



Efektivitas Program Sistem Pelayanan Kepuasan (Sikap) Di Kecamatan Baros Kota Sukabumi

Trisyia Juliantina Adiwijaya ¹⁾; Dine Meigawati ²⁾; Andi Mulyadi ³⁾

¹⁾ Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Email: ¹⁾ trisyajuliantina04@gmail.com; ²⁾ dinemeigawati@ummi.ac.id; ³⁾ andimulyadi@ummi.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [29 Februari 2024]

Revised [10 Mei 2024]

Accepted [02 Juni 2024]

KEYWORDS

Effectiveness, SIKAP, District.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi lebih lanjut tentang pelaksanaan program sistem kepuasan pelayanan masyarakat di Kecamatan Baros Kota Sukabumi. Dalam penelitian ini, metodologi penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan, dan strategi sampel purposive sampling digunakan untuk mengidentifikasi 5 informan. Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara, metode observasi, dan dokumentasi. Peneliti juga menggunakan triangulasi metode dan sumber untuk melakukan proses validasi data. Hasil dari studi yang dilakukan ini menunjukkan bahwasanya efektivitas program SIKAP di Kecamatan Baros Kota Sukabumi dinilai dari tiga indikator ketepatan berdasarkan teori Duncan (dalam Steers, 2020:53) belum berjalan baik, karena masih banyak masyarakat yang belum mengerti cara menggunakan aplikasi tersebut, selain itu dalam pelaksanaan sosialisasi oleh pihak internal maupun eksternal sudah berjalan namun masih kurang berkelanjutan yang menyebabkan masyarakat masih kurang paham terkait manfaat serta tujuan program Sikap, kemudian sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan program ini masih banyak kekurangan terutama pada tampilan aplikasi program sikap tersebut.

ABSTRACT

The aim of this research is to obtain further information about the implementation of the community service satisfaction system program in Baros District, Sukabumi City. In this research, a qualitative research methodology with a descriptive approach was used, and a purposive sampling strategy was used to identify 5 informants. For this research, researchers used interview techniques, observation methods, and documentation. Researchers also use triangulation of methods and sources to carry out the data validation process. The results of this study show that the effectiveness of the SIKAP program in Baros District, Sukabumi City, assessed from three accuracy indicators based on Duncan's theory (in Steers, 2020: 53) has not worked well, because there are still many people who do not understand how to use the application, apart from that in the implementation of socialization by internal and external parties, it has been running but is still not sustainable, which means that the public still does not understand the benefits and objectives of the Attitude program, then the facilities and infrastructure that support the implementation of this program still have many deficiencies, especially in the appearance of the Attitude program application.

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi di bidang teknologi informasi sudah membawa perubahan bagi masyarakat, negara, serta tatanan kehidupan berbangsa. dalam kaitan ini, peran instansi pemerintah sebagai komponen pemerintahan tidak lepas dari tuntutan berbagai perubahan. menggunakan sistem perkantoran elektronik, institusi merupakan fasilitator utama yang memulai dan mendukung seluruh aktivitas, terutama untuk kegiatan pemerintahan secara lebih sederhana, lebih cepat, lebih transparan, tertib, terintegrasi, produktif, seksama, aman dan efisien untuk melakukan tugas administrasi. antara lembaga pemerintah dengan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan pergeseran kerangka berpikir dari regulasi penghambatan (wall regulation) sebagai regulasi aktivasi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam aktivitas pemerintahan tak dapat dihindari untuk mewujudkan good governance. Perkantoran elektronik pada intranet institusi publik ialah salah satu jawaban untuk meningkatkan kinerja perangkat tersebut.

Terkait reformasi birokrasi khususnya pada hal pelayanan publik, pemkot Sukabumi melalui Kecamatan Baros mempunyai program sarana pemenuhan aspirasi masyarakat Kota Sukabumi Kecamatan Baros yang disebut dengan Sistem Kepuasan Pelayanan (sikap). Program ini adalah salah satu pilar pada hal pelayanan informasi publik. program ini juga dirancang untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) No. 14 Tahun 2008. Pemberlakuan undang-undang ini mewajibkan badan publik dan lembaga pemerintah untuk terbuka pada menyampaikan segala informasi yang dibutuhkan publik.

