

Jurnal Administro

(Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara)

URL: <https://ejournalfish.unima.ac.id/index.php/administro/id/index>

Implementasi Sistem Informasi Dan Aduan Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa

Francesco G. Lumapow^{a, 1*}, Steven V. Tarore^{b, 2}, Goinpeace H. Tumbel^{c, 3}

^a Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Manado Indonesia

¹ francescolumapow079@gmail.com; ² goinpeaceatumbel@unima.ac.id; ³ stevenvtarore@gmail.com

INFO ARTIKEL

Key word:

Policy Implementation
Online Complaint Information
and Management System
Transformation of Public Services
DPMPTSP Minahasa Regency

ABSTRACT

This research aims to understand, describe, and analyse the implementation of the Online Information and Complaint System at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Minahasa Regency. The research method used is qualitative descriptive. The number of informants in this study is 7 (seven) people. Data collection used observation, interviews, and documentation techniques. Data analysis through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Using indicators/sub-focus: Communication, Resources, Disposition, and Bureaucratic Structure.

The research results indicate that the implementation of the online information and complaint system at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Minahasa Regency is not yet optimal or functioning as it should. This is evidenced by the limited communication and socialisation of the system to the public, and the underutilisation of information media. In terms of resources, the number of personnel is considered sufficient, but the quality of competence, budget support, and technological infrastructure still need to be improved. Disposition, the ability of employees to adapt to digital systems is not uniform, commitment to rapid response is not supported by strong oversight mechanisms, and there is still a perception that the system is a monitoring tool that adds to the workload. In terms of bureaucratic structure, there is an unclear division of tasks, weak coordination, suboptimal monitoring mechanisms, and the lack of regular and continuous SOP evaluations. Therefore, there is a need for increased socialisation, strengthening of human resource capacity, development of technological infrastructure, and improvement of organisational governance to enhance the effectiveness of public services at the DPMPTSP of Minahasa Regency.

INTISARI

Kata kunci:

Implementasi Kebijakan
Sistem Informasi dan Pengelolaan
Aduan Online
Transformasi Pelayanan Publik
DPMPTSP Kabupaten Minahasa

Penelitian ini bertujuan mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Sistem Informasi Dan Aduan Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 7 (tujuh) orang. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data melalui reduksi data, penyajian data penarikan kesimpulan. Dengan menggunakan indikator/sub fokus: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

Hasil penelitian bahwa Implementasi sistem informasi dan aduan online pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa belum maksimal atau berjalan dengan semestinya hal ini dibuktikan dengan komunikasi, sosialisasi sistem kepada masyarakat masih terbatas dan pemanfaatan media informasi belum dilakukan secara maksimal. Pada sumber daya, jumlah personel dinilai cukup, namun kualitas kompetensi, dukungan anggaran, serta infrastruktur teknologi masih perlu ditingkatkan. Disposisi, kemampuan adaptasi pegawai terhadap sistem digital belum merata, komitmen terhadap respons cepat belum didukung mekanisme pengawasan yang kuat, serta masih terdapat persepsi bahwa sistem merupakan alat pengawasan yang menambah beban kerja. Pada aspek struktur birokrasi, ditemukan belum jelasnya pembagian tugas, lemahnya koordinasi, belum optimalnya mekanisme pengawasan, serta belum dilakukannya evaluasi SOP secara rutin dan berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan infrastruktur teknologi, serta penyempurnaan tata kelola organisasi guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Minahasa.

