

Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19, Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam

Hardi Yanto¹, M. Fachri Adnan²

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Article Info	Abstract
<p>Article history: Received 25 Augst 2021 Publish 03 November 2021</p> <hr/> <p>Keywords: <i>Level of Community Satisfaction, Covid-1 Pandemic, Public Service</i></p>	<p>Public services are a basic need as citizens, the state is obliged to provide services in accordance with applicable laws and regulations, the class II Non TPI Agam immigration office that provides immigration services gets obstacles in optimizing services to the community, it cannot run properly because of the incompatibility between applicable operational standards and services received by the community, be it in the form of defects in administration, the existence of applicable licensing systems, the use of information technology, poor service procedures, and shortages in facilities and infrastructure. To minimize low public confidence, analysis and measurement of the level of public satisfaction during the Covid-19 pandemic against public services at the immigration office class II Non TPI Agam. In order to achieve the purpose of the agency as a service provider to the community one of the efforts that must be done in improving the level of community satisfaction is to analyze the level of community satisfaction during the Covid-19 pandemic to public services in the Immigration Office Class II Non TPI Agam Type of Research used in this study is descriptive research with quantitative approach. From the selected population of 100 respondents Data collection is done by methods, questionnaires and documentation. The level of public satisfaction during the covid-19 pandemic against immigration services received an index value of nine (9) statement elements with the conversion value of SKM Index IKM Conversion Value = Σ NRR Weighted \times 20 (IKM Conversion Value = $4,134 \times 20 = 82.68$), with a quality value in the category "B" which is meaningful (Good / Satisfied). It is expected that in the future the Class II Non TPI Agam Immigration Office needs to increase the utilization of information technology, transparency of services and handling of immigration service complaint facilities and can maintain important matters including service requirements, service procedures, service fees and competence in the implementation of immigration services.</p>
<p>Article history: Received 25 Augst 2021 Publish 03 November 2021</p>	<p>Abstrak</p> <p>Pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar sebagai warga negara, negara wajib memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Kantor imigrasi kelas II Non TPI Agam yang menyediakan pelayanan keimigrasian mendapatkan kendala dalam pengoptimalan layanan kepada masyarakat, hal itu tidak dapat berjalan dengan semestinya karena adanya ketidaksesuaian antara standar operasional yang berlaku dengan layanan yang diterima oleh masyarakat, baik itu berupa cacat dalam administrasi, adanya sistem percaloan yang berlaku, pemanfaatan teknologi informasi, prosedur pelayanan yang kurang baik, serta kekurangan dalam sarana dan prasarana. Untuk meminimalisir rendahnya kepercayaan masyarakat diperlukan analisis dan pengukuran terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Publik di Kantor imigrasi kelas II Non TPI Agam. Agar tercapainya tujuan instansi yakni sebagai pemberi layanan kepada masyarakat salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan tingkat kepuasan masyarakat adalah dengan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi Covid -19 terhadap pelayanan publik yang di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dari jumlah populasi dipilih sampel sebanyak 100 responden Pengumpulan data dilakukan dengan metode, kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian Tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi covid-19 terhadap pelayanan keimigrasian mendapatkan nilai indeks dari sembilan (9) unsur pernyataan dengan nilai konversi Indeks SKM Nilai Konversi IKM = Σ NRR</p>

Tertimbang $\times 20$ (Nilai Konversi IKM = $4,134 \times 20 = 82,68$), dengan nilai mutu pada kategori "B" yang bermakna (Baik/Puas). Diharapkan ke depannya Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam perlu meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi, transparansi pelayanan serta penanganan sarana pengaduan layanan keimigrasian dan bisa mempertahankan hal-hal yang penting meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya layanan serta kompetensi pelaksanaan layanan keimigrasian.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](#)



Corresponding Author:

Hardi Yanto

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Email: hhardiyanto97@gmail.com

1. PENDAHULUAN.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan keimigrasian kepada masyarakat serta hal-hal yang berkaitan dengan keimigrasian berada di bawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Indonesia. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam memiliki visi dan misi untuk memberikan pelayanan keimigrasian yang lebih baik kepada masyarakat. Karena sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Kantor Imigrasi menyelenggarakan, pelayanan keimigrasian sesuai dengan Pasal 1 Ayat 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian semua kegiatan ihwal, lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia serta pengawasan orang asing di Indonesia

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam terus berupaya meningkatkan pelayanan keimigrasian yang di berikan kepada masyarakat agar terjaminnya mutu pelayanan yang diterima oleh masyarakat, namun pandemi Covid-19 yang menyebar dan berlangsung di Indonesia sejak bulan maret tahun 2020, secara signifikan memberikan dampak negatif terhadap semua kegiatan termasuk operasional dan pelayanan publik.

