

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ONLINE
LAYANAN ADMINISTRASI (SiOLA)
KEMENTERIAN DALAM NEGERI**

Disusun Oleh:

NAMA : ENJANG MUHIDIN
NPM : 2041021003
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : KEBIJAKAN PUBLIK

Tesis diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.Ap)



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

**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
TAHUN 2024**

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama	:	Enjang Muhidin
NPM	:	2041021003
Jurusan	:	Administrasi Publik
Program Studi	:	Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi	:	Kebijakan Publik
Judul Tesis	:	Implementasi Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SiOLA) Kemendagri
Judul Tesis	:	The Implementation Of Information System Bases Online Administration Service (SiOLA) Of The Ministry Of Home Affairs From Republic Of Indonesia (Kemendagri).

Diterima dan disetujui untuk dilakukan ujian

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Drs R. N. Afsdy Saksono, M.Sc.



Dr. Bambang Giyanto, SH, M.Pd

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

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Enjang Muhidin
NPM : 2041021003
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Kebijakan Publik
Judul Tesis : Implementasi Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SiOLA) Kemendagri
Judul Tesis : The Implementation Of Information System Bases Online Administration Service (SiOLA) Of The Ministry Of Home Affairs From Republic Of Indonesia (Kemendagri).

Telah mempertahankan Tesis di hadapan penguji Tesis Program Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta, Lembaga Administrasi Negara, pada:

Hari : Senin
Tanggal : 20 Mei 2024
Pukul : 14.00 – 15.00

TELAH DINYATAKAN LULUS

PENGUJI TESIS:

Ketua Sidang : Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA
Sekretaris : Prof. Dr. R. Luki Karunia, MA
Anggota : Dr. Mala Sondang Silitonga, MA
Pembimbing 1 : Dr. R. N. Afsdy Saksono, M.Sc.
Pembimbing 2 : Dr. Bambang Giyanto, M.Pd



SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Enjang Muhidin
NPM : 2041021003
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Kebijakan Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan tugas akhir yang telah saya buat ini dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SiOLA) Kemendagri”, **merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.**

Apabila di kemudian hari penulisan tugas akhir merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA-LAN Jakarta.

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

Jakarta 21 Mei 2024

Yang memberikan Pernyataan



Enjang Muhidin

ABSTRAK

Implementasi Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SiOLA) Kemendagri

Enjang Muhidin, R. N. Afsdy Saksono, Bambang Giyanto
enjang.2041021003@stialan.ac.id
Politeknik STIA LAN Jakarta

Kementerian Dalam Negeri melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan meluncurkan satu Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi (SiOLA) untuk mewujudkan pelayanan yang mudah, cepat, transparan, akuntabel dan tepat waktu. *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab belum optimalnya implementasi SiOLA Kemendagri.* Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan telaahan dokumen. Hasil penelitian menunjukkan terdapat tiga faktor penyebab belum optimalnya implementasi SiOLA *Pertama*, Faktor Sumber Daya berupa belum meratanya pengetahuan dan skill layanan petugas di tingkat Pemerintah Daerah dan Unit Kerja yang menyelenggarakan layanan lingkup Kemendagri dan Aplikasi SiOLA yang belum dapat digunakan secara *mobile* karena masih berbasis *web based* atau diakses melalui *website* serta proses layanan *online* yang masih dirasakan rumit. *Kedua*, Faktor Karakteristik Sikap dan Perilaku, berupa hasil Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 yang telah diekspos yang memuat pendapat responden pengguna layanan yang menilai implementasi SiOLA masih terdapat kelemahan dalam pengelolaannya. *Ketiga*, Faktor Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik, berupa waktu antri registrasi administrasi dan konsultasi serta waktu layanan administrasi dan konsultasi secara langsung/*offline* yang lebih cepat dibandingkan waktu tunggu terlaksana konsultasi online yang lebih lama serta adanya pemikiran bahwa pengurusan secara langsung/*offline* lebih meyakinkan dan hasilnya dapat dibawa langsung.

Kata Kunci : Implementasi, Kebijakan Publik, SiOLA.

ABSTRACT

Implementation of the Online Information System of Administrative Services (SiOLA) Kemendagri

*Enjang Muhidin, R. N. Afsdy Saksono, Bambang Giyanto
enjang.2041021003@stialan.ac.id
Politeknik STIA LAN Jakarta*

The Ministry of Home Affairs is innovating in the maintenance of public services by launching an Online Information System of Administrative Services (SiOLA) to deliver services that are easy, fast, transparent, accountable and timely. This research aims to find out the factors that cause the non-optimal implementation of SiOLA Kemendagri. The method used is a qualitative research method with a case study approach. Data collection is done through observations, interviews and documentation. The results of the research showed that there are three factors that cause the non-optimal implementation of SiOLA. First, the Resource Factor is the uneven knowledge and skills of the service officers at the level of the Regional Government and the Working Unit that organizes the scope of the SiOLA services and applications that can not be used mobile because they are still web based or accessed through the website as well as the online service process that is still felt complicated. Second, the Attitude and Behavior Characteristics Factor, which is the result of the Public Satisfaction Survey Report 2023 that has been exposed that contains the opinion of respondents of service users who evaluate the implementation SiOLA there are still weaknesses in its management. Third, the Social, Economic and Political Environment Factors, which are administrative registration and consultation filing times as well as direct/offline administrative and consulting service times faster than longer waiting times for online consultations, and the idea that direct /offline management is more convincing and the results can be brought directly.

Keywords: *Implementation, Public Policy, SiOLA.*

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Waa Taala Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Implementasi Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SiOLA) Kemendagri”**.

Tujuan dari penelitian tesis ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Magister Terapan pada Program Studi Administrasi Pembangunan Negara pada Politeknik STIA LAN Jakarta. Di dalam proses penulisan tesis ini, peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya dan sedalam-dalamnya serta apresiasi yang setinggi-tingginya kepada **Dr. Drs R. N. Afsdy Saksono, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Bambang Giyanto, SH, M.Pd, Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan dukungan, bimbingan dan motivasi serta keluangan waktu untuk terselesaikannya penulisan tesis ini.**

Peneliti juga menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta
2. Bapak Dr. R. Luki Karunia, MA. selaku Dosen Pembahas yang telah memberikan saran dan masukan
3. Segenap dosen STIA LAN Jakarta yang telah memberikan ilmunya dan bimbingannya selama menjalankan studi pada Program Magister Administrasi di Politeknik STIA LAN Jakarta.
4. Bapak Dr. David Yama, M.Sc., MA. selaku Sekretaris DKPP RI yang sering memberikan motivasi dalam rangka penyelesaian tesis ini.