I. Pendahuluan

Di lingkup pelayanan publik, teknologi memainkan peran penting dalam keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat modern. Oleh karena itu, pemerintah harus mengubah mekanisme kerja dan pelayanannya dengan berfokus pada penggunaan sistem informasi dan strategi komunikasi. Electronic government juga dikenal sebagai "e-government" merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang didukung oleh internet untuk menciptakan sistem pemerintahan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Di Indonesia, e-government menjadi ajang untuk mendorong pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi publik, mendorong sisi pemanfaatan dan keterbukaan informasi, dan mendorong peningkatan transparansi dan aksesibilitas informasi. E-government adalah salah satu teknologi informasi yang sangat penting bagi pemerintah Indonesia untuk menyediakan layanan publik. [1]. Dalam upaya untuk beradaptasi dengan perubahan serta perkembangan teknologi informasi global, pemerintah Indonesia diberi wewenang untuk membangun sistem digital yang akan memudahkan dan membantu menjalankan pemerintahan di masa mendatang. Menurut Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2014, Rencana Pitalebar Indonesia 2014–2019 [2] E-government adalah bidang pertama yang mendapat prioritas dalam pembangunan pitalebar Indonesia antara tahun 2014 dan 2019. Tujuannya adalah untuk mewujudkan upaya untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan yang bersih, demokratis, dan terpercaya melalui penyediaan layanan yang terintegrasi antara lembaga pemerintah dan masyarakat. Untuk memaksimalkan pemanfaatan e-government, pemerintah Indonesia mungkin menghadapi banyak tantangan. Meskipun sistem informasi manajemen memainkan peran penting, penyelenggaraan e-government di Indonesia gagal mengurangi masalah yang disebutkan sebelumnya. Komponen sistem terhubung satu sama lain dengan batasan yang jelas dan bekerja sama untuk mencapai seperangkat tujuan. Sistem informasi adalah sekumpulan orang, hardware, software, jaringan komunikasi, sumber data, prosedur, dan kebijakan yang terorganisir yang dapat menyimpan, menyediakan kembali, dan menyebarkan satu atau lebih informasi di dalam suatu organisasi. Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara pemerintah beroperasi, terutama dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan publik harus responsif, cepat, transparan, dan akuntabel. Selain kebutuhan tersebut, salah satu strategi utama untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) adalah penggunaan sistem informasi berbasis digital. Pemerintah daerah sebagai ujung tombak pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mengimplementasikan kebijakan berbasis teknologi informasi. Pelayanan umum adalah salah satu tugas utama pemerintahan untuk menjaga kesejahteraan masyarakat. [3]. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah penerapan sistem informasi dan aduan online, yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan serta menyampaikan pengaduan, kritik, dan saran secara efektif dan efisien. Melalui implementasi sistem ini, diharapkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat dapat berlangsung secara dua arah, transparan, dan berkelanjutan. Menurut Kusumanegara [4], Output implementasi adalah melihat apakah aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan program telah sesuai dengan instruksi implementasi sebelumnya atau tidak. Implementasi kebijakan menurut George Edward III dalam Subarsono yang dikutip oleh Kendi (2024), menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan: 1. Komunikasi: Tiga pihak pemerintah, swasta, dan masyarakat—berkontribusi pada pelaksanaan. Pemerintah bertindak sebagai pemilik program, penyedia layanan swasta, dan masyarakat sebagai penikmat atau kelompok yang disasar program. Semua informasi tentang keuntungan dan kepentingan masing-masing aktor harus dikomunikasikan secara adil dan jujur. 2. Sumber Daya: Meskipun tujuan dan sasaran kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan akuntabel, kebijakan tidak akan berjalan secara efektif. 3. Disposisi: Kesuksesan implementasi tidak ditentukan oleh pengetahuan akademik atau kekuatan teoritik dalam mengubah dokumen kebijakan menjadi program dan kegiatan. Keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh psikologis implementor. Rasa tanggung jawab dan kesadaran sebagai abdi negara dan abdi masyarakat adalah cara terbaik untuk mengukur komitmen. Sebagai abdi negara, seseorang berpegang teguh pada sumpah dan janji kepada negara tentang tanggung jawab dan tanggung jawabnya. Sebagai abdi masyarakat, seseorang melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat sesuai dengan tanggung jawabnya. 4. Keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik dipengaruhi oleh organisasi yang menangani implementasinya. Selain itu, sinkronisasi antara jenis program dan instruktur yang kompetitif sangat penting untuk keberhasilan implementasi. Agar tidak terjadi turbulensi dalam program, ketika program dan kegiatan serupa dilakukan oleh dua instansi yang berbeda, kejelasan dan spesifikasi program dan kegiatan tersebut harus didefinisikan dengan tepat.

Salah satu perangkat daerah yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan perizinan dan non-perizinan kepada masyarakat adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Minahasa. Pelayanan kepada masyarakat dianggap efektif apabila masyarakat dapat menerima layanan dengan cepat, tepat, dan memuaskan. [5] Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Minahasa telah mengimplementasikan sistem informasi dan aduan online sebagai bagian dari upaya digitalisasi pelayanan. Sistem ini diharapkan mampu memangkas birokrasi yang berbelit, meningkatkan kecepatan pelayanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap informasi dan layanan

pemerintah. Namun, dalam praktiknya, implementasi sistem informasi dan aduan online tidak selalu berjalan optimal. Keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi masyarakat, dan banyak lagi yang masih terjadi terkait dengan adanya sistem informasi dan aduan online yang kemudian masyarakat menggunakan kegiatan manual untuk mendapatkan pelayanan informasi serta aduan, hambatan teknis berupa ketersediaan fasilitas penunjang kegiatan, serta tingkat pengawasan dari internal dan eksternal kantor. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana implementasi dari transformasi pelayanan publik melalui sistem informasi dan aduan online. Berdasarkan permasalahan yang terjadi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa terkait dengan implementasi sistem informasi dan aduan online, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Implementasi Sistem Informasi Dan Aduan Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa**”.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. [6] Terkait dengan Pelaksanaan Sistem Informasi dan Aduan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa. Untuk mendapatkan data yang lebih mendalam, metode kualitatif digunakan, yang mengacu pada apa yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh peserta atau sumber data [7].

Dengan menggunakan indikator, Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktir Birokrasi dengan instrument penelitian ialah peneliti itu sendiri adalah sebagai alat utama penelitian; peneliti harus melakukan pengamatan, wawancara, pengumpulan data, dan analisis data. [8]. Alat bantu seperti catatan, lapangan, alat perekam, dan kamera untuk dokumentasi digunakan. Data primer dan sekunder adalah dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Jenis pertama berasal dari hasil turun di lapangan, seperti wawancara dan observasi dengan informan dan responden yang terkait dengan masalah yang dibahas. Jenis kedua berasal dari sumber lain, seperti website, buku, jurnal, dan draft undang-undang. Wawancara, dokumentasi, dan pengamatan langsung adalah cara pengumpulan data. Analisis data dilakukan dengan model analisis interaktif. [9], yang meliputi: pengumpulan data, reduksi data/penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. Hasil dan Pembahasan

