

EFEKTIVITAS KINERJA PPID PADA SEKRETARIAT DPRD KOTA PADANG DALAM MEMBERIKAN KETERBUKAAN INFORMASI KEPADA PUBLIK

Ivano Ratio Ideal

Ilmu Administrasi Negara, FIS, Universitas Negeri Padang, Air Tawar Barat, Padang, 25132

INFORMASI ARTIKEL

Diterima: 20 Januari 2019

Direvisi: 26 Januari 2019

Diterbitkan: Februari 2019

KATA KUNCI

Efektivitas, Kinerja, PPID, Pelayanan Publik

KORESPONDEN

No. Telepon: 082151602336

E-mail: ivanoratioideal@gmail.com

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran Efektivitas Kinerja PPID yang berada di Sekretariat DPRD Kota Padang dalam memberikan keterbukaan informasi yang disampaikan kepada publik. Serta peneliti juga mengemukakan kendala dalam proses Efektivitas Kinerja PPID Pada Sekretariat DPRD Kota Padang dalam Memberikan Keterbukaan Informasi Kepada Publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini ditentukan dengan purposive sampling dan Uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Teknik analisis data diperoleh dari wawancara dan diinterpretasikan secara kualitatif, berupa abstrak, kata-kata dan pernyataan. Hasil penelitian menunjukkan Efektivitas Kinerja PPID Pada Sekretariat DPRD Kota Padang dalam Memberikan Keterbukaan Informasi Kepada Publik Melalui dua teori yaitu Efektifitas dan Kinerja. Efektifitas memiliki 6 indikator yaitu Kualitas, Kesiagaan, Motivasi, Penerimaan Tujuan Organisasi, dan Penilaian oleh pihak luar. 1) Kualitas 2) Kesiagaan 3) Motivasi 4) Penerimaan Tujuan Organisasi 5) Keluwesan Adaptasi 6) Penilaian Oleh Pihak Luar. Sementara itu teori Kinerja memiliki 3 Indikator diantaranya Efektifitas, Efisiensi dan Keadilan. Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan pada Efektifitas Kinerja PPID pada Sekretariat DPRD Kota Padang saat ini terlihat bahwa efektifitas kinerja Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) dalam Memberikan Keterbukaan Informasi Kepada Publik dengan mengacu kepada indikator yang dikemukakan Campbell bahwa dari 6 (enam) indikator yang dikemukakan Campbell, 5 (lima) diantaranya sudah efektif.

PENDAHULUAN

Sesuai dengan amanat Undang - Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), KIP juga mengatur klasifikasi informasi sedemikian rupa sehingga memberikan kepastian hukum tentang informasi – informasi apa saja yang wajib dibuka kepada publik dan informasi apa saja yang bisa dikecualikan dalam periode tertentu. Disini secara teoritis UU KIP memberikan solusi bagi kalangan jurnalis peneliti dan masyarakat awam yang selama ini selalu menghadapi klaim rahasia Negara, rahasia Badan Publik atau rahasia jabatan ketika mengakses dokumen di badan – badan publik (www.setneg.go.id).

Lebih jauh Keterbukaan Informasi Publik dan kebebasan pers merupakan dua syarat yang harus dipenuhi bagi negara yang ingin menuju kesempurnaan berdemokrasi. Melalui keduanya, penyelenggaraan negara menjadi terbuka lebar mengarah pada terpenuhinya prinsip – prinsip *good governance*. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik telah disahkan pada tanggal 30 April 2008.

Hal ini dapat kita lihat pada tujuan UU KIP sebagaimana tercantum pada pasal 3 UU KIP, yaitu :

- 1) Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik.
- 2) Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik.
- 3) Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik.
- 4) Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.

- 5) Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak.
- 6) Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.
- 7) Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan Informasi yang berkualitas. (UU RI No 25 Tahun 2009, UU RI No 14 Tahun 2008).