Pandemi Covid-19 yang terjadi pada saat ini memaksa transformasi di dalam birokrasi pelayanan publik, yang bertujuan untuk memutus rantai penyebaran virus Covid-19.

Salah satu dampak utama pandemi Covid-19 bagi masyarakat Indonesia adalah sektor pelayanan publik, termasuk Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam yang terkena dampaknya dengan menurunnya proses pelayanan keimigrasian yang diterima selama tahun 2020. Salah satu cara untuk merevisi pelaksanaan pelayanan publik perlu diketahui tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi covid-19 terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam, melalui Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No 14 Tahun 2017 perihal Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam sebagai penyelenggara pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam wajib memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat walaupun dalam kondisi pandemi saat ini.

Hal terpenting untuk dilaksanakan adalah menciptakan pelayanan publik yang ideal bagi masyarakat, karena hal itu bukanlah suatu mitos yang sulit untuk di diimplementasikan. Hanya saja, hal demikian masih sangat jarang dilakukan oleh institusi penyelenggara dalam melayani masyarakat. Pelayanan harus terus diberikan kepada masyarakat walaupun di masa pandemi covid-19, fenomena pada masa New Normal di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam mengalami hambatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan keimigrasian yang di berikan.

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan terhadap Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam sesuai dengan hasil Laporan Bulanan, bulan Juni Tahun 2020 dan di media cetak lokal, masih terdapat beberapa mal-administrasi yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam pada pandemi Covid-19. Berdasarkan Hasil Capaian Kinerja dan pernyataan Masyarakat dan Kasi Tikom tersebut, pelayanan publik di tengah masa pandemi.

Menghadapi beberapa permasalahan, dalam mengoptimalkan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat karena adanya pemangkasan anggaran operasional untuk penanggulangan penanganan Covid-19, sehingga program yang telah dicanangkan tidak dapat dilaksanakan secara keseluruhan, hal itulah yang menjadi penyebab belum di ketahuinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam Tahun 2020 pada masa pandemi (dimuat di Koran Berita Harian Haluan).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Luh Dea Damayanti (2019), telah melakukan penelitian Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap pada Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng menyimpulkan (1) Permasalahan utamanya yakni tidak tersedianya fasilitas pelayanan yang disediakan oleh kantor camat yang kemudian membuat tingkat kepuasan masyarakat, turun karena kondisi fisik instansi yang tidak memadai. Lebih lanjut peneliti memberikan saran dengan adanya indikasi ketidakpuasan masyarakat terhadap kekurangan pada fasilitas pelayanan tersebut pihak instansi perlu memperbaiki segala kekurangannya pada fasilitas pelayanan.

Agar tercapainya tujuan instansi yakni sebagai pemberi layanan kepada masyarakat salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan tingkat kepuasan masyarakat adalah dengan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi Covid -19 terhadap pelayanan publik yang di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam, kondisi ideal tersebut harus didukung dengan kapasitas aparatur pemerintahan, komponen pendukung seperti prosedur pelayanan yang jelas, kecakapan karyawannya, fasilitas yang disediakan untuk masyarakat.

Hal itu bertujuan meminimalisir cacat dalam proses pelayanan publik. Namun kondisi ideal tersebut tidak ditemukan di lapangan sesuai dan hasil laporan bulanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam, serta berita dan informasi yang termuat di media lokal yang telah didapatkan penulis, oleh sebab itu perlu diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam.

2. METODE PENELITIAN.

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni penelitian Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian disebut dengan penelitian deskriptif di karenakan penulis menghasilkan data yang diteruskan dengan kalimat-kalimat. Menurut Muh Quraisy Mathar dalam buku metode penelitian kuantitatif untuk ilmu perpustakaan (2013:3) metode kuantitatif dengan cara deskriptif ini cenderung memakai variabel tunggal, bisa menggunakan multi variabel. Deskriptif kuantitatif ialah suatu penelitian yang meneliti suatu pokok permasalahan yang komposisinya terdiri dari variabel tunggal ataupun lebih dari dua variabel, namun tidak ada hubungan atau perbandingan antar variabel, yang nantinya akan diteruskan dengan persepsi masyarakat.

Hasil deskripsi IKM tersebut nanti akan di kategorikan menyesuaikan dengan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No 14 Tahun 2017 perihal Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari 9 unsur pernyataan yang mana unsur pernyataan dapat diubah menyesuaikan kondisi di lapangan, namun tetap mengacu kepada ketentuan yang berlaku, Persyaratan pelayanan, Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya dan Tarif, Kompetensi Pelaksana, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Transparansi Pelayanan Sarana dan prasarana Penanganan Pengaduan layanan keimigrasian

Kemudian disandingkan dengan definisi Kasmir dalam Neneng Siti Maryam 2006 (2016:9) (2006:34) dalam Pelayanan sistem administrasi publik yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir.
4. Memiliki kemampuan melayani secara tepat dan tepat.
5. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.
6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan atau masyarakat

Dalam penelitian akan ada objek yang dikenai sebagai sumber penelitian, kumpulan objek yang menjadi pusat dari penelitian tersebut disebut sebagai populasi. Populasi pada penelitian ini ialah seluruh masyarakat yang pernah membuat paspor di kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam baik pada masa pandemi dan pada masa pandemi Covid-19.