Implementasi ialah tahap pelaksanaan dari suatu rencana, kebijakan, atau program yang telah disusun sebelumnya untuk kemudian diterapkan dalam kegiatan nyata. Pada tahap ini, konsep atau keputusan yang bersifat teoritis diwujudkan menjadi tindakan operasional oleh pihak pelaksana agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif. Dalam praktiknya, implementasi tidak hanya sekadar menjalankan aturan, tetapi juga mencakup proses penyesuaian di lapangan, koordinasi antar pelaksana, serta pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan sarana dan prasarana, kejelasan prosedur kerja, serta komunikasi antar pihak yang terlibat. Selain itu, implementasi juga berkaitan dengan bagaimana suatu sistem atau kebijakan mampu berjalan sesuai dengan tujuan awalnya dan memberikan manfaat bagi sasaran yang dituju. Oleh karena itu, implementasi sering menjadi tahap penting dalam menilai sejauh mana suatu program benar-benar dapat diterapkan secara nyata dan memberikan hasil yang diharapkan. Salah satu tahap dalam siklus kebijakan publik adalah implementasi, yang penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang telah dibuat dapat mencapai tujuannya. Kebijakan biasanya dirumuskan secara jelas dan terarah sebelum implementasi. Implementasi, menurut Van Meter dan Van Horn, adalah tindakan setelah keputusan yang telah dibuat sebelumnya. Proses ini mencakup upaya untuk mengubah keputusan tersebut menjadi tindakan operasional dalam jangka waktu tertentu dan melanjutkan upaya untuk melakukan perubahan besar maupun kecil sesuai dengan tujuan kebijakan. Organisasi publik yang bertanggung jawab untuk mencapai tujuan tersebut melakukan tindakan ini. Implementasi kebijakan publik adalah tindakan praktis dari keputusan yang telah dibuat untuk menyelesaikan masalah saat ini dan memberikan jawaban atas berbagai masalah yang dihadapi masyarakat. Ini membedakannya dari tahap perumusan kebijakan yang lebih teoretis. [10]

Implementasi sistem informasi dan pengelolaan aduan online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa merupakan bagian dari upaya transformasi pelayanan publik menuju sistem yang lebih modern, cepat, dan berbasis teknologi. Penerapan sistem ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aduan, mempercepat proses penanganan, serta meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan pemerintah. Dalam pelaksanaannya, sistem informasi dan aduan online telah menjadi sarana utama dalam menerima, mencatat, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Proses yang sebelumnya dilakukan secara manual kini telah beralih ke bentuk digital sehingga lebih tertata, terdokumentasi, dan mudah diakses kembali apabila dibutuhkan. Hal ini membuat dampak positif terhadap efisiensi kerja serta

peningkatan kualitas pengelolaan data aduan. Selain itu, sistem ini juga mendukung perubahan pola pelayanan yang lebih responsif. Masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor untuk menyampaikan keluhan, melainkan dapat menggunakan kanal online yang telah disediakan. Kondisi ini menunjukkan adanya peningkatan aksesibilitas layanan publik serta percepatan dalam proses komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Sebagaimana sudah dijelaskan pada hasil penelitian ini, difokuskan pada Transformasi pelayanan publik melalui mekanisme kerja sistem informasi dan pengelolaan aduan online di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa yang dikaji dari: 1.) Komunikasi, 2.) Sumber Daya, 3.) Disposisi, dan 4.) Struktur Birokrasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1.1 Komunikasi

Komunikasi ialah proses menyampaikan informasi, pesan, atau instruksi dari satu pihak kepada pihak lain agar terjadi kesamaan pemahaman dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Dalam konteks organisasi publik, komunikasi berperan penting dalam memastikan setiap kebijakan, program, atau sistem dapat dipahami dan dijalankan dengan baik oleh seluruh pelaksana maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut Wahlstrom (1992) yang dikutip oleh Dyatmika (2021) [11], [12] Komunikasi adalah proses pemberian informasi, ide, atau perasaan yang tidak hanya dilakukan secara lisan dan tertulis, tetapi juga melalui bahasa tubuh, gaya, tampilan, atau hal lain yang membantu memahami makna.

Komunikasi yang efektif tidak hanya ditandai oleh penyampaian informasi, tetapi juga oleh kejelasan pesan, ketepatan media yang digunakan, serta adanya umpan balik dari penerima pesan. Dengan komunikasi yang baik, proses kerja dalam organisasi dapat berjalan lebih terarah, terkoordinasi, dan meminimalkan kesalahpahaman antar pihak. Dalam pelayanan publik, komunikasi juga menjadi jembatan antara pemerintah dan masyarakat. Informasi mengenai prosedur layanan, alur pengaduan, maupun perubahan sistem perlu disampaikan secara jelas dan mudah dipahami agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan tepat. Oleh karena itu, keberhasilan suatu sistem pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang dibangun antara pelaksana layanan dan pengguna layanan.