Masyarakat yang adalah pelanggan berasal pelayanan publik juga seharusnya mempunyai kebutuhan dan harapan terhadap kinerja penyedia utilitas profesional. Lahirnya UU KIP pada hakekatnya bertujuan untuk memberikan jaminan konstitusional bahwa praktik demokratisasi serta good governance bermakna bagi proses pengambilan keputusan buat kepentingan publik, yang didasarkan pada partisipasi masyarakat dan akuntabilitas kelembagaan bagi terselenggaranya kebutuhan publik.

Sikap sebagai sarana pengungkapan pengaduan terkait pelayanan publik di Kota Sukabumi Kecamatan Baros, termasuk pelayanan instansi vertikal yang berada pada luar kewenangan pemkot Sukabumi Kecamatan Baros. Selain itu, sikap juga ialah salah satu bentuk inovasi di Jawa Barat khususnya pada bidang layanan klaim. sikap sebagai sarana pengungkapan pengaduan terkait pelayanan publik pada Kota Sukabumi Kecamatan Baros, termasuk pelayanan instansi vertikal yang berada di luar kewenangan pemkot Sukabumi. Selain itu, sikap juga ialah salah satu bentuk inovasi pada Jawa Barat khususnya pada bidang layanan klaim. Namun berdasarkan data yang didapat dari pihak pegawai kecamatan menunjukkan sebagai berikut :

Tabel 1 Jumlah Pengisi Aplikasi SIKAP

| No | Keperluan | Kepuasan |
|----|-------------------|-------------|
| 1 | Surat Rekomendasi | Sangat Puas |
| 2 | Kartu Keluarga | Puas |
| 3 | Surat Keterangan | Cukup Puas |
| 4 | Perizinan | Sangat Puas |
| 5 | KTP | Sangat Puas |
| 6 | Izin Keramaian | Puas |
| 7 | Kartu Keluarga | Sangat Puas |
| 8 | Perizinan | Puas |
| 9 | SK Usaha | Puas |
| 10 | SK Usaha | Puas |

(Sumber : Kecamatan Baros, Kota Sukabumi, Tahun 2023)

Dilihat dari data diatas masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dan mendapatkan sosialisasi yang cukup dari pihak pegawai yang menyebabkan beberapa kendala seperti masyarakat tidak berkenan untuk mengisi aplikasi tersebut. Adapun keluhan lain dari masyarakat tidak adanya fitur komentar dengan alasan puas atau tidak puasnya saat menggunakan aplikasi program tersebut untuk menindaklanjuti pelayanan kepuasan, hal ini lah yang menjadi masalah serta peneliti ingin mengetahui bahagimana tujuan adanya program SIKAP tersebut ditambah apa yang sudah dicapai dengan adanya program SIKAP ini dan juga apa saja yang menjadi kendala dari pencapaian tujuan yang melandasi adanya program SIKAP tersebut.

LANDASAN TEORI

Konsep Efektivitas

Efektivitas menurut Handyaningrat (1994:16) yang menyatakan bahwa: Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan menurut Mahmudi (2010:86) menjelaskan bahwa efektivitas adalah: Hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan output) terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas menitik beratkan pada outcome (hasil), program atau kegiatan dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan sebagai pengeluaran yang bijaksana.