Sesuai dengan amanat Undang – Undang NO. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) oleh Kementerian Komunikasi RI, secara tegas memberikan kewajiban kepada setiap badan publik untuk membuka informasi yang berkaitan dengan institusinya, kenijakan yang dihasilkan, kegiatan – kegiatan yang dilakukan termasuk kondisi keuangan dan penggunaan anggaran. Dengan kata lain, publik memiliki hak atas informasi dari badan publik.

Di Kota Padang telah dilakukan pembentukan dan operasional Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), pembentukan itu dituangkan dalam bentuk Keputusan Walikota Padang No 50 Tahun 2017 tentang PPID.

Berdasarkan Keputusan Walikota Padang No 50 Tahun 2017 ada 51 Jabatan Kedinasan di Kota Padang yang harus melaksanakan PPID. Salah satunya berada di jabatan kedinasan kepala bagian humas dan protokol sekretariat DPRD Kota Padang.

Dari hasil studi pendahuluan pada bagian humas dan protokol sekretariat DPRD Kota Padang pada tanggal 8 Juli 2018 terungkap bahwa informasi untuk publik sulit di dapatkan, Hal itu disebabkan karena operator yang menjalankan aplikasi atau program PPID tersebut belum memadai. Selain itu masyarakat sulit mengaskes informasi tentang DPRD tersebut, yang membuat masyarakat kebingungan dalam memproses informasinya di karenakan operatornya belum ada dalam

pengelolaan aplikasi pengaduan tersebut. (wawancara dengan Bapak Elfauzi, kepala sub bagian humas dan protokol sekretariat DPRD Kota Padang, 8 Juli 2018).

Menurut Salah seorang staf bagian humas dan protokol sekretariat DPRD ibuk Rosmalina bahwa kinerja PPID di bagian humas dan protokol sekretariat DPRD Kota Padang belum sepenuhnya berjalan sesuai ketentuan Keputusan Walikota Padang No 50 Tahun 2017. Salah satu penyebabnya dikarenakan SDM yang berada pada bagian humas dan protokol sekretariat DPRD Kota Padang belum mampu menjalankan tugas – tugas dan fungsi yang seharusnya dijalankan oleh operator PPID bagian humas dan protokol sekretariat DPRD Kota Padang.

Mendapatkan informasi mengenai DPRD Kota Padang cukup sulit, ditambah lagi belum adanya website resmi DPRD Kota Padang yang bisa diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan Informasi dokumentasi perjalanan dan kegiatan seputar DPRD Kota Padang, hal ini sudah berlangsung selama 5 tahun tanpa adanya website resmi. Tidak adanya Website resmi DPRD Kota Padang menunjukkan tidak berjalannya fungsi dari Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) Sekretariat DPRD Kota Padang yang berada pada bagian Humas dan Protokol.

Mestinya, dengan adanya PPID yang dikelola pada bagian humas dan protokol sekretariat DPRD Kota Padang, masyarakat dapat mengetahui informasi yang menyangkut tentang DPRD Kota Padang. Dalam kenyataannya PPID di bagian humas dan protokol sekretariat DPRD Kota Padang belum mampu memberikan informasi dikarenakan tidak adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjalankan tugasnya dalam mengelola pemberian informasi secara maksimal. Sehingga masyarakat sulit memperoleh informasi pada bagian humas dan protokol

sekretariat DPRD Kota Padang. (wawancara dengan Anita Widyowati salah seorang mahasiswa UNAND yang melakukan penelitian di DPRD Kota Padang).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kota Padang, yaitu pada Sekretariat DPRD Kota Padang. Dalam penelitian ini pemilihan informan dilakukan dengan *carapurposive sampling*. Penggunaan ini dimaksud untuk mengambil sejumlah orang yang dipilih oleh peneliti menurut kriteria yang dimiliki oleh orang tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Padang, Pengumpulan datadalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektifitas Kinerja PPID Pada Sekretariat DPRD Kota Padang Dalam Memberikan Keterbukaan Informasi Kepada Publik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti di lapangan pada Efektifitas Kinerja PPID pada Sekretariat DPRD Kota Padang saat ini terlihat bahwa efektifitas kinerja Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) dalam Memberikan Keterbukaan Informasi Kepada Publik dengan mengacu kepada indikator yang dikemukakan Campbell bahwa dari 6 (enam) indikator yang dikemukakan Campbell, 5 (lima) diantaranya sudah efektif.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Andra tentang “Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Dama

Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda” sejalan dengan hasil temuan ini efektivitas kinerja telah berhasil dalam melaksanakan program. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Tjokromidjojo dalam Harbani Pasolong (2010:4) mengatakan suatu kebijakan dapat dikatakan efektif dengan adanya pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti yang direncanakan, mencapai tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil. Hal ini serupa juga dikemukakan oleh Keban dalam Harbani Pasolong (2014:4) mengatakan suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi telah tercapai.

Hal ini senada dengan dikemukakan Kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian (2008:77), yaitu: 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai. 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional. 4) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan. 5) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan

dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja. 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi. 7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya. 8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Sebuah program dapat dikatakan efektif apabila kriteria yang dikemukakan oleh S.P Siagian (2008:77) berhasil dilaksanakan oleh sebuah instansi. Jika dikaitkan hasil wawancara peneliti dengan kriteria yang dikemukakan oleh S.P Siagian (2008:77) bahwa :

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai PPID pada Sekretariat DPRD Kota Padang sudah tercapai, dapat dilihat bahwasanya PPID pada Humas dan Protokol dalam memberikan keterbukaan informasi kepada publik sudah tepat sasaran dengan bekerja sama oleh media cetak seperti Padang Ekspres, Haluan dan media elektronik seperti Padang TV yang bersungsi sebagai peliputan kerja, kegiatan anggota dewan.
- 2) Dalam pencapaian tujuan organisasi PPID pada Sekretariat DPRD Kota Padang telah tepat sasaran dalam

- menjalankan tujuan dengan baik dan benar. Dengan adanya PPID yang dikelola oleh Humas dan Protokol sebagai wadah dalam menyampaikan dan memberikan informasi maupun dokumentasi yang dibutuhkan.
- 3) Dalam proses operasional operator *Website* PPID, Sumber Daya Manusia (SDM) belum mampu dalam menjalankan tujuan dalam mengelola aplikasi yang dibuat. Hal ini terjadi karena *Website* resmi Sekretariat DPRD Kota Padang sudah 5 tahun tidak mengaktifkan *Website* resmi, sehingga dengan tidak aktifnya *Website* resmi tersebut, PPID selaku pengelola informasi dokumentasi tidak bisa menyebarkan informasi yang hendak disampaikan kepada publik.
 - 4) Perencanaan yang akan dilakukan untuk masadepan dan telah memutuskan bawah Sekretariat DPRD Kota Padang pada tahun 2019 akan meng-aktifkan kembali *Website* resmi yang akan diurus ke DISKOMINFO pusat yang berada di Jakarta.
 - 5) Dengan adanya penyusunan program yang dilakukan oleh PPID yang dikelola oleh Sub Bagian Publikasi dan Dokumentasi para pelaksana akan memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
 - 6) Tersedianya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Humas yang disediakan oleh Sekretariat DPRD Kota Padang menjangkau informasi kerjasama dengan insanpers, ada disini namanya FWP (Forum Wartawan Parlemen) sehingga setiap ada kegiatan yang butuh peliputan dari anggota dewan akan dikoordinasi cukup bagus dengan insanpers. insanpers ini wartawan yang mangkal di sekretariat DPRD Kota Padang. Dalam

menjangkau kerjasama dengan insanpers diberi fasilitas ruangan, komputer dan mengakses internet yaitu fasilitas untuk FWP tersebut.

- 7) Pelaksanaan efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan yang dilakukan oleh PPID telah tercapai terbukti dengan menjalin hubungan baik oleh insanpers yang berperan sebagai penyebaran informasi dokumentasi.
- 8) Sistem pengawasan PPID Sekretariat DPRD Kota Padang selalu dilihat oleh Pemko Padang, berjalan atau tidaknya pengelolaan informasi dan dokumentasi.