5. Ibu Ninuk Handoyo Riantini Kepala Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi pada Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Bagian Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri.
6. Bapak Joseph Balthasar Suni, Sub Koordinator Fasilitasi Layanan Administrasi menjadi pejabat pelaksana pelayanan Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SiOLA) yang telah bersedia diwawancarai dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.
7. Bapak Dwi Yan Fadilah, Plt. Kasubbag Tata Usaha Biro Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri yang telah bersedia diwawancarai dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.
8. Keluarga tercinta orang tua Umi Fatimah, Mertua Ibu Enay Sunarti, Istritercinta Fithri Lailah dan anak-anak tersayang Rizki Yansyah, Muhammad Rafi Akbar, Ratu Zahra dan Diah Hastuti yang selalu mendukung dan mendoakan cepat lulus S2.
9. Rekan kerja pada Sekretariat DKPP RI Sahisnu Galih Andaru, Ahmad Aribi, Anang Setiawan, Farli Moerdapi dan Tim PRT, Tim Perencanaan, Tim Keuangan dan Tim Tata Usaha dan Protokol yang telah memberikan semangat untuk dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Besar harapan peneliti bila ada saran dan masukan yang membangun untuk kesempurnaan penelitian ini.

Akhir kata semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri serta pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 21 Mei 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	i
Lembar Pengesahan	ii
Abstrak.....	iii
Abstract	iv
Surat Pernyataan Originalitas Tugas Akhir..	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Grafik.....	xi
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Bagan.....	xiv

BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Permasalahan	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Tinjauan Kebijakan dan Teoritis.....	16
1. Tinjauan Kebijakan.....	16
2. Tinjauan Teoritis.....	23
3. Kerangka Berpikir.....	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	46
B. Teknik Pengumpulan Data.....	46
1. Sumber Data	46
2. Teknik Pengumpulan Data.....	47

C.	Teknik Pengolahan dan analisis Data	49
1.	Teknik Pengolahan Data	49
2.	Teknik Analisis Data	50
D.	Instrumen Penelitian	51
1.	Panduan Wawancara.....	51
2.	Telaah Dokumen.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Tempat Penelitian	53
1.	Profil Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi.....	53
2.	Prinsip-prinsip Unit Layanan Administrasi (ULA) Kemendagri Melalui Pelayanan Aplikasi SiOLA Kemendagri.....	55
3.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas.....	56
4.	Kompetensi pelaksana dan jumlah pelaksana.....	57
5.	Pengawasan Internal.....	58
6.	Jaminan Pelayanan.....	58
7.	Cakupan Layanan.....	59
8.	Alur dan Standard Operating Procedure (SOP) Layanan.....	62
9.	Data Layanan.....	68
B.	Penyajian Data dan Pembahasan.....	72
1.	Faktor-Faktor Implementasi SiOLA.....	72
a.	Standar dan Sasaran Kebijakan.....	72
b.	Sumber Daya	83
c.	Komunikasi Antar Organisasi.....	93
d.	Karakteristik Organisasi Pelaksana.....	97
e.	Karakteristik Sikap dan Perilaku.....	102
f.	Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik.....	106
2.	Strategi Peningkatan Implementasi SiOLA.....	115
a.	Sumber Daya	116
b.	Karakteristik Sikap dan Perilaku.....	117

c. Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik (ekonomi).....	119
--	-----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	121
B. Saran.....	122
Daftar Pustaka	125

Lampiran - Lampiran

1. Lampiran 1 Pedoman Wawancara
2. Lampiran 2 Brosur SOP
3. Lampiran 3 Gambar Sarana Prasarana
4. Lampiran 4 Sertifikat penghargaan Excellent Service

Surat Permohonan Izin Penelitian

Surat Izin Penelitian

Daftar Riwayat Hidup Peneliti



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

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Jumlah Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota.....	5
Grafik 1.2	Data Kabupaten /Kota Disetiap Provinsi.....	6
Grafik 1.3	Fasilitasi Layanan Administrasi Tahun 2019 – 2023.....	7
Grafik 1.4	Fasilitasi Layanan Konsultasi Secara Online Tahun 2019 - 2023.....	8
Grafik 4.1	Jumlah Layanan 3 Tahun 2021 – 2023.....	70
Grafik 4.2	Perbandingan Jumlah Layanan Konsultasi Online Tahun 2021-2023.....	71
Grafik 4.3	Layanan Administrasi Tahun 2021-2023.....	78
Grafik 4.4	Indeks Kepuasan Masyarakat 2019-2023.....	80
Grafik 4.5	Lama Waktu Layanan.....	110

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1	Daftar <i>Key Informant</i>	48
Tabel 4.1	SOP Waktu Layanan.....	66
Tabel 4.2	Perbandingan Layanan Tahun 2021-2023.....	68
Tabel 4.3	Saran dan Masukan.....	92
Tabel 4.4	Permasalahan Implementasi SiOLA	113



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Menu SOP Layanan Administrasi dan Konsultasi.....	76
Gambar 4.2	Rapat Koordinasi.....	78
Gambar 4.3	Ruang Konsultasi.....	85
Gambar 4.4	Area Parkir Difabel.....	89
Gambar 4.5	Toilet Difabel.....	90
Gambar 4.6	Area Parkir Khusus Wanita.....	90
Gambar 4.7	Ruang Registrasi Gedung Lantai 1.....	91
Gambar 4.8	Kegiatan Bimtek.....	94
Gambar 4.9	Kegiatan Sosialisasi SiOLA.....	94
Gambar 4.10	Rapat Evaluasi Layanan Administrasi dan Konsultasi.....	95
Gambar 4.11	Sosialisasi SiOLA.....	96
Gambar 4.12	Struktur Organisasi Layanan Administrasi dan Konsultasi...	98

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Tiga Elemen Sistem kebijakan.....	26
Bagan 2.2	Model Implementasi dari George C.Edward III.....	29
Bagan 2.3	Model .Implementasi Van Meter dan Van Horn.....	35
Bagan 2.4	Kerangka Berpikir.....	45
Bagan 4.1	Struktur Organisasi Biro Organisasi dan Tatalaksana.....	54
Bagan 4.2	Alur Konsultasi Online.....	63
Bagan 4.3	Alur Administrasi secara Online.....	64
Bagan 4.4	Alur Konsultasi Registrasi Online Kunjungan Langsung.....	65
Bagan 4.5	Faktor Implementasi SiOLA.....	115
Bagan 4.6	Strategi Peningkatan Implementasi SiOLA.....	120

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman seperti dalam konsep globalisasi yang menuntut kita secara umum masyarakat agar dapat berpikir cepat dalam menanggapi perubahan dalam konteks pemerintah juga perlu adanya perubahan di semua aspek untuk menekuni kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat pula. Perubahan yang sangat kompleks dan abstrak mengharuskan pemerintah untuk jeli dalam memilih permasalahan yang lebih penting guna mengurangi beban akibat kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Implementasi dari fungsi pemerintah sebagai pelayanan publik merupakan substansi yang sangat penting dan selalu menjadi tolak ukur terhadap kinerja seluruh kementerian dan lembaga pemerintah tidak terkecuali Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (Kemendagri).

Kontrol publik terhadap kinerja pemerintah bertujuan agar pemerintah bersikap responsif terhadap tuntutan publik serta secara kontinyu dan sistematis selalu mengkonstruksi kinerja pelayanan untuk menciptakan kondisi pelayanan inovatif, efektif dan efisien yang memberikan kepuasan kepada publik. Tugas pemerintah pada hakikatnya adalah mengatur dan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Komitmen ini hanya bisa dipegang kalau rakyat merasa bahwa pemerintah yang berjalan masih mengarah pada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakat.