Populasi, Berdasarkan pengertian dari Margono 2004 dalam Abdoel Gafar (2014:16), populasi ialah semua yang menjadi perhatian kita pada suatu ruang lingkup serta waktu yang kita tentukan. Jadi populasi berafiliasi dengan records, bukan manusianya, jikalau setiap manusia memberikan suatu records maka, maka banyaknya atau berukuran populasi akan sama menggunakan banyaknya manusia. Kemudian sejalan dengan pendapat dari Muh Quraisy Mathar (2003: 25), yang di maksud populasi dinamis adalah populasi yang lebih sulit untuk diukur sebab keberadaannya yang selalu berubah-ubah.

Perubahan populasi ini disebabkan oleh mobilitasnya yang terus berubah Sampel pada penelitian ini ditetapkan dari dan Sampel pada penelitian ini ditetapkan dengan metode *accidental* sampling. Jumlah Pelayanan yang diselenggarakan pada Tahun 2020 terdapat 8.734 pelayanan keimigrasian, sampel dari penelitian ini di ukur dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Seluruh

Populasi

e = Taraf signifikan 10 %

Sehingga:

$n = 8734 / (1 + 8734 (0,1)^2)$

$n = 98,86$

Dari perhitungan rumus Slovin diatas, di dapatkan jumlah sampel penelitian adalah 98,6 sehingga dibulatkan menjadi 100 orang yang nantinya akan diambil secara acak atau spontanitas.

Di dalam penelitian ini, sumber data dikumpulkan melalui data lisan serta tertulis. Teknik pengumpulan data pada penelitian yakni dokumentasi dan Kuesioner atau Angket.

Dalam mendapatkan kemudahan dalam melaksanakan penelitian berikut keterangan mengenai teknik pengambilan data pada penelitian ini :

1. Dokumentasi.

Dokumentasi dipergunakan dalam memperoleh info perihal keadaan lokasi penelitian, menurut Ma'ruf Abdullah (2015:255), makna dari dokumentasi perekaman sumber bukti resmi, dokumen pada tempat penelitian yang di iringi dengan pembuktian dan yang kuat.

Dokumentasi ini jenisnya bukanlah masuk pada data primer namun berada pada kasta kelas sekunder. Pelaksanaan dokumentasi pada penelitian ini dengan topik terkait Tingkat Kepuasan Masyarakat. Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam., hal yang perlu untuk di dokumentasikan seperti informasi mengenai visi misi, tugas utama, fungsi serta berita lainnya yang tercatat dan pada bentuk lainnya yang berupa catatan, agenda, maupun landasan hukum. Dokumentasi dipergunakan untuk melengkapi data yang sudah diperoleh melalui observasi serta kuesioner menggunakan cara meminta data kepada pihak-pihak yang terkait baik berupa file, dokumen dan dari berbagai sumber yang kredibel baik literatur, artikel, data lembaga yang relevan dengan penelitian

2. Angket.

Informasi lapangan atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dijawab menggunakan rangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden maka survey merupakan teknik pengumpulan data yang efektif.

Menurut Ma'ruf Abdullah (2015:248), angket yang disampaikan kepada responden bertujuan untuk mendapatkan tanggapan dari pertanyaan atau pernyataan yang disampaikan. Pada penelitian ini kuesioner atau angket dipergunakan dengan maksud mengumpulkan data perihal tingkat kepuasan masyarakat sebagai responden di kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam.

Alur penelitian sebaiknya disajikan di bagian ini dilengkapi dengan keterangan gambar. Keterangan gambar diletakkan menjadi bagian dari judul gambar (figure caption) bukan menjadi bagian dari gambar. Metode-metode yang digunakan dalam penyelesaian penelitian dituliskan di bagian ini.