2. Kendala dalam mewujudkan Efektifitas Kinerja PPID pada Sekretariat DPRD Kota Padang Dalam Memberikan Keterbukaan Informasi Kepada Publik

Program kinerja Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) merupakan program pembentukan dan operasional Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), pembentukan itu dituangkan dalam bentuk Keputusan Walikota Padang No 50 Tahun 2017 tentang PPID.

Namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala – kendala yang harus ditangani, dikurangi maupun dicegah oleh pihak penyelenggara dalam hal ini pihak Sekretariat DPRD Kota Padang. Menurut Cox dan Scheler dalam Selviana dan Setya (2016:268) menyatakan *Theori Of Constrains* atau yang dikenal dengan TOC. TOC didefinisikan sebagai suatu pendekatan kearah peningkatan proses yang berfokus pada elemen – elemen yang membatasi kinerja dalam peningkatan output. Hansen dan Mowen dalam Selviana dan Setya (2016:23) mengelompokkan jenis kendala berdasarkan internal dan eksternal.

a. Kendala Internal

Dari hasil temuan penelitian terungkap bahwa kendala yang menghambat program PPID pada Sekretariat DPRD Kota Padang adalah terletak pada aktifitas individu yang berada pada Sekretariat DPRD Kota Padang, apabila individu tersebut memperhatikan salah satunya yaitu website, website yang ada di Sekretariat DPRD Kota Padang dapat berjalan sampai saat ini sehingga kebutuhan dalam memperoleh informasi sangat mudah di dapatkan.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hansen dan Mowen dalam Selviana dan setya (2016:23) menyatakan bahwa kendala internal (*Internal Constraint*) adalah faktor – faktor yang membatasi perusahaan ataupun organisasi dan sistem yang berasal dari dalam perusahaan. Dalam PPID kendala terjadi karena kurang memperhatikan sebuah program yang dijalankan yaitu *Website* sehingga sebuah instansi lupa dan acuh dalam pembayaran uang yang di bayar kepada DISKOMINFO pusat yang ada di Jakarta.

b. Kendala Eksternal

Dilihat dari hasil temuan penelitian terungkap bahwa kendala eksternal dari program PPID pada Sekretariat DPRD Kota Padang belum ditemukannya kendala sampai saat sekarang ini.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hansen dan Mowen dalam selviana dan setya (2016:23) menyatakan bahwa kendala kendala eksternal (*Eksternal Constraint*) adalah faktor – faktor yang membatasi organisasi yang berasal dari luar organisasi.

3. Upaya dalam mengatasi kendala–kendala PPID pada Sekretariat DPRD Kota Padang

Berdasarkan hasil temuan penelitian di lapangan adapun upaya yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Kota Padang yaitu dengan mengikuti pelatihan yang dilakukan oleh Pemko Padang serta dengan berlangganan dengan media cetak, Sekretariat DPRD Kota Padang terbantu dalam menyampaikan informasi dan dokumentasi serta kegiatan yang dilakukan oleh ASN itu sendiri.

Dari paparan diatas sudah dilihat upaya dari Sekretariat DPRD Kota Padang sebagai penanggung jawab terhadap kinerja PPID dalam menjalankan tupoksi tupoksi serta kendala yang dihadapi oleh Humas dan Protokol selaku yang mengelola informasi dan dokumentasi.