Tugas pelayanan kepada masyarakat lebih menekankan kepada kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Keadaan tersebut hanya bisa ditempuh dengan melakukan perbaikan pelayanan secara terus-menerus melalui pemanfaatan teknologi informasi *e-government* yang sangat membantu dalam memberikan waktu pelayanan seefisien mungkin.

Presiden Joko Widodo (Jokowi) dalam suatu kesempatan (sebagaimana dikutip oleh Menteri Komunikasi dan Informatika pada Media Indonesia 30 Desember 2021) mengamanahkan agar pemerintah menghadirkan pelayanan publik yang transparan, cepat dan efektif. Salah satu kebijakan yang sudah dilakukan adalah dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-goverment* hal ini ditujukan agar pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung lebih baik. Untuk itulah pada prinsipnya amanah dari Peraturan Presiden RI Nomor

95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada prinsipnya adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Pemerintah sebagai penyelenggara negara yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang luas dan sistematis memerlukan semua informasi yang selanjutnya akan dipergunakan untuk menjalankan tugas dan fungsinya yakni fungsi perencanaan, pembuat kebijakan, administrasi negara dan lain sebagainya.

Informasi yang terkait dengan pelaksanaan fungsi dan wewenang pemerintah diproses oleh suatu sistem informasi yang merupakan kumpulan dari sistem yang digunakan untuk mengumpulkan informasi, mengklasifikasi informasi, mengolah informasi, menginterpretasikan informasi, transmisi (penyampaian) dan penggunaan informasi. Di era reformasi ini, pemerintah dituntut untuk bekerja dengan efektif, efisien, dan terkendali melalui peningkatan sumber daya manusia serta pemanfaatan teknologi informasi yang efektif. Keefektifan suatu pemerintahan dengan program-program kerjanya dapat diartikan sebagai pencapaian tujuan yang telah ditentukan dengan kerjasama.

Dalam tatalaksana penataan dan penerapan SPBE diharapkan dapat meningkatkan penggunaan serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses manajemen pemerintah. Tidak hanya dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, namun juga tata kelola internal didalam pemerintahan, agar lebih efektif, efisien, dan kinerja pemerintahan meningkat, sebagai contoh penggunaan Sistem Informasi Pegawai (SIMPEG) dalam rangka pengelolaan data kepegawaian. Dengan adanya system ini, memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pendataan pegawai, melakukan proses perencanaan dan formasi kepegawaian, pemberian gaji, penilaian angka kredit, pelaksanaan mutasi sistem pelaporan, dan pengawasan. Dengan demikian adanya pemberlakuan SPBE itu sendiri adalah berangkat dari permasalahan-permasalahan yang terjadi selama ini, seperti misalnya terjadinya suatu pemborosan anggaran belanja Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) akibat dari dampak setiap K/L/D membangun aplikasi pemerintahan sendiri-sendiri. Mengingat dari kondisi seperti itu juga terjadi disintegrasi sistem informasi pemerintahan sehingga validitas data pemerintah kurang diyakini sepenuhnya. Dengan pemahaman lain bahwa adanya pemberlakuan SPBE dilakukan demi tujuan mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel. Selain itu juga SPBE untuk

menunjang pelayanan publik yang lebih, berkualitas serta upaya meningkatkan keterpaduan dan efisiensi, baik di Kementerian/Lembaga juga pada Pemerintah Daerah.

Tantangan utama terletak pada kemampuan dan kesiapan manajemen serta para pelaku dan bukannya teknologi pendukung *e-government*. Apabila hal tersebut tidak diatasi maka dapat mengakibatkan timbulnya digital divide. Lebih jauh lagi transparansi kebijakan dan pelaksanaan otonomi daerah akan semakin sulit dikelola dan akan menutup jalan ke arah demokratisasi yang sempurna. Mengingat pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Konsep efektif dan efisien ini senada dengan tujuan dikembangkannya *E-Government* yaitu untuk mewujudkan pemerintahan baik di pusat maupun daerah yang efektif dan efisien, transparan dan akuntabilitas dalam rangka mendukung *good governance*.

Kementerian Dalam Negeri melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan meluncurkan satu sistem berupa pelayanan administrasi dan konsultasi berbasis online sebagai salah satu bentuk implementasi manajemen pemerintahan berbasis elektronik. Program layanan administrasi dan layanan konsultasi ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai layanan administrasi dan konsultasi, melaporkan hasil pelaksanaan layanan, memberikan informasi layanan dan mengevaluasi layanan di lingkungan Kemendagri yang telah difasilitasi oleh bagian layanan administrasi dan konsultasi melalui Unit Layanan Administrasi (ULA) Kemendagri. Aplikasi Sistem Informasi Online Layanan Administrasi atau disebut SiOLA menyediakan satu layanan konsultasi dan juga 32 layanan administrasi yang diperuntukkan bagi para aparatur sipil negara di Provinsi, Kabupaten/Kota. Untuk itulah penerapan SiOLA akan mempermudah layanan administrasi karena tidak perlu bertatap muka. Selain itu, sistem online ini juga lebih cepat dan efisien. Secara garis besar layanan administrasi dan konsultasi yang terdapat pada SiOLA, antara lain sebagai berikut:

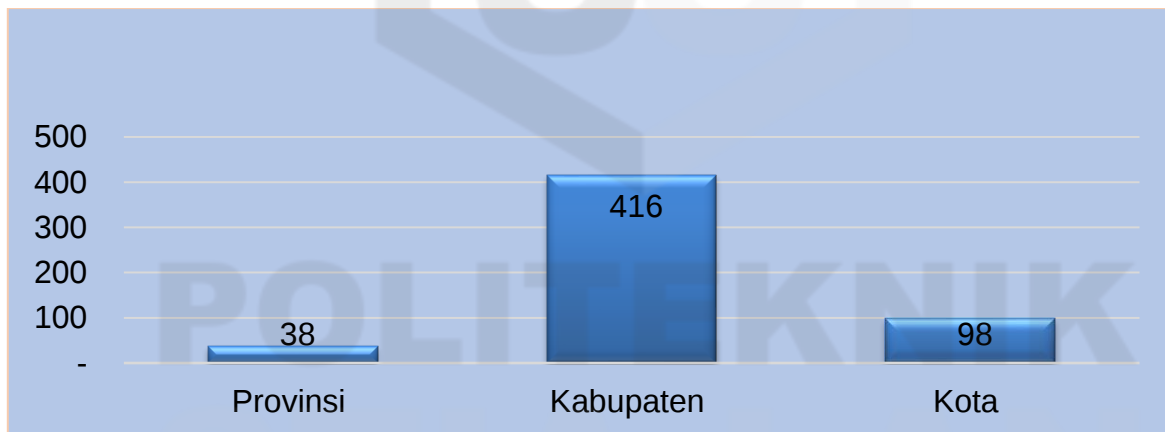
1. Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya (SLKS);
2. Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya (SLKS) bagi PNS Kemendagri;
3. Izin Keluar Negeri Dengan Alasan Penting bagi Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan DPRD Provinsi, Kabupaten/Kota;
4. Rekomendasi Perjalanan Dinas Luar Negeri bagi Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan DPRD Provinsi, Kabupaten/Kota;
5. Rekomendasi Perjalanan Dinas Luar Negeri bagi ASN Pemda;