Mengukur efektivitas bukanlah hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung dari siapa yang menafsirkan dan mengevaluasinya. Menurut Duncan (dalam Steers, 2020:53) mengungkapkan ada tiga dimensi dalam mengukur efektivitas, yaitu: a. Pencapaian tujuan, dalam pencapaian tujuan seluruh usaha pencapaian tujuan harus dilihat sebagai suatu proses. Oleh karena itu, untuk menjamin tercapainya tujuan akhir diperlukan tahapan-tahapan, baik dari segi tahapan dalam pencapaian bagian-bagian maupun dari segi prioritas. Pencapaian tujuan terdiri dari dua sub indikator, yaitu: sasaran dan jangka waktu yang merupakan target konkrit. 1. Integrasi, dimana integritas ini dapat mengukur tingkat kemampuan organisasi dalam berkomunikasi atau bersosialisasi dan mengembangkan konsensus. Integrasi juga menyangkut proses sosialisasi. 2. Adaptasi, yaitu kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Menyangkut kesesuaian antara pelaksana program dengan kondisi di lapangan.

Dari uraian di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa jika suatu pengukuran efektivitas



menggunakan tiga dimensi seperti pencapaian tujuan untuk menentukan sasaran, integrasi untuk mengetahui tingkat sosialisasi dan kemampuan adaptasi untuk mengetahui kesesuaian program di lapangan akan berjalan dengan sangat efektif.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman dalam (Hayat 2017:21) mendefinisikan bahwa “pelayanan publik diartikan sebagai kepercayaan publik, oleh karena itu setiap penyelenggara harus memberikan pelayanan yang dilakukan secara penuh tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang ada”. Kemudian menurut (Sinambela 2010:5) “pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi, yang proses pelaksanaannya sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Lalu dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan dalam Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa :“Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian menggunakan teknik penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, karena dalam penelitian ini peneliti berusaha mencari gambaran mengenai suatu objek atau subjek penelitian yang dapat berkembang seiring berkembangnya waktu dan kondisi di lapangan. Dengan demikian, peneliti dapat mengajukan penelitian dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai efektivitas Program Sistem Kepuasan Masyarakat (SIKAP) di Kecamatan Baros Kota Sukabumi. Adapun teknik dalam pengumpulan data yaitu dengan wawancara bersama pegawai kecamatan baros. Kemudian peneliti melakukan reduksi data yang berkaitan dengan program SIKAP, dilanjutkan dengan penyajian data yang merupakan hasil dari berbagai kumpulan informasi atau data yang tersusun untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan, terakhir adalah kesimpulan yang merupakan tahap akhir dari proses penelitian ini untuk memberikan makna yang telah dianalisis dan diverifikasi (Miles dan Huberman, 2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Kepuasan Pelayanan (SIKAP) adalah Inovasi Aplikasi Layanan Publik berbasis digital android yang terinstall di Handphone petugas pelayanan pada Kantor Kecamatan Baros Kota Sukabumi, salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan menerima dan menampung laporan kepuasan pelayanan secara langsung dimana setelah penerima layanan (warga) yang telah selesai dengan keperluan layanan di Kantor Kecamatan Baros, petugas layanan meminta penerima layanan untuk memilih tingkat kepuasan pelayanan yang tersedia di Handphone, dan untuk hasil kepuasan layanan langsung tersimpan di Database Laporan Pelayanan, berisi Data penerima layanan dan kepuasannya pada Pelayanan Kantor Kecamatan Baros. Sistem Kepuasan Pelayanan dalam pembuatan Aplikasi ini, melibatkan seluruh Aparatur Kecamatan Baros, dikarenakan Pelayanan Publik adalah tugas seluruh Aparatur meliputi tupoksinya masing-masing, dan dalam pembuatan Aplikasi SIKAP – Sistem Kepuasan Pelayanan dengan maksud tujuan menghimpun Kepuasan Pelayanan penerima layanan atau warga masyarakat khusus yang berdomisili di wilayah Kecamatan Baros Kota Sukabumi, maka perlunya Tim Pengelola dalam Pembuatan maupun Pengembang dan petugas yang menerima aduan, dengan dibuatkanlah Surat Keputusan Camat Baros Kota Sukabumi Nomor : 07 Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Aplikasi Pelayanan Publik, Sistem Kepuasan Pelayanan (SIKAP) Kecamatan Baros Kota Sukabumi.