Jadi ketika upaya – upaya tersebut telah mencangkup keseluruhan permasalahan yang ada maka diharapkan permasalahan yang ada dapat diatasi dan PPID dapat mencapai tujuan sehingga dapat dikatakan efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektifitas Kinerja PPID pada Sekretariat DPRD Kota Padang yang terletak pada bagian Humas dan Protokol salah satunya membahas tentang Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) dimana PPID itu didirikan bertujuan untuk mempermudah sebuah instansi dalam menyebarkan informasi dokumentasi yang terpadat pada instansi–instansi terkait. Sebelum adanya PPID pada Sekretariat DPRD Kota Padang kinerja humas dalam menyediakan keterbukaan informasi kepada publik sudah baik dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya permasalahan yang ada seperti website yang tidak berjalan

selama 5 tahun dikarenakan Sekretariat DPRD Kota Padang tidak melakukan pembayaran kepada Diskominfo pusat di Jakarta sehingga masa aktif website tersebut di putus sementara sampai pembayaran yang 5 tahun tidak dibayar dan Sekretariat DPRD Kota Padang berencana pada tahun 2019 akan meng – aktifkan kembali website resmi sehingga masyarakat bisa kembali mengakses, mengetahui kerja ASN dan kegiatan anggota dewan yang ada pada Sekretariat DPRD Kota Padang. Dan dengan adanya permasalahan-permasalahan yang ada untuk penyebaran informasi kepada publik, Humas dan Protokol cepat mengambil tindakan seperti langganan dengan media masa, peliputan kegiatan Sekretariat DPRD dua kali sebulan agar masyarakat mengetahuinya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektifitas kinerja PPID yang berada di Sekretariat DPRD Kota Padang sudah dapat dikatakan kinerja PPID sudah efektif.

2. Kendala Efektifitas kinerja PPID pada Sekretariat DPRD Kota Padang dalam memberikan keterbukaan informasi kepada public. Faktor yang berasal dari dalam instansi dalam hal ini yaitu terdapat pada tingkat analisa ASN dalam rangka menjabarkan sistem–sitem yang ada, sehingga ASN dituntut untuk cerdas dan paham dalam pelaksanaan PPID yang ada pada Sekretariat DPRD Kota Padang. Sehingga wartawan/jurnalis sangat berperan dalam memberikan informasi kepada publik/masyarakat karena tidak berfungsinya website tersebut.
3. Ada beberapa upaya yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Kota Padang dalam Smengatasi kendala–kendala dalam memberikan keterbukaan informasi kepada publik yaitu dengan menyebarkan informasi dokumentasi dan berita–berita mengenai

Sekretariat DPRD Kota Padang melalui media massa seperti koran, televisi. Sehingga masyarakat dan publik dapat mengetahui informasi, kerja, aktifitas yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Kota Padang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik karena bimbingan dari Ibuk Dra. Fitri Efiyanti, M.Pd, kemudian kritik dan saran yang diberikan oleh Ibuk Dra. Jumiati, M.Si, Bapak Zikri Alhadi S.IP, M.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Sumber Daya Manusia perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Asri Laksmi Riani, M. (2011). *Perspektif Kompensasi*. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Azhar Arsyad. 2004. *Media Pembelajaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Bacal, Robert. 2001. *Performance Management*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Deddy Mulyana.2006. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan (R. Wayne Pace dan Don F. Faules)*, Bandung, Remaja Rosdakarya
- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Sumberdaya Manusia.*, Jakarta : Indeks
- Dharma Setyawan Salam. 2007. *Otonomi Daerah dalam Perspektif Lingkungan, Nilai dan Sumber Daya*. Jakarta: Jambatan