6. Rekomendasi Perjalanan Dinas Luar Negeri bagi ASN Kemendagri;
7. Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar Bagi Organisasi Kemasyarakatan;
8. Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
9. Penerbitan Surat Pemberitahuan Peneliti Asing;
10. Pengusulan Calon Peserta Diklat Penyidik Pegawai Negeri Sipil;
11. Pengusulan Mutasi Penyidik Pegawai Negeri Sipil;
12. Pengusulan Perpanjangan Kartu Pengenal Penyidik Pegawai Negeri Sipil;
13. Penerbitan Kepmendagri tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Bupati/Wakil Bupati atau Wali Kota/Wakil Wali Kota;
14. Penerbitan Kepmendagri tentang Peresmian Pengangkatan dan Pemberhentian Pimpinan/Anggota DPRD Provinsi;
15. Penerbitan Surat Mendagri tentang Penggantian Pejabat Pimpinan Tinggi Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
16. Penggantian Pejabat Administrator dan Pejabat Pengawas Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
17. Mutasi Antar Daerah;
18. Penerbitan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat Dinas Dukcapil di Daerah;
19. Evaluasi Ranperda Provinsi tentang RPJPD/RPJMD Provinsi;
20. Evaluasi Ranperda Provinsi tentang RTRW Provinsi dan RTR Kawasan Strategis Provinsi;
21. Evaluasi Ranperda Provinsi tentang APBD dan Ranpergub tentang Penjabaran APBD Provinsi;
22. Evaluasi Ranperda Provinsi tentang Perubahan APBD dan Ranpergub tentang Penjabaran Perubahan APBD Provinsi;
23. Evaluasi Ranperda Provinsi tentang Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD dan Ranpergub tentang Penjabaran Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD Provinsi;
24. Pertimbangan Pinjaman Daerah Jangka Menengah dan Jangka Panjang;
25. Fasilitasi Rancangan Produk Hukum Daerah (e-Perda);
26. Penilaian Usulan Rencana Pendirian BUMD Provinsi/Kabupaten/Kota;
27. Rekomendasi Pemberhentian dan Mutasi Inspektur Daerah Provinsi dan Inspektur Pembantu Provinsi;

28. Rekomendasi Pembentukan Panitia Seleksi Inspektur Daerah
29. Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan;
30. Penerbitan Surat Rekomendasi Orientasi/Pendalaman Tugas Bagi Anggota DPRD Provinsi, Kabupaten dan Kota;
31. Penerbitan Nomor Registrasi Orientasi/Pendalaman Tugas Bagi Anggota DPRD Provinsi, Kabupaten dan Kota;
32. Pelayanan Unit Pengendalian Gratifikasi.

Berdasarkan surat Menteri Dalam Negeri No. 061/1249/SJ tanggal 10 Februari 2020 perihal Penerapan dan Pemanfaatan Layanan Online di Aplikasi SiOLA, bahwa berdasarkan surat tersebut seluruh layanan baik itu administrasi maupun konsultasi pada Kementerian Dalam Negeri dilaksanakan melalui Layanan berbasis Online berupa Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SiOLA) hal ini guna mewujudkan pelayanan yang mudah, cepat, transparan, akuntabel dan tepat waktu. SiOLA Kementerian Dalam Negeri sebagai aplikasi yang diharapkan dapat dimanfaatkan pemerintah daerah diseluruh Indonesia, baik provinsi, kabupaten maupun kota. Pada saat ini berdasarkan data yang peneliti peroleh dari Direktorat Jenderal Otonomi Daerah Kemendagri terdapat 552 pemerintah daerah hal ini sebagaimana dilukiskan pada gambar dalam bentuk grafik 1.1 sebagai berikut ini :

Grafik 1.1 Jumlah Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota



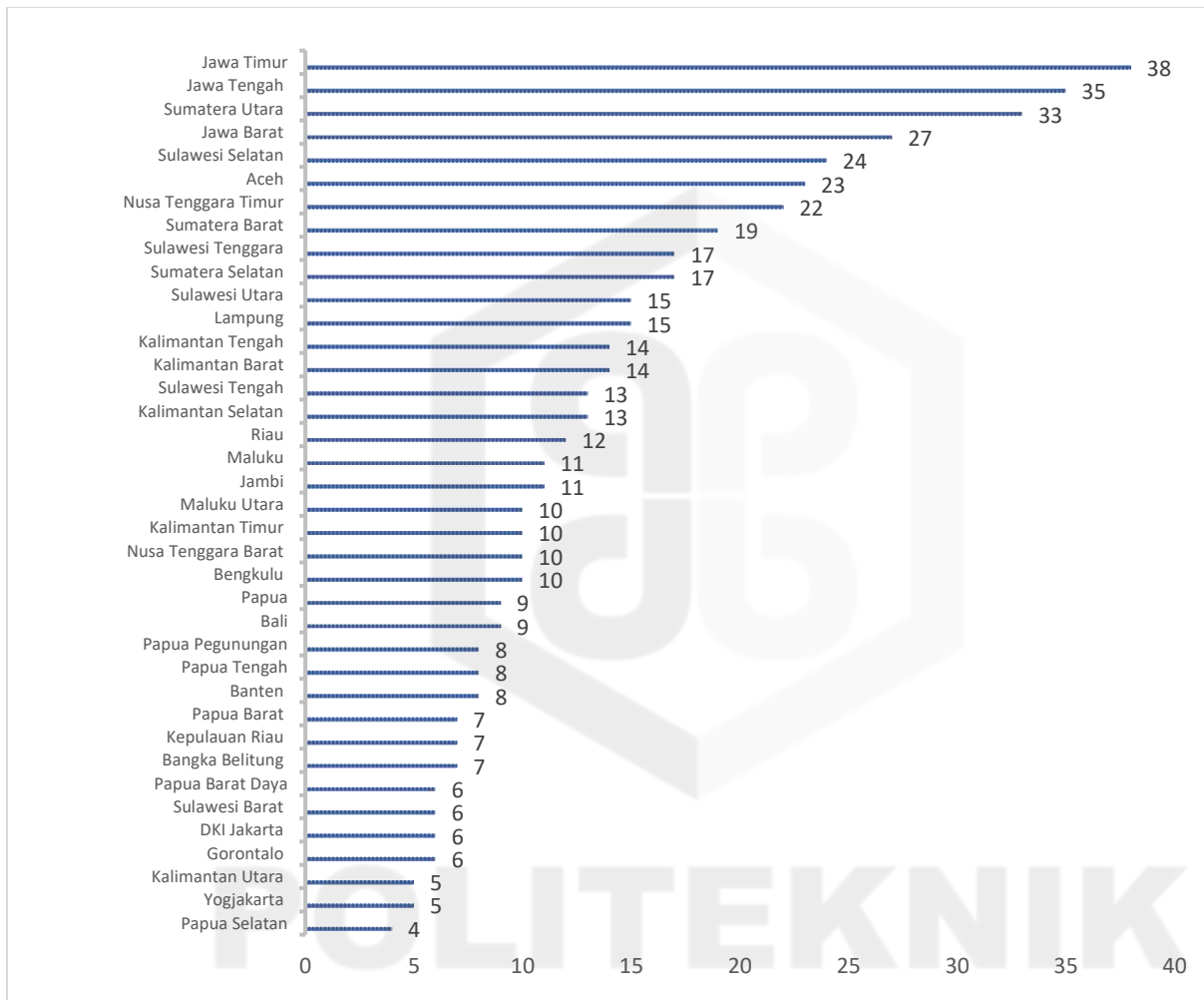
Sumber: Kepmendagri 10.1.16117 Tahun 2022 Tentang Pemberian dan Pemutahiran Kode Data Wilayah Administrasi Pemerintah dan Pulau

Sesuai dengan grafik 1.1 di atas terlihat bahwa terdapat 552 pemerintah daerah yang menggunakan SiOLA dari 552 tersebut sebanyak 38 Daerah provinsi, 416 daerah kabupaten dan

98 daerah kota.