Prosedur pelayanan dengan kata lain adalah rangkaian tata cara, juga alur kerja termasuk kedalam mekanisme pelayanan yang digunakan oleh suatu instansi atau organisasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat atau pelanggan mulai dari permintaan layanan, proses pemrosesan, hingga penyelesaian layanan dilakukan dengan cara komunikasi antar dua arah komunikasi sebagai proses penyampaian informasi oleh komunikator kepada komunikan [13]. Berdasarkan dengan hasil wawancara terkait dengan Transformasi Pelayanan Publik Melalui Mekanisme Kerja Sistem Informasi Dan Pengelolaan Aduan Online Yang Dilakukan Oleh Pemerintah Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa, lewat indikator Komunikasi, Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi dalam implementasi Sistem Informasi dan Aduan Online belum berjalan secara optimal. Sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat masih terbatas sehingga belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Minahasa. Meskipun dinas telah menggunakan beberapa media seperti banner, pamflet, website, dan media sosial, pemanfaatannya belum dilakukan secara maksimal dan berkelanjutan. Kondisi ini menyebabkan masih terdapat kemungkinan sebagian masyarakat belum mengetahui keberadaan sistem maupun tata cara penggunaannya. Selain itu, penyebaran informasi belum merata hingga ke wilayah pelosok. Ketidadaan mekanisme khusus untuk memastikan bahwa informasi benar-benar diterima dan dipahami oleh masyarakat menunjukkan bahwa proses komunikasi masih berfokus pada penyampaian informasi, bukan pada keberhasilan penerimaan pesan oleh masyarakat. Akibatnya, tujuan sistem untuk memberikan kemudahan akses layanan dan pengaduan belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat.

Pemanfaatan media digital juga belum berjalan secara optimal. Website yang seharusnya menjadi pusat informasi pelayanan belum diperbarui secara rutin karena keterbatasan sumber daya yang tersedia. Demikian pula dengan penggunaan media sosial yang masih lebih banyak berfungsi sebagai media penyampaian informasi satu arah dibandingkan sebagai sarana interaksi dan komunikasi dua arah dengan masyarakat. Padahal, dalam era digital, media sosial dapat menjadi instrumen penting untuk membangun komunikasi yang cepat, responsif, dan partisipatif. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa dinas belum memiliki sistem komunikasi yang mampu memberikan informasi secara cepat kepada masyarakat ketika terjadi gangguan atau pemeliharaan sistem. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kebingungan bagi pengguna layanan karena masyarakat tidak memperoleh informasi yang jelas mengenai penyebab maupun durasi gangguan yang terjadi. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap sistem dapat menurun apabila gangguan tersebut terjadi berulang kali tanpa adanya pemberitahuan yang memadai. Di sisi internal organisasi, belum terdapat rapat koordinasi rutin yang secara khusus membahas hambatan komunikasi dalam pengelolaan sistem dan pelayanan berbasis digital. Permasalahan komunikasi umumnya hanya dibahas ketika muncul kendala tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi belum menjadi bagian dari evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, belum adanya standar operasional maupun mekanisme evaluasi khusus terhadap kualitas informasi dan respons

yang diberikan kepada masyarakat menyebabkan kualitas komunikasi sangat bergantung pada kemampuan masing-masing petugas. Kondisi ini berpotensi menimbulkan perbedaan kualitas pelayanan informasi yang diterima oleh masyarakat. Di sisi lain, tidak adanya evaluasi khusus terhadap efektivitas sosialisasi dan komunikasi yang telah dilakukan membuat dinas sulit mengetahui sejauh mana masyarakat memahami dan memanfaatkan sistem yang tersedia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dalam penggunaan Sistem Informasi dan Aduan Online masih menghadapi banyak tantangan, yang mengurangi efisiensi operasi sistem. Teori implementasi kebijakan George C. Edward III menyatakan bahwa transmisi, kejelasan, dan konsistensi adalah tiga komponen yang diperlukan untuk komunikasi yang efektif. Namun, kondisi yang ditemukan menunjukkan bahwa penyampaian informasi belum sepenuhnya menjangkau sasaran, kejelasan informasi belum didukung oleh evaluasi yang memadai, serta konsistensi penyebaran informasi masih menghadapi berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan strategi komunikasi, peningkatan pemanfaatan media digital, serta evaluasi yang berkelanjutan agar implementasi Sistem Informasi dan Aduan Online dapat berjalan lebih efektif dalam mendukung transformasi pelayanan publik di Kabupaten Minahasa.

1.2 Sumber Daya

Salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan adalah sumber daya, yang mencakup sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, informasi, dan kewenangan yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan. Sumber daya manusia adalah kekuatan yang berasal dari manusia yang dapat digunakan oleh organisasi. Dengan kata lain, sumber daya manusia adalah kekuatan yang berasal dari manusia (Surajiyo *et al.* 2020). Edward III menyatakan bahwa meskipun suatu kebijakan dirancang dengan baik, implementasinya tidak akan berhasil kecuali didukung oleh sumber daya yang cukup. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi Sistem Informasi dan Pengelolaan Aduan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa sangat dipengaruhi oleh jumlah dan kualitas sumber daya yang tersedia.