Teknik Analisis Data pada penelitian ini menggunakan Permenpan 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat a) Proses Editing Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. b) Tabulasi, selanjutnya dalam penelitian ini semua data yang telah terkumpul akan dimasukkan ke tahap selanjutnya dengan menggunakan tabel umum yaitu menilai 9 elemen Survei kepuasan masyarakat, c) Analisis IKM dan Interpretasi, tahap selanjutnya merupakan tahapan perubahan nilai indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan Permenpan 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Guna mempermudah dalam mendapatkan nilai rata-rata di gunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan :

X = Jumlah unsur yang disurvei

N = Bobot nilai per unsur atau dikalikan dengan 0,11

Dalam melaksanakan penelitian dalam mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat di kantor imigrasi kelas II Non Tpi Agam menggunakan rumus diatas atau dikalikan dengan nilai penimbang 0,11. (e) Penaikan Kesimpulan disesuaikan dengan Permenpan 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Untuk setiap unsur pernyataan mendapatkannya menggunakan nilai penimbang sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai}$$

Guna mempermudah penjelasan bahwa nilai IKM berada di rentang antara 20-100, sesuai ketentuan panduan umum penyusunan Survei kepuasan masyarakat PERMENPAN Nomor 14 tahun 20017, hasil evaluasi di atas diubah sebagai nilai dasar 25, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 20$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel 4 Sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Bobot	Interval Ikm	Intepretasi	Nilai Bobot Responden	Kategori
				Kepuasan Masyarakat
A	4.20 –5.00	84.00 –100.00	420.00 –500.00	SS
B	3.40 –4.19	68.00 –83.99	340.00 –419.00	S
C	2.60 –3.39	52.00 –67.99	260.00 –339.00	KS
D	2,60–3,064	65,00 –76,60	180.00 –259.00	TS
E	1.00 –1.79	20.00 –35.99	100.00 –179.00	STS

Langkah terakhir dari teknik analisis data ialah menarik kesimpulan hasil penelitian serta pembahasan. Data berupa angka pada hasil untuk memperoleh ilustrasi hasil penelitian maka angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi dan penjelasan dari hasil penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN.

Hasil survei tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi covid-19 terhadap pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Agam yang di sebarakan kepada 100 responden diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

No	Unsur Pernyataan	Nilai per Unsur	Nilai Interval IKM	Nilai Bobot	Kepuasan Masyarakat
1	Persyaratan Pelayanan	429	4,29	A	Sangat Setuju
2	Prosedur Pelayanan	427	4,27	A	Sangat Setuju
3	Waktu Penyelesaian	425	85	A	Sangat Setuju
4	Biaya/Tarif	424	84,8	A	Sangat Setuju
5	Pemanfaatan Teknologi Informasi	416	83,2	B	Setuju
6	Kompetensi Pelaksana	424	84,8	A	Sangat Setuju
7	Transparansi Pelayanan	402	80,4	B	Setuju
8	Sarana dan Prasarana sarana	417	83,4	B	Setuju
9	Penangan dalam Pengaduan	394	78,8	B	Setuju

Dalam pelaksanaan penelitian dalam pengukuran seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi covid-19 ini terhadap pelayanan keimigrasian yang di kelola oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Agam yaitu :

a) Hasil Survey Mengenai Persyaratan Pelayanan.

Tabel 3 Persyaratan Pelayanan

No	Nilai SKM	Nilai SKM Konversi	Nilai Bobot	Pelayanan Keimi Grasian
1	4,29	85,8= A	Sangat Setuju	Sangat Baik

Dari 100 responden yang diteliti dalam penelitian ini secara keseluruhan pada unsur persyaratan pelayanan ini mendapatkan nilai tingkat kepuasan masyarakat pada angka 4,29 Tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi covid-19 terhadap persyaratan pelayanan = 429 dengan nilai konversinya 85,8

$$Nilai\ rata -\ rata\ per\ unsur = \frac{Jumlah\ nilai\ per\ unsur}{Jumlah\ responden} = \frac{429}{100} = 4,29$$

Unsur Persyaratan pelayanan pada masa pandemi covid-19 pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam dapat di tegaskan tidak terdapat masyarkat yang beranggapan tata cara persyaratan pelayanan menyulitkan konsumen, apabila di dibandingkan dengan teori Kasmir dalam Neneng Siti Maryam 2006 (2016:9) (2006), Kantor Imigrasi Kelas II Non

TPI Agam telah berhasil memberikan prosedur pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan poin No. 7 dari teori Kasmir dalam Neneng Siti Maryam 2006 (2016:9) yaitu (Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan atau masyarakat).

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam diharapkan untuk terus meningkatkan dan mempertahankan profesionalitas dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam persyaratan pelayanan agar kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus layanan keimigrasian terutama pada masa pandemi covid-19 pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam.

b) Hasil Survey Mengenai Prosedur Pelayanan.