Dalam tulisan ini juga peneliti dapat menyajikan data jumlah kabupaten/kota yang ada di setiap provinsi, mulai dari provinsi yang memiliki kabupaten terbanyak yaitu Jawa Timur dengan jumlah sebanyak 38 kabupaten/kota, dan provinsi yang memiliki kabupaten/kota paling sedikit yaitu Provinsi Papua Selatan dengan jumlah sebanyak 4 Kabupaten/kota, Adapun data mengenai jumlah kabupaten/kota di setiap provinsi sebagaimana tergambar dalam grafik 1.2 sebagai berikut:

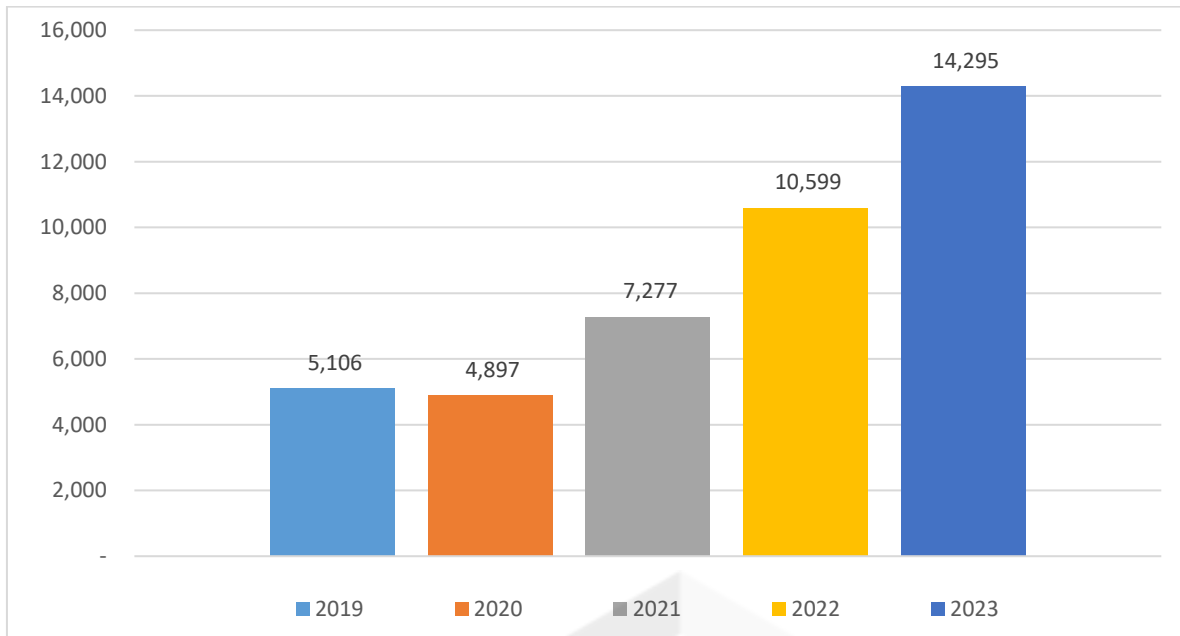
Grafik 1.2 Data Kabupaten/Kota Di setiap Provinsi



Sumber: *Kepmendagri 10.1.16117 Tahun 2022 Tentang Pemberian dan Pemutahiran Kode Data Wilayah Administrasi Pemerintah dan Pulau*

Selanjutnya dari sisi fasilitasi layanan administrasi melalui SiOLA Kemendagri tahun 2019 sampai dengan tahun 2023, dapat dilihat pada grafik 1.3 berikut ini

Grafik 1.3 Fasilitas Layanan Administrasi Tahun 2021– 2023

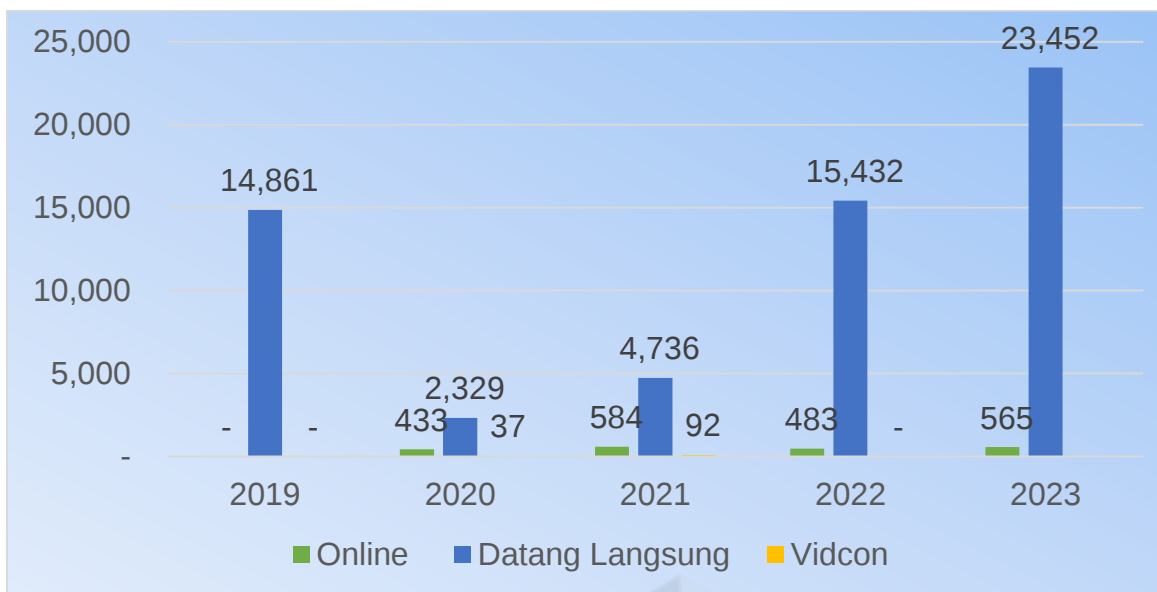


Sumber: Unit Layanan Administrasi (ULA) Kemendagri

Sebagaimana grafik 1.3 tersebut di atas terlihat peningkatan pemanfaatan layanan administrasi melalui SiOLA yaitu tahun 2019 sebanyak 5.106 pengguna, terjadi penurunan pada tahun 2020 menjadi 4.897 pengguna disebabkan adanya wabah Covid-19. Namun kembali meningkat pada tahun 2021 dengan jumlah 7.277 pengguna. Pada tahun 2022 terjadi pertumbuhan yang signifikan yaitu 10.599 pengguna dan kembali bertumbuh di tahun 2023 dengan 279.96% atau setara dengan 14.295 pengguna.