Adapun teori yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur suatu efektivitas ialah dari Duncan (Dalam Steers 2020) dengan 3 dimensi diantaranya, Pencapaian Tujuan, Integritas, dan Adaptasi. Ketiga dimensi yang menjadi hasil dari penelitian ini, akan dijelaskan secara lebih mendalam di bawah ini:

Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan sendiri merupakan sebuah hasil yang dicapai saat suatu kelompok berhasil mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, yang dimana menurut Duncan (dalam Steers, 2020:53) pencapaian tujuan ialah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai sebuah proses.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dilapangan, Peneliti menemukan menunjukkan bahwa tujuan dari program SIKAP adalah program untuk memberikan kemudahan kepada pelayanan kepada masyarakat khususnya di daerah kecamatan baros guna meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan elektronik, namun hal tersebut belum dirasakan maksimal Serta peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah yaitu Kecamatan Baros Kota Sukabumi dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan program yaitu meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat yang lebih baik di Kota Sukabumi.

Meskipun begitu dalam mencapai tujuan ini tidak mungkin kiranya dalam sebuah proses pelaksanaan kegiatan tidak ada menjadi kendala, adapun kendala dalam pencapaian tujuan program SIKAP yang di rasakan oleh oleh pegawai kecamatan baros yaitu dari segi internal seperti mutasi pegawai yang menyebabkan pembaharuan pegawai yang mengakibatkan menjadi kendala dalam pencapaian tujuan pada program SIKAP ini, tidak jarang dari pihak masyarakat yang tidak mempunyai handphone hal tersebut pula yang bisa menjadi kendala seperti penuturan informan yang mengatakan adapun kendala bari berbagai segi terutama pihak masyarakat yang memang sangat minim pengetahuan dan tidak mempunyai Handphon android untuk mengakses aplikasi tersebut.

artinya kendala dalam pencapaian tujuan pada program ini yaitu pihak masyarakat yang masih minim pengetahuan dan tidaknya mempunyai handphone android, hal ini lah yang menjadi masalah dalam program sikap serta adanya sistem mutasi pegawai sehingga pula menjadi salah satu kendala dalam pencapaian tujuan tersebut.

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa pada dimensi pencapai tujuan ini masih belum berjalan dengan baik. dilihat dari beberapa tujuan tersebut sudah dilaksanakan dengan baik oleh pihak pelaksana yaitu Kecamatan Baros Kota Sukabumi, adapun kendala dalam pencapaian tujuan program SIKAP yaitu dari pihak masyarakatnya masih banyak yang belum mengerti cara menggunakan aplikasi tersebut dan dan banyak juga yang tidak memiliki handphone yang mengakibatkan pula menjadi salah satu kendala dalam pencapaian tujuan program tersebut.

Integrasi

Duncan melihat integrasi bahwa dalam mengukur efektivitas sebuah organisasi dalam mengimplementasikan programnya maka harus terintegrasi baik dengan pihak luar. Dalam program SIKAP ini tidak hanya peranan Kecamatan Baros saja yang diperlukan tetapi juga harus melibatkan banyak pihak lain seperti Dinas terkait, dan juga segenap aparat. Selain itu Integrasi dapat merujuk pada kemampuan untuk mengintegrasikan berbagai komponen, proses, atau sistem dengan cara yang efektif. Dengan demikian artinya Integrasi dilihat dari kemampuan integrasi program SIKAP dalam menyelaraskan sikap/perilaku stakeholder. Kemampuan program menjadi wadah untuk mewujudkan berbagai aspirasi masyarakat, kemampuan program sebagai simpul kerjasama berbagai pihak.