Tabel 3 Prosedur Pelayanan

No	Nilai SKM	Nilai SKM Konversi	Nilai Bobot	Pelayanan Keimigrasian
1	4,27	85,8= A	Sangat Setuju	Sangat Baik

Dari 100 responden yang diteliti dalam penelitian ini secara keseluruhan pada unsur Prosedur Pelayanan ini mendapatkan nilai tingkat kepuasan masyarakat pada angka 4,27 dengan nilai konversinya 85,4

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{427}{100} = 4,27$$

Pembahasan diatas menunjukkan adanya kepuasan masyarakat mengenai kemudahan prosedur yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam dalam memberikan layanan keimigrasian sesuai dengan teori yang di sampaikan Kasmir dalam Neneng Siti Maryam 2006 (2016:9) (2006), terutama pada No. 1 yaitu (Adanya karyawan yang baik), hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan yang terdiri dari berbagai jenis, dapat disampaikan dengan kongkrit oleh petugas pelaksanaan kepada masyarakat pengguna layanan sehingga masyarakat merasa puas terhadap prosedur pelayanan layanan.

Pembahasan diatas juga memberikan keterangan bahwa masyarakat puas dan tidak ada yang merasa prosedur pelayanan kurang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam perlu untuk tetap mempertahankan standar pelayanan yang berlaku dan terus meningkatkannya kemudahan pelayanan keimigrasian dalam melayani masyarakat.

c) Hasil Hasil Survey Mengenai Waktu Penyelesaian Layanan.

Tabel 4 Waktu Penyelesaian Layanan

No	Nilai SKM	Nilai SKM Konversi	Nilai Bobot	Pelayanan Keimigrasian
1	4,25	85= A	Sangat Setuju	Sangat Baik

Dari 100 responden yang diteliti dalam Waktu Penyelesaian Layanan penelitian ini secara keseluruhan pada unsur ini mendapatkan nilai tingkat kepuasan masyarakat pada angka 4,25 dengan nilai konversinya 85

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{425}{100} = 4,25$$

Pembahasan diatas menunjukkan adanya kepuasan masyarakat dengan waktu penyelesaian layanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam, hal tersebut dapat disandingkan dengan teori dari Kasmir dalam Neneng Siti Maryam 2006 (2016:9) (2006) pada poin No. 4 (Memiliki kemampuan melayani secara cepat dan tepat), bahwa memiliki kemampuan melayani secara cepat dan tepat akan mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan urusannya. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam harus berupaya untuk terus meningkatkan dan mempertahankannya agar masyarakat tetap merasa puas dalam menggunakan layanan keimigrasian yang tepat waktu. Hasil Hasil Survey Mengenai Biaya dan Tarif.

Tabel 5 Biaya dan Tarif

No	Nilai SKM	Nilai SKM Konversi	Nilai Bobot	Pelayanan Keimigrasian
1	4,24	84,8= A	Sangat Setuju	Sangat Baik

Dari 100 responden yang diteliti dalam penelitian ini secara keseluruhan pada unsur Biaya dan Tarif ini mendapatkan nilai tingkat kepuasan masyarakat pada angka 4,24 dengan nilai konversinya 84,8

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{424}{100} = 4,24$$

Pembahasan diatas menunjukkan adanya kepuasan masyarakat dengan Biaya dan tarif layanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam yang dianggap sesuai dengan harapan masyarakat dan standar operasional yang telah berlaku. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam harus berupaya untuk terus meningkatkan dan mempertahankannya agar masyarakat tetap merasa puas dalam menggunakan layanan keimigrasian mengikuti standar yang telah berlaku.

d) Hasil Hasil Survey Mengenai Pemanfaatan Teknologi Informasi.

Tabel 6 Pemanfaatan Teknologi Informasi

No	Nilai SKM	Nilai SKM Konversi	Nilai Bobot	Pelayanan Keimigrasian
1	4,16	83,2= B	Setuju	Baik

Dari 100 responden yang diteliti dalam penelitian ini secara keseluruhan pada unsur Pemanfaatan Teknologi Informasi ini mendapatkan nilai tingkat kepuasan masyarakat pada angka 4,16 dengan nilai konversinya 83,2

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{416}{100} = 4,16$$

Pembahasan diatas menunjukkan adanya kepuasan masyarakat mengenai kemudahan akses masyarakat dalam mendapatkan layanan dan informasi keimigrasian dengan pemanfaatan teknologi informasi yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam sesuai dengan teori yang di sampaikan Kasmir dalam Neneng Siti Maryam 2006 (2016:9) (2006), terutama pada No. 6 yaitu (Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik), hal ini membuktikan bahwa dengan pemanfaatan teknologi informasi membuat segenap petugas pelaksanaan memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam menggunakannya sehingga layanan dan pelayanan keimigrasian yang ditujukan kepada masyarakat tersampaikan dengan baik dan masyarakat merasa puas. Pembahasan diatas juga memberikan keterangan bahwa masyarakat puas dan tidak ada yang merasa pemanfaatan teknologi informasi kurang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam perlu untuk tetap mempertahankan standar yang berlaku dan terus meningkatkannya kemudahan pelayanan keimigrasian dalam melayani masyarakat.