Menurut hasil wawancara, transformasi pelayanan publik melalui mekanisme kerja Sistem Informasi dan pengelolaan aduan online yang dilakukan oleh pemerintah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa, berdasarkan indikator sumber daya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang bertanggung jawab untuk mengelola sistem informasi dan aduan online pada dasarnya cukup untuk mendukung operasi sistem. Namun, kualitas SDM tetap menjadi masalah utama. Pelatihan dan pengembangan kompetensi yang terbatas menyebabkan kemampuan teknis karyawan belum berkembang secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa jumlah staf bukan satu-satunya faktor yang menentukan keberhasilan implementasi sistem; keterampilan manajemen TI juga sangat penting. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa pengelola sistem belum memiliki sertifikasi profesional yang relevan di bidang teknologi informasi. Kompetensi yang dimiliki lebih banyak diperoleh melalui pengalaman kerja dan proses pembelajaran mandiri. Meskipun pengalaman kerja memiliki nilai penting dalam mendukung pelaksanaan tugas, ketiadaan sertifikasi profesional menunjukkan bahwa kompetensi teknis yang dimiliki belum didukung oleh standar keahlian yang terukur dan diakui secara formal. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kualitas pengelolaan sistem, terutama dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin kompleks. Dari sisi infrastruktur teknologi, kapasitas server dan penyimpanan data saat ini masih mampu mendukung kebutuhan operasional sistem. Akan tetapi, pengembangan infrastruktur belum dilakukan secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan teknologi masih berorientasi pada kebutuhan saat ini dan belum sepenuhnya mengantisipasi kebutuhan jangka panjang. Dalam implementasi sistem informasi, pengembangan infrastruktur secara berkelanjutan sangat diperlukan untuk menjamin keberlangsungan layanan dan mengantisipasi peningkatan kebutuhan pengguna di masa mendatang. Kendala lain yang ditemukan adalah belum adanya alokasi anggaran khusus untuk pengembangan fitur dan peningkatan keamanan siber sistem. Pengelolaan dan pemeliharaan sistem masih bergantung pada anggaran umum yang tersedia di dinas. Akibatnya, ruang untuk melakukan inovasi, pembaruan sistem, dan peningkatan perlindungan terhadap ancaman keamanan digital menjadi terbatas. Padahal, keamanan sistem merupakan aspek penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi informasi. Selain itu, ketersediaan perangkat cadangan atau backup system masih belum memadai. Kondisi ini menimbulkan risiko apabila terjadi kerusakan pada perangkat utama yang digunakan dalam operasional sistem. Tanpa adanya sistem cadangan yang memadai, potensi gangguan terhadap pelayanan publik menjadi lebih besar karena proses pemulihan layanan memerlukan waktu yang lebih lama. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas koneksi internet belum sepenuhnya stabil. Pada waktu-waktu tertentu masih terjadi gangguan jaringan maupun penurunan kecepatan akses yang dapat menghambat penggunaan sistem oleh petugas. Mengingat sistem informasi dan aduan online sangat bergantung pada jaringan internet, kestabilan koneksi menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan lainnya terlihat pada pemanfaatan data historis aduan yang belum optimal. Meskipun data tersedia dan dapat diakses oleh petugas, belum terdapat

mekanisme yang secara sistematis memanfaatkan data tersebut sebagai bahan referensi dalam menangani permasalahan yang serupa. Akibatnya, potensi data sebagai sumber informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan belum dimanfaatkan secara maksimal. Dari sisi pelayanan kepada masyarakat, belum tersedia fasilitas pendukung yang dapat membantu masyarakat mempelajari penggunaan sistem secara mandiri. Tidak adanya terminal layanan mandiri maupun sarana pembelajaran digital di lingkungan kantor pelayanan menunjukkan bahwa dukungan terhadap masyarakat dalam beradaptasi dengan sistem digital masih terbatas. Kondisi ini dapat menjadi hambatan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan pemahaman terhadap teknologi informasi. Selanjutnya, keterlibatan pihak ketiga seperti vendor atau konsultan teknologi informasi masih bersifat terbatas dan insidental. Dukungan teknis yang diberikan belum berlangsung secara berkelanjutan dan belum mampu mendorong transfer pengetahuan yang optimal kepada pengelola sistem. Padahal, keterlibatan pihak ketiga dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kapasitas teknis aparatur sekaligus mendukung pengembangan sistem secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa sumber daya dalam implementasi Sistem Informasi dan Pengelolaan Aduan Online di DPMPTSP Kabupaten Minahasa masih menghadapi berbagai keterbatasan. Permasalahan tidak terletak pada jumlah sumber daya manusia, tetapi lebih pada kualitas kompetensi, dukungan anggaran, kesiapan infrastruktur, serta pengembangan teknologi yang belum optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi belum sepenuhnya didukung oleh sumber daya yang memadai sebagaimana yang dikemukakan oleh Edward III, sehingga berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan sistem dalam mendukung transformasi pelayanan publik.