Menurut penjelasan informan program SIKAP merupakan sebuah wadah yang dimaksud untuk tempat aduan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik. Hal ini tentunya sudah menjadi kewajiban negara sesuai dengan UU KIP No 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik yang merupakan prestasi bangsa dalam rangka mewujudkan demokrasi bangsa, dimana salah satu ciri kehidupan demokrasi adalah keterbukaan. Mengenai latar belakang program SIKAP itu sendiri dapat peneliti ketahui dari tanggapan wawancara bersama informan 1 bahwasannya program ini diawali oleh surat keputusan camat baros No 07 tahun 2021 mengenai aplikasi pelayanan publik sistem kepuasan pelayanan (SIKAP) oleh karena itu kecamatan baros membuat program SIKAP.

Oleh karena itu perlu adanya komunikasi dan sosialisasi untuk mengitergrasikan program ini dengan efektif, hal telah dilakukan oleh Kecamatan Baros Kota Sukabumi. Proses sosialisasi yang dilakukan Kecamatan Baros dalam menjalankan program SIKAP yang dimana terget tersebut adalah RT/RW sekitar dengan tujuan sosialisasi ini adalah untuk memberikan penjelasan mengenai program sikap berkaitan dengan pengisian pada aplikasinya. sosialisasi yang dilakukan oleh Kecamatan Baros Kota Dukabumi mengenai Program Sikap ini benar adanya dan melibatkan beberapa sektor yang ada, dan di media masa karena bagaimanapun dalam pelaksanaan program ini tentu saja tidak bisa hanya melibatkan satu sektor saja namun berbagai sektor lainnya harus dilibatkan masyarakat di Kota Sukabumi Khususnya wilayah Kecamatan Baros dapat mengetahui dengan baik.

Namun begitu berkaitan proses sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Baros, meskipun media masa dapat mencapai banyak orang, tetapi masih ada ketidaksetaraan dalam ketersediaan dan pencapaian media tersebut. Ada beberapa kelompok masyarakat, seperti yang memiliki keterbatasan finansial atau kurang mendapatkan pendidikan formal, mungkin memiliki akses terbatas terhadap media massa atau tidak dapat mengaksesnya dengan mudah, hal ini pun yang menjadi kesenjangan informasi



dan sosialisasi ini, dapat peneliti ketahui beberapa kendala yang terjadi saat melaksanakan proses sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat.

Dari penjelasan terkait dimensi Integritas yang dilakukan Kecamatan Baros dalam program SIKAP ini sebagaimana yang dilihat dari Indikator Sosialisasi, Komunikasi sudah dilaksanakan dengan baik, akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi dalam sosialisasi dalam menggunakan media sosial karena masih banyak keluarga yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan sosial media sehingga harus meningkatkan cara komunikasi selain melalui sosial media.

Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan suatu organisasi untuk beradaptasi dan beroperasi secara efektif dalam menghadapi perubahan lingkungan atau situasi yang baru, atau yang terjadi ketika entitas mampu mengatasi tantangan yang muncul, memanfaatkan peluang untuk mencapai tujuan. Namun demikian Ketika sebuah organisasi menerapkan sebuah sistem dan program yang baru maka tidak serta merta menjadikan organisasi tersebut mampu menjalankannya dengan baik. Selama masa perencanaan program tersebut sampai pada tahapan implementasi dan evaluasilah terjadi proses adaptasi.

Pada penelitian ini terbentuknya program SIKAP yaitu berpedoman pada Undang-undang No 9 Tahun 2019 mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang mana didalam pasal 13 ayat 1 menyebutkan bahwa Penyelenggara dan pihak penerima kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan Masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, layanan pesan singkat, laman, surat elektronik, dan kotak pengaduan namun pada aplikasi tersebut tidak adanya tempat pengaduan. Hal ini selaras dengan penjelasan informan menyebutkan bahwa memang dilihat dari segi tampilan di aplikasi yang ada pada program sikap, masih kurangnya beberapa layanan untuk menangani program kepuasan pelayanan tersebut.