Hal ini sesuai dengan fenomena pada Hasil Laporan Bulanan Juni Tahun 2020 yang terjadi di lapangan di kantor imigrasi kelas II non Tpi Agam bahwa :

“bahwasanya belum terlaksana komunikasi yang baik antara masyarakat dan pihak instansi. Hal ini dibuktikan n yang disampaikan Kasubsi TIK, SOP pengaduan masyarakat yang menghubungi petugas secara langsung petugas costumer care dapat di selesaikan selama 10 menit dengan pengaduan tidak bisa mendaftar online di aplikasi APAPO, hal tersebut tidak terlaksana dengan baik karena kurangnya ahli IT yang menangani hal tersebut. Oleh sebab itu pada unsur Pemanfaatan teknologi informasi masih mendapatkan mutu nilai pada kategori B, tetapi hal ini masih dalam kategori baik

e) Hasil Survey Mengenai Kompetensi Pelaksana.

Tabel 7 Kompetensi Pelaksana

No	Nilai SKM	Nilai SKM Konversi	Nilai Bobot	Pelayanan Keimigrasian
1	4,24	84,8= A	Sangat Setuju	Sangat Baik

Dari 100 responden yang diteliti dalam penelitian ini secara keseluruhan pada unsur Kompetensi Pelaksana ini mendapatkan nilai tingkat kepuasan masyarakat pada angka 4,16 dengan nilai konversinya 83,2

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{416}{100} = 4,16$$

Pembahasan diatas menunjukkan adanya kepuasan masyarakat dengan Kompetensi Pelaksana layanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam yang dianggap sesuai dengan harapan masyarakat dan standar operasional yang telah berlaku. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam harus berupaya untuk terus meningkatkan dan mempertahankannya agar masyarakat tetap merasa puas dalam menggunakan layanan keimigrasian mengikuti standar yang telah berlaku.

f) Hasil Survey Mengenai Transparansi Pelayanan.

Tabel 8 Transparansi Pelayanan

No	Nilai SKM	Nilai SKM Konversi	Nilai Bobot	Pelayanan Keimigrasian
1	4,02	80,4= B	Setuju	Baik

Dari 100 responden yang diteliti dalam penelitian ini secara keseluruhan pada unsur transparansi pelayanan ini mendapatkan nilai tingkat kepuasan masyarakat pada angka 4,02 dengan nilai konversinya 80,4

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{402}{100} = 4,02$$

Hasil Pembahasan diatas menunjukkan tidak adanya masyarakat yang merasa kurang puas dengan transparansi pelayanan layanan keimigrasian pada masa pandemi covid-19 ini. Apabila di sesuaikan dengan teori yang di sampaikan oleh Kasmir dalam Neneng Siti Maryam 2006 (2016:9) (2006) pada poin No. 3 yaitu memiliki (Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir), hal itu menunjukkan petugas pelaksana, sudah mampu mengawal layanan keimigrasian dari campur tangan administrasi ilegal berupa calo yang merugikan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dan tidak ada yang kurang puas terhadap transparansi layanan keimigrasian pada masa pandemi covid-19.

Hal ini juga sesuai dengan laporan bulan Juni 2020 dan fenomena di lapangan yang mana :

“hasil pemaparan Hasil Survey IKM yang diselenggarakan pada bulan maret 2020, dalam penyediaan layanan keimigrasian masih terdapat jasa-jasa ilegal yang berkeliaran di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam yaitu masih adanya calo-calo yang ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Kasi TIKOM mengatakan bahwa, pencatatan SOP pengaduan masyarakat dari bulan April s/d Juni 2020 diperoleh informasi yaitu pengaduan terkait oknum PPNP yang menjadi calo jasa pengurusan paspor

Walaupun faka di lapangan pada laporan bulan juni 2020 menyatakan bahwa masih terdapat calo-calo dari kalangan pegawai, ha tersebut dapat diminimalisir oleh imigrasi agam dengan hasil penelitian diatas yang aman nilai mutu masuk dalam kategori baik “B”. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam perlu untuk mempertahankan transparansi pelayanan keimigrasian dan terus meningkatkannya dalam melayani masyarakat.

g) Hasil Survey Mengenai Sarana dan Prasarana.