Selain fasilitas layanan administrasi, ULA Kemendagri juga memberikan layanan konsultasi, yang dikelompokkan menjadi tiga jenis layanan diantaranya konsultasi online (memanfaatkan kolom *chatting* dengan komponen terkait), konsultasi datang langsung (pelaksanaan pendaftaran konsultasi melalui online, pelaksanaannya pemda langsung berkonsultasi dengan komponen terkait) dan yang terakhir adalah konsultasi dengan vidcon. Adapun fasilitas layanan konsultasi yang dilakukan melalui SiOLA Kemendagri tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 terjadi peningkatan pengguna yang signifikan namun demikian masih belum sebanding dengan masih tingginya kunjungan langsung atau pelayanan visitasi sebagaimana terlihat dalam grafik 1.4 berikut:

Grafik 1.4 Fasilitas Layanan Konsultasi Secara Online Tahun 2019 - 2023



Sumber: *Rekapitulasi Fasilitas Layanan di Kemendagri Tahun 2019 – 2023, Unit Layanan Administrasi (ULA) Kemendagri*

Pada grafik 1.4 di atas dapat dilihat jumlah pengguna konsultasi secara datang langsung sejumlah 14.861 pengguna di tahun 2019 dan mengalami penurunan penggunaan layanan konsultasi baik online maupun datang langsung pada tahun 2020 masing-masing sejumlah 433 untuk layanan online, 2.329 untuk layanan datang langsung dan 37 pengguna layanan Vidcon. Dari sisi pelayanan online terjadi peningkatan dari yang sebelumnya tidak ada layanan online atau nol layanan di tahun 2019, menjadi 443 layanan pada tahun 2020 dan terus meningkat menjadi 584 layanan pada tahun 2021. Layanan online sempat mengalami penurunan pada tahun 2022 sejumlah 483 layanan untuk kembali meningkat pada tahun 2023 menjadi 565 pengguna, (*Sumber Unit Layanan Administrasi (ULA) Kemendagri*).

Atas data-data yang disajikan, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Implementasi Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SiOLA) Kemendagri karena:

1. Untuk mendukung pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Kemendagri, didalam Reformasi Birokrasi ada 8 area perubahan yang harus dilakukan oleh Kemendagri salah satu indikatornya area pengawasan dan area peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk area pengawasan maka dengan adanya SiOLA maka seluruh layanan konsultasi yang semula dilaksanakan secara tatap muka antara pejabat atau pegawai pemerintah daerah dengan pejabat atau dengan pegawai Kemendagri akan menimbulkan kerawanan terjadinya gratifikasi untuk pejabat

Kemendagri. Sebelum adanya SiOLA data layanan administrasi dan konsultasi pada tahun 2016 menunjukkan 38.626 kunjungan, sedangkan setelah adanya SiOLA data menunjukkan 14.410 untuk layanan administrasi per tahun.

2. Disamping untuk memudahkan pengawasan dalam memberikan layanan administrasi dan konsultasi, dengan SiOLA juga berdampak pada efisiensi keuangan negara. Biaya yang semula dikeluarkan oleh pejabat daerah yang melakukan konsultasi berupa biaya pesawat uang harian, transport dan penginapan yang berjumlah ratusan juta, setelah adanya SiOLA kunjungan pejabat daerah akan menjadi berkurang karena layanan administrasi dan konsultasi dapat dilakukan melalui online yang artinya tidak mesti datang ke Kemendagri. Hal ini berdampak pada adanya efisiensi anggaran Pemerintah Daerah.
3. Sedangkan untuk arena kualitas pelayanan publik, maka dengan adanya SiOLA layanan administrasi dan konsultasi online akan berdampak pada kualitas layanan yaitu layanan menjadi mudah diakses kapan saja dan dimana saja, Hal ini akan berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kemendagri karena administrasi dan konsultasi menjadi lebih mudah dan cepat. Dan berdampak pada citra reputasi Kemendagri yang memberikan pelayanan secara gratis, cepat dan mudah. Dengan pelayanan SiOLA maka akan terhindar dari stigma masyarakat yang selama ini menganggap pelayanan pemerintah sarat dengan pelayanan susah diakses, berbelit-belit, pejabatnya korup karena minta uang, dan penyakit birokrasi lainnya.
4. Dengan SiOLA maka Kemendagri merupakan salah satu Kementerian yang memberikan pelayanan secara online, dengan jumlah layanan sebanyak 32 layanan administrasi dan 1 layanan konsultasi, sehingga dibutuhkan banyak pegawai yang memberikan layanan setiap hari kerja dan dituntut agar pejabat dan pegawai yang memberikan layanan harus *standby* dan *on time*. Layanan konsultasi akan dijawab dengan kurun 1 hari kerja, hal ini menunjukkan bahwa SDM dan pegawai dituntut untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat.
5. Dengan SiOLA maka Kemendagri akan memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat, untuk itu dituntut SDM yang terlatih melalui pelatihan dan sosialisasi pelayanan prima, sehingga seluruh petugas/pelaksana layanan memiliki kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.

Berangkat dari latar belakang tersebut di atas peneliti menemukan beberapa permasalahan dilapangan tentang implementasi Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SiOLA)

Kemendagri, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang **“Implementasi Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SiOLA) Kemendagri”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya dan grafik-grafik pendukung yang diperoleh peneliti, dapat dijabarkan secara garis besar tentang permasalahan yang ditemui dilapangan yaitu **masih tingginya jumlah visitas (kunjungan langsung) pengguna layanan administrasi dan konsultasi ke Unit Layanan Administasi (ULA) Kemendagri yang seharusnya dapat dilakukan secara online melalui SiOLA.**

C. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas, rumusan permasalahan pada penelitian ini adalah :

1. Mengapa implementasi sistem informasi online layanan administrasi (SiOLA) Kemendagri belum optimal?
2. Strategi apa yang harus dibangun untuk meningkatkan implementasi sistem informasi online layanan administrasi (SiOLA) Kemendagri?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan tersebut tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Menganalisis faktor-faktor penyebab mengapa implementasi sistem informasi online layanan administrasi (SiOLA) Kemendagri belum optimal, dan
2. Merumuskan Strategi apa yang harus dibangun untuk meningkatkan implementasi sistem informasi online layanan administrasi (SiOLA) Kemendagri.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat bermanfaat bagi Kemendagri dalam pengambilan kebijakan berikutnya sehingga implementasi sistem informasi online layanan administrasi (SiOLA) Kemendagri lebih optimal:

1. Akademis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman akademis khususnya terkait implementasi SiOLA Dalam Penyelenggaraan Layanan Administrasi dan Konsultasi pada Kemendagri, serta dapat dijadikan rujukan dalam penelitian selanjutnya.

2. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi semua pihak khususnya pemangku kepetingan sehingga dapat menjadi referensi dalam proses pengambilan kebijakan terkait pengelolaan Layanan Administrasi dan Konsultasi SiOLA Kemendagri di masa yang akan datang.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari enam faktor yang mempengaruhi implementasi SiOLA, terdapat tiga faktor yang sudah optimal yaitu Faktor Standar dan Sasaran Kebijakan, Faktor Komunikasi Antar Organisasi dan Faktor Karakteristik Organisasi Pelaksana. Dan terdapat tiga yang belum optimal yaitu faktor Sumber Daya berupa belum meratanya pengetahuan dan *skill* layanan petugas di tingkat Pemerintah Daerah dan Unit Kerja yang menyelenggarakan layanan lingkup Kemendagri, Aplikasi SiOLA belum dapat digunakan secara *mobile* karena masih berbasis *web based* atau diakses melalui *website* dan proses layanan online yang masih dirasakan rumit. Faktor Karakteristik Sikap dan Perilaku berupa hasil Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 yang telah diekspos, yaitu pendapat responden pengguna layanan yang menilai masih terdapat kelemahan dalam pengelolaan layanan, dan Faktor Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik (Ekonomi) berupa adanya peningkatan jumlah kunjungan atau *visitasi* yang disebabkan waktu antri registrasi administrasi dan konsultasi serta waktu layanan administrasi dan konsultasi secara langsung/*offline* lebih cepat dibandingkan waktu tunggu terlaksana konsultasi *online* yang lebih lama serta adanya pemikiran bahwa pengurusan secara langsung/*offline* lebih meyakinkan dan hasilnya dapat dibawa langsung.
2. Berdasarkan temuan yang Peneliti dapatkan, maka strategi yang dapat digunakan untuk ketiga faktor yang belum optimal tersebut adalah:
 - a. Strategi Peningkatan Sumber Daya melalui BPSDM Kemendagri menyelenggarakan Bimtek bagi petugas layanan di lingkungan Kemendagri dan pengguna layanan di daerah, Biro Pusat Data dan Informasi melakukan pengembangan Aplikasi SiOLA agar dapat digunakan secara *mobile* karena masih berbasis *web based* atau diakses melalui *website* dan melakukan penyederhanaan proses layanan *online* agar menjadi lebih cepat dan praktis serta membuat kebijakan untuk tidak menerima layanan secara *offline* atau kunjungan langsung.

- b. Strategi Peningkatan Karakteristik Sikap dan Perilaku, Biro Organisasi dan Tatalaksana mengembangkan bentuk penghargaan bagi petugas layanan melalui penilaian dengan kategori yang lebih luas dan menggabungkan metode Training dan Benchmark/Studi banding layanan sebagai *role model* sekaligus *update* tren layanan.
- c. Strategi Peningkatan Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik, Biro Organisasi dan Tatalaksana yang pertama melakukan perbaikan waktu antrian registrasi dan waktu antrian layanan secara *online* serta mempercepat waktu tunggu pelaksanaan konsultasi *online* yang semula lebih lama dibandingkan dengan datang langsung/*offline* menjadi sama. Hal ini diperlukan komitmen bersama penyelenggara layanan unit kerja. Kedua dengan melakukan upaya perbaikan layanan *online* menjadi lebih efektif dari sisi waktu dan efisien dari biaya dibandingkan dengan layanan langsung/*offline* dan hasilnya dapat langsung *download* di waktu yang sama.

B. Saran

1. Berdasarkan simpulan di atas maka peneliti memberikan saran yang harus dilaksanakan untuk **memperbaiki** kinerja implementasi SiOLA Kementerian Dalam Negeri terhadap tiga faktor yang belum optimal yaitu :
 - a. Perbaikan Faktor Sumber Daya:
 - 1) Biro Organisasi dan Tatalaksana bekerjasama dengan BPSDM Kemendagri perlu menyelenggarakan Bimtek bagi petugas layanan di lingkungan Kemendagri dan pengguna layanan di daerah yang dilakukan secara berkala.
 - 2) Biro Pusat Data dan Informasi perlu melakukan pengembangan Aplikasi SiOLA agar dapat digunakan secara *mobile* karena masih berbasis *web based* atau diakses melalui *website* elakukan penyederhanaan proses layanan *online* agar dapat mempercepat proses waktu tunggu layanan *online* baik administrasi maupun konsultasi
 - 3) Biro Organisasi dan Tatalaksana perlu membuat kebijakan untuk tidak menerima layanan secara *offline* atau kunjungan langsung sehingga diharapkan akan dapat meningkatkan pemanfaatan SiOLA secara *online*.
 - b. Perbaikan Karakteristik Sikap dan Perilaku:

- 1) Biro Organisasi dan Tatalaksana perlu melakukan pengembangan bentuk penghargaan bagi petugas layanan melalui penilaian dengan kategori yang lebih luas.
 - 2) Biro Organisasi dan Tatalaksana perlu melakukan Training dan Benchmark/Studi Banding layanan sebagai *role model* sekaligus *update* tren layanan bagi petugas layanan.
- c. Perbaiki Lingkungan Sosial, Ekonomi, dan Politik:
- 1) Biro Organisasi dan Tatalaksana perlu melakukan perbaikan waktu antrian registrasi dan waktu antrian layanan secara *online* serta mempercepat waktu tunggu pelaksanaan konsultasi *online* yang semula lebih lama dibandingkan dengan datang langsung/*offline* menjadi sama. Hal ini diperlukan komitmen bersama penyelenggara layanan unit kerja.
 - 2) Biro Organisasi dan Tatalaksana perlu melakukan upaya perbaikan layanan *online* menjadi lebih efektif dari sisi waktu dan efisien dari biaya dibandingkan dengan layanan langsung/*offline* dan hasilnya dapat langsung *download* di waktu yang sama.
2. Bagaimana menjalankan strategi dalam meningkatkan implementasi SiOLA agar dapat optimal, yaitu dengan cara:
- a. Strategi Peningkatan Sumber Daya melalui:
- 1) Biro Organisasi dan Tatalaksana bekerjasama dengan BPSDM Kemendagri melakukan Bimtek bagi petugas layanan di lingkungan Kemendagri dan pengguna layanan di daerah yang dilaksanakan secara berkala setahun dua kali dengan melibatkan praktisi sebagai narasumber sehingga dapat meningkatkan *skill* atau pemahaman para petugas dan pengguna layanan.
 - 2) Biro Pusat Data dan Informasi melakukan pengembangan Aplikasi SiOLA dari yang berbasis *web based* menjadi Aplikasi yang *mobile based* sebagai upaya untuk mengakomodir kebutuhan pengguna layanan serta melakukan penyederhanaan proses layanan melalui *online* sehingga dapat mempercepat proses waktu tunggu layanan *online* baik administrasi maupun konsultasi dari enam hari menjadi hitungan menit.