- Donni Juni Priansi. 2013. *Manajemen Perkantoran : Efektif, Efisien dan Profesional*. Bandung : Alfabeta.
- Fryer, Karen. Jiju Antony. Susan Ogden. 2009. "Performance Management in The PublicSector", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 22 Iss 6 pp. 478 – 498.
- Gibson Ivancevich Donnelly.1996. *Organisasi Perilaku Struktur Proses Jilid 1 edisi Kelima By Gibson*. Jakarta. Binarupa Aksara
- Harbani Pasalong. 2007. *Teori Administrasi Negara*. Bandung : Alfabeta
- Kaihatu, T. S. (2006). *Good corporate governance dan penerapannya di indonesia*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan
- Lupiyoadi.2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta : Salemba Empat.
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moehersono.(2007). *Evaluasi dan Penilaian Pelatihan Jabatan*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Nawawi.2013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta : Rajawali Press.
- Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- P.Robbins. 2008 *Organizational Behaviour,Tenth Edition (Perilaku Organisasi Edisi Kesepuluh, Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Selviana Putri Larasati, Setya Haksama. 2016. *Penerapan Theory Of Constraint Pada Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya*. Jurnal 4 No. 2.
- Siagian S.P. 2008. *Kriteria atau Ukuran Mengenai Pencapaian Tujuan Efektif atau Tidak*. Jakarta : Alfabeta
- Sinambela, L.P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan keenam*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sirajuddin dkk. 2011,*Hukum Pelayanan Publik : Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*. Malang : Setara Press
- Tika. 2010. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ulum. Ihyaul MD, 2004, *Akuntansi Sektor Publik*. Malang : UMM Press
- Asep Sudaryah. 2012. *Mengelola Perubahan Organisasi (Sebuah Prespektif Perilaku) Jurnal Adminisistrasi Pendidikan Vol.XIV No.1 April 2012* Sweenny dan Macfarlin,2002 : 4
- Bryan Johannes Tampi. 2014.Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BANK NEGARA INDONESIA,TBK (REGIONAL SALES MANADO)Journal "Acta Diurna" Volume III. No.4. Tahun 2014
- Eka Puspita Sari.2014. Peran Media Masa Dan Fungsinya Sebagai Agen Sosialisasi Gender. Jurnal Ilmu Berbagi, Vol.2014, Nomor 3. Seri Ilmu Sosial Dan Pendidikan. Januari 2015
- Ismail Hargeza, 2011. *Efektivitas Pelayanan Perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Agam*.Universitas Negeri Padang.
- Isra Yoanda, Mochhammad Akmar, dan Romula Adiono. *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Sektor Industri Pariwisata di Kota Batu (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Batu)*. Volume 1, No.1. Universitas Brawijaya.
- Kemendagri, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan

- Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (online), 2010, <http://www.kemendagri.go.id/ind>, (17 November 2013)
- Ketua Komisi Informasi, dikutip dari artikel "UU Keterbukaan Informasi Publik, Tak Siap, Tapi Harus Jalan Terus", <http://www.antikorupsi.org>, (17 November 2013)
- Mas'ud, Fuad, (2004) di Dalam Bryan Johannes Tampi . Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BANK NEGARA INDONESIA, TBK (REGIONAL SALES MANADO) Volume III. No.4. Tahun 2014
- Pusat Penerangan Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia 2013 dengan judul Panduan Pembentukan dan Operasional Pejabat Pelaksana Pengelola Informasi dan Dokumentasi.
- Sekretariat Negara, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (online), 2010, <http://www.setneg.go.id/ind>, (11 Maret 2013)
- Vebby Antika Sary. 2014. *Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filling Bagi Wajib Pajak Pribadi dalam Pelaporan Pph Pasal 21 pada Kantor Perem Bulog Palembang*. Palembang : Politeknik Negeri Sriwijaya
- Pasal 5 UU Nomor 25/2009). Ruang Lingkup Pelayanan Publik
- Pasal 15 UU Nomor 29/2009). Pelaksanaan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri : KEP/25M.PAN/2/2004
- Keputusan Menteri : 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Keputusan Walikota Padang Nomor 50 Tahun 2017
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Laksana, Jogjakarta, 2012, hal. 100.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Laksana, Jogjakarta, 2012, hal. 102.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik, Laksana, Jogjakarta, 2012, hal. 110
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

BIOGRAFI PENULIS



Ivano Ratio Ideal

Lahir di Bukittinggi 28 Maret 1996. Anak Ke dua dari tiga bersaudara. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SD Pembangunan Padang, melanjutkan ke SMP Frater Padang, dilanjutkan SMA Don Bosco Padang hingga akhirnya menempuh masa kuliah di Universitas Negeri Padang. Penulis juga aktif dibidang organisasi kemahasiswaan, seperti panitia Kemah Bakti Mahasiswa (KBM).