1.3 Disposisi

Pengertian disposisi menurut Edward III [14] dikatakan sebagai “kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”. Menurut Edward III dalam Widodo (2010), para pelaksana kebijakan harus tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kemampuan untuk melakukannya jika implementasi kebijakan ingin berhasil dan efektif. Mereka juga harus tahu bagaimana melaksanakan kebijakan tersebut. Proses implementasi kebijakan akan berjalan lebih efektif jika pelaksana berkomitmen, mendukung, dan memahami kebijakan dengan baik. Sebaliknya, jika pelaksana ragu, menentang, atau tidak melakukannya, tujuan kebijakan akan sulit tercapai. Berdasarkan dengan hasil wawancara terkait dengan Transformasi Pelayanan Publik Melalui Mekanisme Kerja Sistem Informasi Dan Pengelolaan Aduan Online Yang Dilakukan Oleh Pemerintah Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa, lewat indikator Disposisi Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kemampuan adaptasi pegawai terhadap penggunaan sistem informasi belum sepenuhnya merata. Meskipun sistem telah diterapkan sebagai bagian dari pelayanan berbasis digital, masih terdapat pegawai yang mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan perubahan dari sistem manual menuju sistem elektronik. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerimaan terhadap perubahan belum berlangsung secara seragam di seluruh lingkungan organisasi. Perbedaan kemampuan adaptasi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas penggunaan sistem dalam mendukung pelayanan publik. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa komitmen pimpinan dalam mendorong respons cepat terhadap aduan masyarakat masih lebih bersifat normatif. Dukungan pimpinan umumnya diwujudkan melalui arahan dan imbauan kepada pegawai untuk bekerja secara responsif, namun belum didukung oleh sistem pengawasan dan evaluasi yang konsisten terhadap penyelesaian aduan. Akibatnya, upaya untuk membangun budaya kerja yang cepat dan responsif belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Selain itu, tingkat kepercayaan petugas terhadap data yang masuk melalui sistem online belum sepenuhnya tinggi. Dalam praktiknya, petugas masih merasa perlu melakukan verifikasi tambahan terhadap data yang diterima sebelum digunakan sebagai dasar pengambilan tindakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap sistem informasi belum sepenuhnya terbentuk, sehingga proses pelayanan masih dipengaruhi oleh pola kerja yang mengutamakan pemeriksaan manual sebagai bentuk kehati-hatian. Permasalahan lain yang ditemukan adalah belum adanya mekanisme sanksi yang tegas bagi petugas yang mengabaikan atau menunda penanganan aduan masyarakat. Penegakan disiplin masih lebih banyak dilakukan melalui teguran atau arahan dari atasan tanpa adanya aturan yang secara khusus mengatur konsekuensi terhadap keterlambatan penyelesaian aduan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan rendahnya dorongan bagi pegawai untuk menjaga konsistensi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa belum tersedia program khusus yang bertujuan menjaga motivasi dan ketahanan kerja petugas pengelola aduan. Dukungan yang diberikan masih terbatas pada komunikasi informal, arahan pimpinan, serta kerja sama antarpegawai. Padahal, petugas pengelola aduan sering berhadapan dengan berbagai keluhan dan kritik dari masyarakat yang memerlukan kesiapan mental serta motivasi kerja yang kuat. Keterbatasan dukungan tersebut berpotensi memengaruhi semangat kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, pelaporan mengenai gangguan atau kelemahan sistem belum dilakukan secara terstandarisasi. Penyampaian informasi terkait masalah sistem masih bergantung pada inisiatif dan kesadaran

masing-masing petugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa budaya keterbukaan dalam melaporkan permasalahan teknis belum sepenuhnya dibangun melalui prosedur yang jelas dan sistematis. Budaya kerja yang menekankan respons cepat terhadap aduan masyarakat juga belum sepenuhnya mengakar dalam organisasi. Hal ini terlihat dari masih adanya perbedaan tingkat responsivitas antarpegawai dalam menangani aduan yang masuk. Selain itu, belum terdapat ukuran kinerja yang secara khusus mengawasi dan menilai kecepatan respons petugas dalam menyelesaikan aduan masyarakat. Akibatnya, standar pelayanan yang diharapkan belum diterapkan secara konsisten oleh seluruh pelaksana. Dalam menangani aduan yang mengandung kritik terhadap kebijakan dinas, petugas cenderung menunjukkan sikap hati-hati dan lebih sering menunggu arahan pimpinan sebelum memberikan tanggapan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberanian dan kemandirian petugas dalam memberikan respons terhadap isu-isu yang bersifat sensitif masih relatif terbatas. Akibatnya, proses penanganan aduan tertentu berpotensi menjadi lebih lambat karena harus melalui proses konsultasi terlebih dahulu. Selain itu, sebagian pegawai masih memandang sistem informasi sebagai alat pengawasan yang menambah beban kerja dibandingkan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Persepsi tersebut menunjukkan bahwa belum seluruh pegawai memiliki penerimaan yang positif terhadap implementasi sistem informasi. Apabila kondisi ini terus berlangsung, maka dapat memengaruhi tingkat komitmen dan partisipasi pegawai dalam mendukung pengembangan sistem di masa yang akan datang.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa aspek disposisi dalam implementasi Sistem Informasi dan Pengelolaan Aduan Online di DPMPSTSP Kabupaten Minahasa masih menghadapi berbagai kendala. Permasalahan utama terlihat pada belum meratanya kemampuan adaptasi pegawai, belum kuatnya komitmen organisasi dalam membangun budaya kerja responsif, rendahnya tingkat kepercayaan terhadap sistem, serta belum optimalnya dukungan motivasi dan mekanisme pengawasan. Kondisi ini menunjukkan bahwa disposisi pelaksana belum sepenuhnya mendukung implementasi sistem secara optimal sebagaimana yang dikemukakan oleh Edward III, sehingga berpengaruh terhadap efektivitas transformasi pelayanan publik berbasis digital.