- 3) Kementerian Dalam Negeri melalui Biro Organisasi dan Tatalaksana menyampaikan kebijakan kepada Pemerintah Daerah melalui Surat Edaran Menteri Dalam Negeri bahwa seluruh layanan administrasi maupun konsultasi dilakukan secara *online* sehingga Kementerian Dalam Negeri tidak menerima layanan secara *offline* atau kunjungan langsung/*visitasi*.
- b. Strategi Peningkatan Karakteristik Sikap dan Perilaku yaitu:
- 1) Biro Organisasi dan Tatalaksana melakukan pengembangan bentuk penghargaan bagi petugas layanan melalui penilaian yang dilakukan secara terus menerus dengan kategori yang lebih luas dalam kurun waktu yang lebih singkat, yang dipublikasikan secara luas melalui media yang dimiliki Kementerian Dalam Negeri sehingga para petugas layanan akan termotivasi untuk meningkatkan kinerja.
 - 2) Biro Organisasi dan Tatalaksana bekerjasama dengan BPSDM Kemendagri melaksanakan training terhadap para petugas layanan dan pengguna layanan daerah melalui pelatihan yang diadakan oleh Kementerian Dalam Negeri sebagai sarana *transfer knowledge* sekaligus meningkatkan *skill* pelayanan serta melakukan *Benchmark/Studi Banding* layanan sebagai *role model* sekaligus *update* tren layanan bagi petugas layanan yang dilakukan secara terus menerus dan berjenjang.
- c. Strategi Peningkatan Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik, Biro Organisasi dan Tatalaksana melakukan langkah-langkah yang pertama melakukan perbaikan waktu antrian registrasi dan waktu antrian layanan secara *online* serta mempercepat waktu tunggu pelaksanaan konsultasi *online* yang semula lebih lama dibandingkan dengan datang langsung/*offline* menjadi sama. Hal ini diperlukan komitmen bersama penyelenggara layanan unit kerja. Kedua dengan melakukan upaya perbaikan layanan *online* menjadi lebih efektif dari sisi waktu dan efisien dari biaya dibandingkan dengan layanan langsung/*offline* dan hasilnya dapat langsung *download* di waktu yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

1. *Buku :*

AG. Subarsono, (2015). Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi. Cetakan VII. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Agustino, Leo. 2006. Dasar-dasar Kebijaksanaan Publik. Bandung: CV. Alfabeta.

Ahmad Jamaluddin, 2015. Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Gava Media.

Akdon, 2011. Strategic Management For Educational Management (Manajemen. Strategik untuk Manajemen Pendidikan), Bandung: Alfabeta

Amir, Taufiq. 2011. Manajemen Strategik. Jakarta: Rajawali Pers.

Anggara, Sahya (2014). Kebijakan Publik, CV Pustaka Setia, Bandung.

Assauri, Sofjan. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Rajawali Pers

Budiharto, Widodo. 2010. Robotika – Teori dan Implementasinya. Yogyakarta : Penerbit Andi

Budi Winarno, (2016), Kebijakan Publik era Globalisasi: Teori, Proses, dan Studi Kasus Komparatif, (Yogyakarta: CAPS,)

Daradjat Kartawidjaja (2011), Konsep dan Eektivitas Implementasi Kebijakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), Madani Publishing : Jakarta.

Dunn, William N. 2000. Pengantar Analisa Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada Press

Effendy, Onong Uchjana. 2007. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Handyaningrat Soewarno, (2008), Pelayanan Publik, Jakarta, Gunung Jati, 2011.

Hasan Alwi - Dendy Sugono (2002)Kamus Besar Bahasa Indonesia ; Penulis,; Penerbit, Balai Pustaka.,

Husein, Umar. 2005. Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Lubis & Husain, 2007. Efektivitas Pelayanan Publik, Pustaka Binaman Presindo. Jakarta

Mahmudi, 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UUP STIM YKPN,. Yogyakarta

Moleong, Lexy J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset

Nazir, Moh. 2017. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nurdin Usman,(2004) Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Grasindo Publisher. Jakarta.

Purwadarminta, W. J. S., Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta, Balai Pustaka, 2006

Richard M. Steers, 2015, Efektivitas Organisasi, Jakarta: Erlangga.

Subagyo,Rokhmat,2017.Metode Penelitian Ekonomi Islam,Jakarta : Alim's Publishing.

Sugiyono.(2016). Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan ke-23. Bandung:Alfabeta

Solichin Abdul Wahab (2017 : 131) Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Penyusunan Model, PT Bumi Aksara, Jakarta.

Sutrisno, Edy, Manajemen Sumberdaya Manusia, Jakarta, Kencana, 2007.

Suwitri, Sri, 2008. Konsep Dasar Kebijakan Publik, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Winarno, Budi (2014) Kebijakan Publik (Teori, Proses dan Studi Kasus), Jakarta: CAPS.

Yamit, Zulian, (2003) Manajemen Produksi dan Operasi Edisi 2, Ekonisia, Yogyakarta,

2. Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 061-3755 Tahun 2014 tentang Pembentukan Unit Layanan Administrasi di Kemendagri

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 43 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri

Surat Menteri Dalam Negeri Nomor 555.4/2727/SJ Tanggal 1 April 2019 Hal Penerapan dan Pemanfaatan Aplikasi SiOLA di Unit Layanan Administrasi Kemendagri yang ditujukan kepada Pejabat Eselon I di lingkungan Kemendagri

Surat Menteri Dalam Negeri Nomor 061/1249/SJ Tanggal 10 Februari 2020 Hal Penerapan dan Pemanfaatan Layanan Online Aplikasi SiOLA yang ditujukan kepada Gubernur/Bupati/Walikota seluruh Indonesia;

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 061/4620/SJ Tanggal 14 Agustus 2020 Tentang Optimalisasi Penggunaan Aplikasi SiOLA Kementerian Dalam Negeri

3. Media Online :

<https://mediaindonesia.com/teknologi/461342/maksimalkan-digitalisasi-pelayanan-publik>

Kota Surabaya :<https://kemensos.go.id/benchmarking-pelayanan-terpadu-di-kota-surabaya>

Kabupaten Bone :<https://bone.go.id/2020/02/19/penerapan-dan-pemanfaatan-layanan-online-di-aplikasi-siola/>

Provinsi Aceh :<https://dlhk.acehprov.go.id/2020/02/info-penerapan-dan-pemanfaatan-layanan-online-di-aplikasi-siola/>

Provinsi Banten :<https://biropemotda.bantenprov.go.id/index.php?/post/bimtek-aplikasi-simpel>

4. Jurnal:

<https://iap2.or.id/mengenal-arnsteins-ladder-dalam-menata-partisipasi-publik/>, A Ladder of Citizen Participation by Sherry R. Arnstein tahun 1969

<https://onsearch.id/Record/IOS3378.121>, Efektivitas Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Daerah (Simapatda) Di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Badung

<https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/2742>, Implementasi Penggunaan Aplikasi E-Nadi Yang Terintegrasi Dengan Tanda Tangan Elektronik Dalam Mewujudkan E-Government

<https://repository.ub.ac.id/id/eprint/172121/>, Implementasi Program Srikandi Baruna Dalam Rangka Mempromosikan Kesetaraan Gender Pada Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya)

<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/5356>, Implementasi Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Di Kantor Desa Moncobalang Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa

<http://eprints.ipdn.ac.id/8010/>, Implementasi Kebijakan Aplikasi Sipolima Pada Dinas Kominfo Kota Baubau Dalam Meningkatkan Kinerja Asn Ditengah Pandemi Covid-19

5. Dokumen Pendukung:

Ekspos Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri