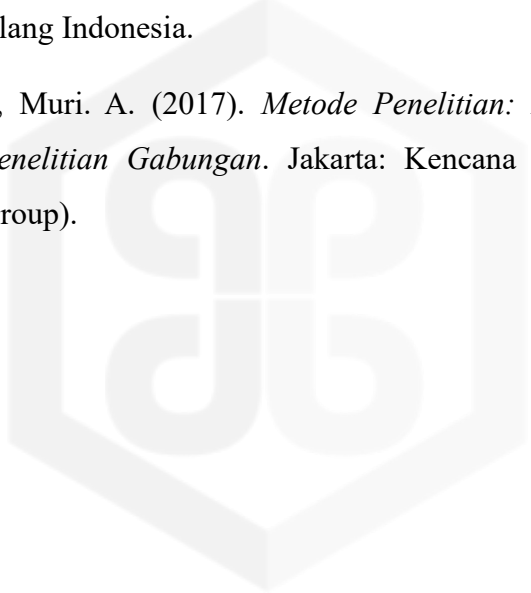
BUKU

- Cresswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar (Terjemahan) Thousand Oaks, CA: Sage Publications (Penerbit Asli).
- Kasim, A. (1993). *Pengukuran Efektivitas Dalam Organisasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Kurhayadi., & Kushendar, H. D. (2023). *Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Indramayu: Penerbit Adab CV. Adanu Abimata.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Moenir, H. A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish (Grup Penerbitan CV. Budi Utama).
- Steers, M. R. (1988). *Organizational Effectiveness, A Behavioral View*. Jakarta: Lembaga Pendidikan dan Pembinaan Manajemen dan Penerbit Erlangga (Terjemahan) Santa Monica California: Goodyear Publishing Company (Penerbit Asli).
- Sudaryana, B., Fauzi, M. D., & Dewi, S. K. (2023). *Efektivitas Pemerintahan (Kasus dan Permasalahan)*. Yogyakarta: Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).

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

Susanti, D. T. (2024). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.

Yusuf, Muri. A. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana (Divisi dari Prenadamedia Group).



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

JURNAL

Ariyanti, D., & Kaestria, R. (2023). Analisis Pengelolaan Surat Perintah Tugas (SPT) Dan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) Menggunakan Metode Naratif (Studi Kasus Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Pertanahan (DISPERKIMTAN) Provinsi Kalimantan Tengah). *Manajemen Dan Teknologi Informasi*, 1(2).

Immaculata Yovita Adventy, M., Azhar, A., Putra, R., & Azhara Putri, C. (2024). Analisis Proses Administrasi Perjalanan Dinas Di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. *PERSPEKTIF*, 13(2), 392–400. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.10941>

Masri, R., & Rosadi, O. (2024). *Ekasakti Legal Science Journal Penggunaan Alat Bukti Surat Perintah Perjalanan Dinas Dalam Penyidikan Tindak Pidana Korupsi (Studi Pada Kejaksaan Negeri Pasaman Barat)*. 1(1). <https://doi.org/10.60034/cypm7883>

Muhidin, E., Afsdy Saksono, R. N., Giyanto, B., Stia, P., Jakarta, L., & Id, E. A. (2025). Implementasi Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SiOLA) Kementerian Dalam Negeri. In *Journal Of Public Policy and Applied Administration* (Vol. 7).

Taufik, I., Kusnadi, E., Fahrudin, A., Wahyuni, S. (2024). Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten. *Journal of Civil Engineering, Technology and Sciences* (Vol.1). <https://jcets.journaldpupr.info/index.php/jocets>

Supriatna, A. D., Satria, E., & Handayani, N. (2024). Optimalisasi Perjalanan Dinas Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Garut dengan Aplikasi Web Inovatif. *Jurnal Algoritma*, 21(1), 161–169. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.21-1.1449>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) Tahun 2005-2025.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 199 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 113/PMK.05/2012 tentang Perjalanan Dinas Dalam Negeri bagi Pejabat Negara, Pegawai Negeri, dan Pegawai Tidak Tetap.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32 Tahun 2025 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2026.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Dalam Negeri Tahun 2020-2024.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi di Kementerian Dalam Negeri.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 09 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 061-3755 Tahun 2014 tentang Pembentukan Unit Layanan Administrasi (ULA) Kementerian Dalam Negeri.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.4.3-1083 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Fasilitas Layanan Administrasi dan Konsultasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 000.9.3.2-6237 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Fasilitas Layanan Administrasi dan Konsultasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri.

Peraturan Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta Nomor 28 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Tugas Akhir Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DOKUMEN LAINNYA

Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.
2021. *Buku Profil Unit Layanan Administrasi (ULA) Kementerian Dalam Negeri*. Jakarta: Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.

Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.
2023. *Keputusan Kepala Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri Nomor 000.9.3.4/3479/ORTALA tentang Pedoman Pelaksanaan Pemberian Penilaian Kinerja dan Penghargaan Kepada Petugas Layanan Terbaik Pada Unit Layanan Administrasi (ULA) Kementerian Dalam Negeri*. Jakarta: Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.

Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.
2023. *Keputusan Kepala Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri Nomor 000.9.3.4/3625/ORTALA tentang Tim Penilai Petugas Layanan Terbaik Unit Layanan Administrasi (ULA) Kementerian Dalam Negeri*. Jakarta: Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.

Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.
2023. *Standar Operasional (SOP) Layanan Konsultasi Luar Jaringan di Lingkungan Kantor Pusat Kementerian Dalam Negeri*. Jakarta: Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.

Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.
2025. *Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Unit Layanan Administrasi (ULA) Kementerian Dalam Negeri*. Jakarta: Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.

Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.
2025. *Proposal Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Unit Layanan Administrasi (ULA) Kementerian Dalam Negeri Tahun 2025*. Jakarta: Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.

Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.
2025. *Progres Layanan Administrasi dan Layanan Konsultasi Tahun 2025 Pada Unit Layanan Administrasi dan Konsultasi (ULA) Kementerian Dalam Negeri*. Jakarta: Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.

Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.
2025. *Surat Tugas Kepala Biro Organisasi dan Tatalaksana tentang Daftar Nama dan Tugas Tenaga Lepas di Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri Tahun 2025*. Jakarta: Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

SUMBER INTERNET LAINNYA

Antaraneews.com (n.d.). *Kumpulan berita kasus sppd, ditemukan 12 berita.*

<https://www.antaraneews.com/berita/3215377/kasus-sppd-fiktif-dprd-lombok-utara-masuk-tahap-penyelidikan-jaksa>

Bisnis.com (2025). *Pagu Uang Perjalanan Dinas (Perdin) ASN Naik Mulai 2026, Simak Detailnya.*

<https://ekonomi.bisnis.com/read/20250602/9/1881823/pagu-uang-perjalanan-dinas-perdin-asn-naik-mulai-2026-simak-detailnya>

Detik.com (2025). *Polisi Kumpulkan Ratusan PNS-Honorer DPRD Riau Terkait Dugaan SPPD Fiktif.*

<https://news.detik.com/berita/d-7737124/polisi-kumpulkan-ratusan-pns-honorer-dprd-riau-terkait-dugaan-sppd-fiktif>

Diklatpemerintah.id (2025). *Apa Itu Reformasi Birokrasi? Ini Penjelasan Ringkas.*

<https://diklatpemerintah.id/apa-itu-reformasi-birokrasi-ini-penjelasan-ringkas/>

Halodoc.com (2025). *SPPD: Definisi, Fungsi, dan Hal Penting Lainnya.*

<https://www.halodoc.com/artikel/sppd-definisi-fungsi-dan-hal-penting-lainnya>

Kamus Besar Bahasa Indonesia (2025). *Visum.*

<https://www.kbbi.web.id/visum>

Kita.Menpan.go.id (2023). *Tanya Jawab Reformasi Birokrasi.*

<https://kita.menpan.go.id/page/tanya-jawab>

Kompas.com (2024). *BPK Temukan Penyimpangan Anggaran Perjalanan Dinas*

PNS Senilai Rp 39,26 Miliar, Ini Rinciannya..

<https://www.kompas.com/tren/read/2024/06/10/081500865/bpk-temukan-penyimpangan-anggaran-perjalanan-dinas-pns-senilai-rp-39-26>

Kompas.com (2025). *Menkeu Tetapkan Biaya Perjalanan Dinas ASN 2026: Hotel, Tiket Pesawat, hingga Uang Harian Diatur Ulang.*
<https://money.kompas.com/read/2025/06/02/172734026/menkeu-tetapkan-biaya-perjalanan-dinas-asn-2026-hotel-tiket-pesawat-hingga?>

Mkri.id. (2024). *Reformasi Birokrasi.*
<https://www.mkri.id/administrasi-umum/info-publik/reformasi-birokrasi>

Tirto.id (2025). *Tarif Hotel Perjalanan Dinas ASN Naik Hingga Rp9,3 Juta/Malam Batas atas Tarif Hotel untuk Pejabat Negara, Wakil Menteri dan Pejabat Eselon I ini Mengalami Kenaikan dari yang Ditetapkan dalam PMK Nomor 39 Tahun 2024.*
<https://tirto.id/tarif-hotel-perjalanan-dinas-asn-naik-hingga-rp93-jutamalam>

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A