Dapat diketahui bahwa aplikasi kepuasan pelayanan yang diberikan melalui program SIKAP belum optimal, sepertinya yang dijelaskan di atas bahwa adaptasi terdiri dari 2 indikator, yaitu peningkatan kemampuan dan sarana prasarana. Yang mana peningkatan kemampuan disini hal ini juga didukung oleh Perda pasal 13 ayat 1 yang mana menyatakan bahwa Penyelenggara dan pihak penerima kerjasama wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan Masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, layanan pesan singkat, laman, surat elektronik, dan kotak pengaduan. Karena bagaimanapun pada program ini perlu adanya seorang profesional didalam nya agar program ini dapat terarah sesuai dengan kebutuhan.

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa berdasarkan dimensi Adaptasi menurut Duncan (dalam Steers 2020: 53) bahwa organisasi harus mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan nya. Namun pada kenyataannya dari penjelasan diatas kecamatan baros dalam pelaksanaan program ini belum memaksimalkan kehadiran aplikasi ini masih banyak kekurangan. Tidak adanya beberapa fitur layanan yang sangat amat diperlukan dengan demikian masyarakat akan merasa lebih puas untuk memberikan kepuasan layanan yang lebih kepada pegawai kecamatan baros kota sukabumi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dapat disimpulkan bahwa pendekatan duncan (Dalam Steers 2020) membantu penelitian ini dalam mengukur dan menganalisis efektivitas Sistem Kepuasan Pelayanan Kecamatan Baros. Dalam program ini yang seharusnya menjadi fokus adalah bagaimana program ini bisa memberikan kepuasan pelayanan yang optimal demi meningkatkan pelayanan pelaksanaan sesuai yang tertera di Undang-undang No 25 Tahun 2019, namun pada kenyataan dilapangan bahwa program ini belum dapat dikatakan optimal. Hal ini dilihat dari belum tercapainya setiap dimensi dengan baik, seperti kendala dalam pencapaian tujuan program SIKAP yaitu dari pihak masyarakatnya masih banyak yang belum mengerti cara menggunakan aplikasi tersebut dan dan banyak juga yang tidak memiliki handphone yang mengakibatkan pula menjadi salah satu kendala dalam pencapaian tujuan program tersebut. Dan masih kurangnya sosialisasi yang berkelanjutan sehingga menyebabkan segi pemahaman masyarakat terkait dengan apa saja yang menjadi Manfaat dan tujuan program ini yang diterima masih kurang. Hal ini yang menjadikan pelaksanaan program tersebut kurang berjalan dengan optimal.

Saran

1. Lebih mengoptimalkan sosialisasi baik melalui media sosial maupun secara langsung, dikarenakan tidak sedikit masyarakat yang masih belum mengetahui adanya program tersebut, kemudian disaat

- mensosialisasikannya harus disertai dengan prosedur yang ada agar masyarakat yang baru mengetahui orogram tersebut bisa mengerti dan merasa terbantu dengan mudah.
2. Menambahkan fitur yang kurang dalam aplikasi tersebut, agar masyarakat tidak meraa bingung untuk memberikan komentar serta pengaduan pada aplikasi tersebut.
 3. Melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala, agar program tersebut bisa jauh lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2018). *Kebijakan Publik*. CV. Pustaka Setia.
- Hayat (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT. Rajagrafindo Persada.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UUP STIM YKPN.
- Milles & Huberman (2014) *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Metode-metode Baru*. Universitas Indonesia (UI- PRESS).
- Moleong, L. J. (1999) *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2019) *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Sinambela, L. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (2010) *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Suaib, M. R. (2016) *Pengantar Kebijakan Publik dari Administrasi Negara, Kebijakan Punlik, Pelayanan Publik, Good Governance, Hingga Implementasi Kebijakan*. Calpulis.
- Sugiono. (2020). *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Granmedia Widiasarana Indonesia.
- Peraturan No. 09 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan No. 80 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Kecamatan.
- Keputusan Camat Baros Kota Sukabumi No. 07 Tahun 2021 Tentang Pembentukan Tim Pelaksanaan Aplikasi Pelayanan Publik Sistem Kepuasan Pelayanan (SIKAP).