1.4 Struktur Birokrasi

Menurut George C. Edward III, struktur birokrasi merupakan susunan organisasi, pembagian tugas, prosedur kerja, serta mekanisme koordinasi yang digunakan dalam melaksanakan suatu kebijakan. Struktur birokrasi berfungsi untuk memastikan bahwa setiap pelaksana memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif dan terarah. Edward III menjelaskan bahwa struktur birokrasi yang baik ditandai dengan adanya prosedur operasional yang jelas (Standard Operating Procedures/SOP), pembagian kewenangan yang tegas, serta koordinasi yang efektif antarunit kerja. Sebaliknya, struktur birokrasi yang tidak jelas dapat menyebabkan tumpang tindih tugas, lambatnya pengambilan keputusan, serta rendahnya efektivitas pelaksanaan kebijakan. Ripley dan Franklin [15] yang dikutip kembali oleh Fahmi (2021) [16] mengidentifikasi enam karakteristik birokrasi sebagai hasil pengamatan terhadap birokrasi di Amerika Serikat, yaitu:

1. Birokrasi dibentuk sebagai alat untuk menangani keperluan publik (public affairs),
2. Birokrasi adalah institusi yang dominan dalam penerapan kebijakan publik dengan kepentingan yang berbeda-beda di tingkat hierarki, dan
3. Birokrasi memiliki banyak tujuan dan fungsi.
4. Fungsi birokrasi terjadi di lingkungan yang kompleks dan luas.
5. Birokrasi memiliki naluri bertahan hidup yang tinggi, sehingga jarang terjadi birokrasi yang runtuh.
6. Birokrasi bukanlah kekuatan netral dan tidak dikontrol sepenuhnya oleh pihak luar.

Berdasarkan dengan hasil wawancara terkait dengan Transformasi Pelayanan Publik Melalui Mekanisme Kerja Sistem Informasi Dan Pengelolaan Aduan Online Yang Dilakukan Oleh Pemerintah Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa, lewat indikator Struktur Birokrasi. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa pemahaman aparaturnya terhadap dasar hukum yang menjadi landasan SOP pengelolaan aduan online masih terbatas. Meskipun SOP telah digunakan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, sebagian pelaksana belum memahami secara mendalam regulasi yang menjadi dasar penerapannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi SOP lebih banyak berorientasi pada pelaksanaan teknis dibandingkan pemahaman terhadap aspek regulatif yang mendasarinya. Selain itu, belum terdapat pembagian tugas yang jelas dan spesifik dalam menangani aduan yang bersifat mendesak atau urgent. Penanganan aduan dengan tingkat prioritas tinggi masih dilakukan berdasarkan situasi yang dihadapi dan arahan pimpinan. Akibatnya, proses penanganan aduan mendesak belum memiliki standar yang seragam sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan perlakuan dalam penyelesaian aduan.

Temuan penelitian juga menunjukkan adanya potensi tumpang tindih tugas antara admin sistem dan petugas teknis perizinan. Meskipun secara umum tugas masing-masing telah dibedakan, batas kewenangan dalam beberapa pekerjaan tertentu masih belum dipahami secara tegas oleh seluruh pelaksana. Kondisi ini dapat

menimbulkan kebingungan dalam pelaksanaan tugas dan berpotensi mengurangi efektivitas kerja organisasi. Dalam pengelolaan aduan, mekanisme verifikasi dan pengawasan terhadap jawaban yang diberikan kepada masyarakat juga belum terstandarisasi. Kualitas respons masih sangat bergantung pada kemampuan dan pemahaman masing-masing petugas. Ketidadaan prosedur pengendalian yang baku menyebabkan kualitas jawaban yang diberikan kepada masyarakat berpotensi berbeda-beda dan belum sepenuhnya terjamin konsistensinya. Permasalahan lain yang ditemukan adalah lemahnya koordinasi lintas instansi dalam penanganan aduan yang melibatkan kewenangan pihak lain. Koordinasi yang dilakukan masih bersifat manual dan belum terintegrasi dalam suatu sistem yang mendukung pertukaran informasi secara cepat. Akibatnya, proses penyelesaian aduan yang memerlukan keterlibatan instansi lain cenderung memakan waktu lebih lama dan kurang efektif. Dari sisi pengelolaan data, sistem dokumentasi dan pengarsipan digital telah diterapkan, namun belum didukung oleh mekanisme pengamanan dan pengendalian yang memadai. Belum adanya sistem pengawasan yang kuat terhadap keamanan data menunjukkan bahwa integritas dan perlindungan data aduan masih memiliki potensi risiko. Kondisi ini menjadi perhatian penting mengingat data aduan merupakan informasi yang harus dijaga kerahasiaan dan keamanannya.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa belum terdapat unit khusus yang bertanggung jawab menangani hambatan birokrasi apabila terjadi kemacetan proses pelayanan. Penyelesaian masalah masih dilakukan melalui koordinasi antarbidang dan arahan pimpinan. Ketergantungan terhadap koordinasi informal tersebut menyebabkan proses penyelesaian hambatan birokrasi belum berjalan secara sistematis dan berpotensi memperlambat pelayanan. Dalam proses pembaruan data, koordinasi antara admin pusat dan unit layanan masih dilakukan secara manual. Informasi yang akan diperbarui harus disampaikan terlebih dahulu kepada admin sebelum dilakukan perubahan dalam sistem. Mekanisme tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan pembaruan data serta ketidaksinkronan informasi apabila komunikasi antarunit tidak berjalan dengan baik. Selain itu, pelaporan hasil pengelolaan aduan kepada pimpinan daerah belum dilakukan secara khusus dan berkala. Informasi terkait pengelolaan aduan umumnya masih digabungkan dengan laporan pelayanan secara umum. Akibatnya, fungsi pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pengelolaan aduan belum dapat dilakukan secara optimal oleh pimpinan daerah. Permasalahan berikutnya adalah belum dilaksanakannya evaluasi SOP sistem informasi secara rutin dan terjadwal. Penyesuaian SOP umumnya dilakukan apabila terdapat kebutuhan tertentu atau muncul permasalahan dalam pelaksanaan. Kondisi ini menyebabkan SOP kurang responsif terhadap perkembangan teknologi maupun perubahan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa struktur birokrasi dalam implementasi Sistem Informasi dan Pengelolaan Aduan Online di DPMPTSP Kabupaten Minahasa masih menghadapi berbagai kelemahan. Permasalahan tersebut terlihat pada belum optimalnya pemahaman regulasi, kurang jelasnya pembagian tugas, lemahnya koordinasi, belum terstandarisasinya mekanisme pengawasan, serta belum adanya evaluasi yang berkelanjutan terhadap SOP. Kondisi ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi belum sepenuhnya mampu mendukung implementasi sistem secara efektif sebagaimana yang dikemukakan oleh Edward III. Akibatnya, tujuan transformasi pelayanan publik melalui penerapan sistem informasi dan pengelolaan aduan online belum dapat dicapai secara maksimal.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan dengan hasil uraian temuan dilapangan dan analisis yang sudah dipaparkan terkait dengan implementasi sistem informasi dan pengelolaan aduan online dalam mendukung transformasi pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa belum atau kurang maksimal atau belum berjalan dengan semestinya yang dapat dilihat dari:

Komunikasi dalam implementasi Sistem Informasi dan Aduan Online belum berjalan optimal. Sosialisasi kepada masyarakat masih terbatas, pemanfaatan media informasi belum maksimal, serta belum terdapat mekanisme evaluasi yang mampu mengukur efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat. Sumber daya yang mendukung implementasi sistem masih belum memadai, terutama pada aspek kualitas sumber daya manusia, dukungan anggaran, infrastruktur teknologi, dan pengembangan sistem. Kondisi ini menyebabkan pelaksanaan sistem belum dapat berjalan secara maksimal. Disposisi atau sikap pelaksana terhadap implementasi sistem belum sepenuhnya mendukung. Masih terdapat keterbatasan dalam adaptasi pegawai, komitmen terhadap respons cepat, motivasi kerja, serta persepsi positif terhadap sistem informasi sebagai sarana peningkatan pelayanan publik. Struktur birokrasi dalam pengelolaan sistem informasi dan aduan online belum berjalan secara efektif. Hal ini ditunjukkan oleh belum jelasnya pembagian tugas, lemahnya koordinasi, belum optimalnya pengawasan, serta belum adanya evaluasi SOP yang dilakukan secara rutin dan berkelanjutan.

Referensi

- [1] P. A. Lestari, "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19 Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) In The Covid-19 Pandemic Era," *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*. Volume 18, Nomor 2, Pp. 212–224, Dec. 2021.
- [2] Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2014 Tentang Rencana Pitalebar Indonesia 2014-2019.
- [3] Siwij, D S.R "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perangkat Desa Se Kecamatan Pineleng "Jurnal Ilmiah Wahana Indonesia, 8 No. 22, Nov. 2022.
- [4] I. K. Kendi, Implementasi Kebijakan Publik: Aktor, Perangkat, Manajemen Dan Isu-Isu Otonomi Khusus Papua, Edisi Cetakan Ke 1. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari, 2024.
- [5] Langkai, Jeane. Tarore Steven. Dan D. Ramadhani. S. Christi Jovanca Madi, "Prosedur Pelayanan Pengurusan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa," *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, Vol. 15 No. 1, Jun. 2023.
- [6] Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta , 2019.
- [7] E. E. Masengi, E. Lumingkewas, And B. Supit, Reformasi Administrasi Publik, Cetakan Pertama. Jawa Tengah, CV. Eureka Media Aksara, 2023.
- [8] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif ,Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta , 2018.
- [9] M. B. , M. H. Dan J. S. Miles, "Qualitative Data Analysis, A Methods Source Book Edisi Ketiga. Beverly Hills," Sage Publication Inc. Accessed: Apr. 30, 2023. [Online]. Available: Miles, Mathew B,A., Michael Huberman Dan Johnny Saldana
- [10] Muhammad Sinathria Maharaksa, Hary Dermawan Triharjono, Fadla Nur Fadilah, Sadira Az Zahra Kanasolihat, Siti Mutia Firda, And Zahra Aulia Hidayat, "Implementasi Kebijakan Publik: Pengertian, Model-Model Dan Penerapannyadalam Contoh Studi Kasus," *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, Volume 1; Nomor 6, Pp. 69–73, Jun. 2025.
- [11] T. Dyatmika, Ilmu Komunikasi. Cetakan Ke 1. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2021.
- [12] Surajiyo, Nasruddin, And Herman Paleni, *Penelitian Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Cv. Budi Utama, 2020.
- [13] Tumbel, Goinpeace H, Mokat, Jetty E. H, And Ratni Yunansi Podomi, "Implementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Jalan Kawasan Ekonomi Khusus Kota Bitung ," *Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 1 No. 2, Pp. 29–30, Oct. 2019.
- [14] T. A. Handayani, "Dimensi Disposisi Atau Sikap Pelaksana Dalam Implementasi Kebijakan Sistem Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) Dalam Mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik," *Open Journal System*, Volume 18, Nomor 4, Pp. 867–875, Nov. 2023.
- [15] B. Winarno, *Kebijakan Publik: Teori, Proses Dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Media Press, 2014.
- [16] A. Fahmi And R. Hayati, "Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pembangunan Daerah (Sipd) Dilihat Dari Aspek Struktur Birokrasi Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tabalong ," *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, Volume 4, Nomor 2, Pp. 732–749, Nov. 2021.