Tabel 9 Sarana dan Prasarana

No	Nilai SKM	Nilai SKM Konversi	Nilai Bobot	Pelayanan Keimigrasian
1	4,17	83,4= B	Setuju	Baik

Dari 100 responden yang diteliti dalam penelitian ini secara keseluruhan pada unsur penyediaan sarana dan prasarana ini mendapatkan nilai tingkat kepuasan masyarakat pada angka 4,17 dengan nilai konversinya 80,4

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{417}{100} = 4,17$$

Hasil pembahasan diatas menunjukkan tidak adanya masyarakat yang merasa kurang puas dengan sarana dan prasarana pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam di masa pandemi covid-19 ini. Apabila di sesuaikan dengan teori yang di sampaikan oleh Kasmir dalam Neneng Siti Maryam 2006 (2016:9) (2006) pada poin No. 2 yaitu (tersedianya sarana dan prasarana yang baik), Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam sudah mampu menyediakan fasilitas serta sarana dan prasarana, sehingga masyarakat merasa puas dan tidak ada yang kurang puas terhadap penyediaan sarana dan prasarana pada masa pandemi covid-19 ini.

Hasil ini juga sesuai dengan hasil dengan informasi yang termuat dalam koran haluan, website dan medias sosial kantor imigrasi kelas ii non tpi Agam, pihak deputi pelayanan tim inspeksi Tim Kemenpan Rb bagian penyusunan program dan pelaporan Direktorat Jenderal Imigrasi dan Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Barat yang menyatakan bahwa :

“belum tersedia tempat yang layak bagi kaum disabilitas yang mumpuni, seperti penunjuk arah bagi kelompok rentan, toilet khusus kaum rentan dan ruang tunggu bagi wanita hamil dan ibu yang menyusui yang kurang layak, sehingga diperlukan perbaikan mutu fasilitas dalam meningkatkan pelayanan publik”.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam perlu untuk mempertahankan kualitas dari sarana prasarana dan terus meningkatkannya dalam melayani masyarakat.

h) Hasil Survey Mengenai Penanganan Pengaduan Layanan Keimigrasian.

Tabel 10 Pengaduan Layanan Keimigrasian

No	Nilai SKM	Nilai SKM Konversi	Nilai Bobot	Pelayanan Keimigrasian
1	39,4	78,8= B	Setuju	Baik

Dari 100 responden yang diteliti dalam penelitian ini secara keseluruhan pada unsur Penanganan Pengaduan Layanan Keimigrasian ini mendapatkan nilai tingkat kepuasan masyarakat pada angka 39,4 dengan nilai konversinya 78,8

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{394}{100} = 39,4$$

Berdasarkan pembahasan diatas didapatkan informasi bahwa penanganan sarana pengadaan mendapatkan nilai paling rendah dari banding pernyataan lain yang dicantumkan dalam angket penelitian tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi covid-19 di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam.

Namun masih tergolong dalam kategori puas, yang mana masyarakat tidak ada yang merasa kurang puas terhadap penanganan Sarana pengaduan layanan dan informasi keimigrasian yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. Apabila si sesuaikan dengan teori Kasmir dalam Neneng Siti Maryam 2006 (2016:9) poin No. 2 (Tersedianya sarana dan prasarana yang baik) dan poin No. 5 (Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik), hal tersebut memberikan gambaran bahwa sarana penanganan pengaduan dan hal yang menyangkut informasi publik sangat diperlukan pada masa pandemi covid-19 ini, dengan pemanfaatan teknologi informasi dan sarana pengaduan secara online di masa krisis ini sangat membantu masyarakat untuk terhindar dari bahaya virus Corona. Ditopang dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi pergeseran layanan keimigrasian dari manual menuju sarana digital sangat diperlukan untuk menunjang keberhasilan visi dan misi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. Kantor Imigrasi

Hal ini juga sesuai dengan hasil laporan bulanan bulan Juni 2020 dengan salah satu pejabat di kantor imigrasi kelas II Non Tpi Agam bahwa :

“masih terdapat kekurangan dalam penggunaan media sosial sebagai sarana distribusi informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik, Kasi TIKOM, menyampaikan perihal pengaduan selama pelayanan tutup karena pencegahan virus covid-19 tidak di informasikan kepada masyarakat terkait SOP pengaduan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam, sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi tersebut

Dari sembilan unsur penilaian bahagian Penanganan saran pengaduan layanan keimigrasian mendapatkan poin yang cukup rendah di kategori Baik “B” namun diimbang pada kategori kurang puas. Sesuai dengan pendapat dari (Putri & Adnan, 2020:34), Bahwasanya penyebab kurangnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai instansi dan pemerintah di Indonesia dikarenakan pelayanan yang di berikan mengalami pengelolaan administrasi yang buruk.

Penyediaan layanan publik yang tidak memadai dan praktik yang kaku telah menyebabkan manajemen penyediaan layanan publik yang buruk. Pelanggaran seperti ini akan berdampak pada pengguna layanan lainnya, yang pada akhirnya akan berdampak pada kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai pelayanan publik yang kurang baik baik, memaksa pemerintah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang ada. Hal ini dikarenakan masyarakat kecewa karena tidak mendapatkan pelayanan publik yang maksimal, yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam diharapkan lebih mengoptimalkan saran penanganan pengaduan secara online ditambah pada masa pandemi ini 60% bobot pelayanan bersifat online, diperlukan penanganan pengaduan layanan keimigrasian lebih baik agar dapat membantu masyarakat dalam menggunakan layanan keimigrasian.

4. KESIMPULAN.

Berdasarkan hasil pengolahan data, konversi dan interpretasi nilai dari indeks Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam, didapatkan jawaban dari tujuan penelitian yang mana di ketahui indeks tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi covid-19 yang sebelumnya belum diketahui dan belum ter update. Tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi covid-19 terhadap pelayanan keimigrasian mendapatkan nilai indeks dari sembilan (9) unsur pernyataan dengan nilai konversi Indeks SKM Nilai Konversi IKM = Σ NRR Tertimbang \times 20 (Nilai Konversi IKM = $4,134 \times 20 = 82,68$), dengan nilai mutu pada kategori “B” yang bermakna (Baik/Puas).

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah di laksanakan dalam mengukur seberapa besar Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam unsur pernyataan prosedur pelayanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,29 dengan nilai konversi 85,8 nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju” (Sangat Baik). Sedangkan untuk indeks tingkat kepuasan masyarakat terendah terdapat pada pernyataan Penanganan sarana pengaduan layanan keimigrasian dengan nilai 3,94 dengan nilai konversi 78,8 nilai bobot “B” kategori “Setuju” (Baik/Puas).

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam perlu meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi, transparansi pelayanan serta penanganan sarana pengaduan layanan keimigrasian.
2. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam sangat perlu mempertahankan hal-hal yang penting meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya layanan serta kompetensi pelaksanaan layanan keimigrasian.

5. DAFTAR PUSTAKA

(Abdal, 2015). 2018. Kebijakan Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia.

- (Damayanti et al., 2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. Bali, Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha Volume 11 No. 1*
- (Frinaldi, 2014). *Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Paya kumbuh. Padang. Jurnal Humanis Vol. XIII No.2 Th. 2014*
- (Gafar, 2014)). *Kemampuan Menceritakan Tokoh Idola Dengan Media Gambar. Batang Hari, Jurnal Press Vol.4 No. 1 Juli 2014*
- Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) nomor 25 Tahun 2004 *perihal panduan umum Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara: 63/KEP/M.PAN/7/2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- (Mahsyar, 2011). *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik.* Makassar, Jurnal Otoritas Vol. I, No. 2, Oktober 2011
- (MLE Parwanto, 2020). *Virus Corona (2019-nCoV) penyebab COVID-19. Jakarta, Jurnal Biomedika dan Kesehatan Vol. 3 No. 1 Maret 2020*
- (Mulyapradana, 2017). *Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. Pekalongan. Widya Cipta Vol I, No. 2*
- (Neneng Siti Maryam, 2016). *Mewujudkan Good Governacne Dalam Pelayanan Publik. Bandung, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume VI No. 1 / Juni 2016*
- (Nuriyanto, 2014). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep Welfare State. Jawa Timur. Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 *tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan2 Pelayanan Publik.*
- (Putri & Adnan, 2020). *Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat. Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Padang, Jurnal(JMIAP) Volume 2 Nomor 1*
- (Salim et al., 2017). *The Impact of Citizen Satisfaction with Government Performance on Public Trust in the Government: Empirical Evidence from Urban Yemen. Open Journal of Business and Management, 2017, 5, 348-365.*
- (Suzanto, 2011). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumasa Sakit Umum Kota Banjar. Bandung, Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol. 5, No. 1*
- (Syamsudin & Pratiwi, 2019). *Pelayanan Prima Front Office Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada NEC Utan Kayu Jakarta. Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer Vol.4 No 2.*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 *Tentang Keimigrasian*
- (Vigoda-Gadot, 2007). *“Citizens’ Per- ceptions of Politics and Ethics in Public Administration: A Five-Year National Study of Their Relationship to Satisfaction with Services, Trust in Governance, and Voice Orientations”. Journal of Public Administrasion Research and Theory, Volume 17, Oxford University Press.*
- (Zeithaml et al., 2010)). *SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. Vol 64.*
- (Ma & Si, n.d.). 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta :Aswaja Pressindo
- (Mathar, n.d.). 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu Perpustakaan.* Romangpolong: Alauddin University Press
- (Purwanto et al., 2016). *Modul pelatihan dasar Cpns Pelayanan Publik.* Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- (Sellang, 2019). *Administrasi dan Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Ombak

(Syamsudin & Pratiwi, 2019)2019. *Kebijakan Publik. Media*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia