

## EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI KLINIK ASPIRASI DAN LAYANAN PENGADUAN (KINALANG) PADA ERA NEW NORMAL DI KOTA KOTAMOBAGU

RALDY H. MOKOGINTA  
JHONNY H. POSUMAH  
NOVIE PALAR

**ABSTRAC :** *Effectiveness is the main element to achieve the goals or targets that have been determined in each organization, activity or program. The Aspiration Clinic and Complaints Service Application (Kinalang) is an application initiated by the Kotamobagu City Communication and Information Office (Diskominfo). This application was officially launched on Friday 6 December 2019 as a result of the development of the previous application program, namely the Public Complaints System (Sikemas). The New Normal order during the pandemic is changing behavior to continue to carry out normal activities, but coupled with implementing health protocols. The goal is to prevent the transmission of the corona virus, which continues to record additional cases every day. This study looks at the effectiveness of using the Aspiration Clinic and Complaints Service application in the New Normal era in Kotamobagu. The author can examine the existence of kinalang formation in facilitating public aspirations and complaints and improving the quality of public services. Both have been realized and run well by the Department of Communication and Information of Kotamobagu City. This study uses a qualitative research method with a research focus taken from Duncan in Steers who divides 3 dimensions in measuring effectiveness, namely Goal Achievement, Integration and Adaptation at the Kotamobagu City Communication and Information Office.*

**Keywords:** *Effectiveness, application, goal Approach, Integration, Adpatation*

### PENDAHULUAN

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” Artinya pelayanan publik itu pemberian pelayanan kedi masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan tentunya mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Pelayanan publik yang didambakan oleh masyarakat yaitu lebih profesional, efektif, efesien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, dan responsive.

Langkah inovasi pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi

yang disebut dengan e-Government Karena perkembangan teknologi yang semakin canggih teknologi dan menjadi kebutuhan masyarakat luas dari berbagai kalangan untuk berbagai aspek kehidupan karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat.

Terkait dengan masalah pandemi virus covid-19 yang dihadapi seluruh umat manusia yang ada di dunia saat ini, yang menyebabkan banyak sekali permasalahan yang menyerang seluruh segmen kehidupan dunia baik dari perekonomian, pendidikan, bisnis, pemerintahan dan lain sebagainya. Pemerintah melalui Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 menyatakan bencana nonalam yang diakibatkan oleh penyebaran dari pandemi *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) sebagai bencana nasional.

Aparatur Pemerintah dituntut tetap menjaga kelangsungan pelayanan dengan mengubah cara pelayanan yang membatasi jarak fisik antara pemerintah dan warga masyarakat sebagai pengguna layanan

(*physical distancing*). Perubahan cara pelayanan kepada warga masyarakat merupakan suatu keniscayaan yang tak dapat disangkal. Hal demikian sejalan dengan prinsip kontinuitas dan adaptif dalam pelayanan publik yang dikemukakan oleh B. Libois (Dalam Haryatmoko, 2015). penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun, di pelaksanaannya di lapangan aplikasi ini tidak berjalan dengan optimal sesuai dengan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pihak pemerintah Kota Kotamobagu. Hal-hal yang membuat aplikasi ini tidak berjalan dengan baik yaitu masih kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap adanya aplikasi yang memberikan wadah atau sarana pengaduan bagi setiap masalah-masalah yang timbul di publik atau dalam birokrasi pemerintahan khususnya yang ada di Kota Kotamobagu, Selain komunikasi publik yang kurang baik dari pemerintah Kota Kotamobagu, penggunaan sistem pengaduan secara online atau elektronik seharusnya bersifat mudah, cepat dan bisa diakses di manapun dan kapanpun oleh pengguna, hal ini yang membedakan birokrasi basis elektronik dan tidak. Namun, pengelolaan aplikasi ini sering dijumpai kendala atau masalah teknis untuk diakses oleh pengguna ketika ingin mengakses layanan pengaduan kinalang,

Sesuai dengan masalah-masalah pelayanan publik yang dikeluhkan masyarakat diatas salah satu solusi terbaik adalah melakukan pelayanan via online atau secara virtual dengan memanfaatkan teknologi sebagai sarana komunikasi, Klinik aspirasi dan layanan pengaduan (KINALANG) dapat menjadi solusi yang tepat bagi pemerintah khususnya pemerintah Kota Kotamobagu untuk menangani masalah-masalah publik di masa pandemi lewat keluhan yang disalurkan masyarakat melalui sistem aplikasi, karena lewat aplikasi KINALANG akses birokrasi dapat terpancang, penggunaan yang mudah dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja serta proses pelaporan yang hanya memakan waktu kurang lebih 5 hari untuk langsung di

advokasi atau dijawab oleh pemerintah kota atau yang bertanggung jawab dalam hal ini ialah dinas komunikasi dan informasi (Diskominfo) kota Kotamobagu.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewano Handyaningrat S. (2006:16) yang menyatakan bahwa “ efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Secara umum, efektivitas diartikan sebagai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Konsep efektivitas selalu dikaitkan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya telah dicapai.

William Dunn (2003:498) mendefinisikan efektivitas adalah suatu kriteria untuk menseleksi alternatif untuk dijadikan rekomendasi yang didasarkan pertimbangan apakah alternatif yang direkomendasikan tersebut memberikan hasil (akibat) yang maksimal, lepas dari pertimbangan efisiensi.

Menurut Mahmudi (2005:92) efektivitas adalah hubungan antara output terhadap pencapaian tujuan. Semakin besar kontribusi output, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan.

Menurut Agung Kurniawan (Agung Kurniawan 2005:109) adalah sebagai berikut, efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak terdapat sebuah tekanan atau ketegangan dalam pelaksanaannya.

Menurut James L. Gibson dkk (Pasolong, 2013:4) efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan deajot efektivitas. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah pencapaian tujuan

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987:55), yakni:

a. Pendekatan Sumber (resource approach) yakni mengukur efektivitas dari input.

b. Pendekatan proses (process approach) adalah untuk melihat sejauhmana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

C. Pendekatan sasaran (goals approach) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana. Dalam Steers (1985:21) dengan perkataan lain, sasaran memberi jawaban atas pertanyaan arah tujuan organisasi.

Ukuran-ukuran Efektivitas yang Univariasi. Dalam awal mengukur efektivitas organisasi para sosiolog dan psikolog di bidang industry selalu melihat konsep efektivitas dari sudut terpenuhinya berupa kriteria akhir. Thondike (dalam Steers:1985) mengenali beberapa kriteria yang dipakai dalam ancangan yang lebih dini, yaitu produktivitas, laba bersih, penyelesaian misi, pertumbuhan serta stabilitas organisasi. Kalau kita melihat studi-studi empiris mengenai efektivitas yang lebih baru, yang telah menggunakan ukuran-ukuran yang universal, harus diambil kesimpulan bahwa hanya sedikit yang berubah sejak penilaian permulaan dari Thorndike. Sebagai contoh, tinjauan yang baru-baru ini dibuat oleh Campbell (dalam Steers:1985) mengenai berbagai ukuran yang digunakan untuk menentukan keberhasilan organisasi menghasilkan pengenalan Sembilanbleas variabel yang digunakan secara luas

Yang paling menonjol diantaranya adalah: (1) keseluruhan prestasi; (2) produktivitas; (3)

kepuasan kerja pegawai; (4) laba atau tingkat penghasilan dari penanaman modal; dan (5) keluarnya karyawan. Studi univariasi selalu menggunakan salah satu ukuran-ukuran ini sebagai variabel yang menentukan dan membandingkan variabel ini dengan lain-lain variabel yang bebas, atau varibel permaal (misalnya gaya kepemimpinan) untuk mempelajari saling-hubungannya.

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam steers (2012:53) yang mengemukakan bahwa ukuran efektivitas dalam pengukuran efektivitas program, baik program yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah maupun swasta terdiri dari 3 aspek yang antara lain :

1. Pencapaian tujuan, yaitu pencapaian adalah keseluruhanupaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian – bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya.

Pencapaian tujuan terdiri dari indikator, yaitu kurun waktu pencapaian ditentukan, pencapaian sasaran sebagai target kongkrit dan dasar hukum

2. Integrasi, yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan sesuatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja yang telah disepakati dan mengadakan sosialisasi dangean pihak lain.

Integrasi terdiri dari indikator, yaitu prosedur dan proses sosialisasi.

3. Adaptasi, yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari indikator, yaitu peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Very J. Londa dkk (2020:8) yaitu adaptasi dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menanggapi perubahan internal dan eksternal. berkenaan

dengan kemampuan manajemen untuk menduga adanya perubahan dalam lingkungan (lingkungan eksternal) maupun dalam organisasi itu sendiri (lingkungan internal).

## **B. Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG)**

Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (Kinalang) adalah aplikasi yang digagas Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Kotamobagu. Sesuai dengan Peraturan Walikota nomor 28b Tahun 2019 Tentang Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) ini resmi diluncurkan pada hari jumat 6 desember 2019 sebagai hasil pengembangan dari program aplikasi sebelumnya yaitu Sistem Keluhan Masyarakat (SiKemas). Aplikasi ini dapat di download melalui aplikasi playstore di handphone android, dan merupakan tupoksi dari Dinas Komunikasi dan Informasi terutama Bidang Statistik Informasi Komunikasi Publik (SIKP) terkait penyediaan pelayanan bagi masyarakat.

Aplikasi Kinalang memiliki 3 tujuan utama, yang pertama yaitu, optimalisasi tata kelola pelayanan pengaduan untuk pemkot kotamobagu, Kedua, meningkatkan layanan pengaduan dan ketiga meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan pemkot Kotamobagu.

Mengutip jurnal dari Dilapanga yang mendeskripsikan mengenai penetapan standar kinerja yang secara singkat dapat diartikan sebagai kriteria sederhana tentang kinerja juga dapat diartikan sebagai satu nilai yang digunakan sebagai titik referensi untuk membandingkannya dengan nilai lain. Ia merupakan basis perbandingan bagi pengukuran sejauh mana kinerja organisasional memuaskan atau tidak memuaskan. Jadi standar adalah satu kriteria tentang hasil diinginkan atau peristiwa yang diharapkan manajer dapat dibandingkan subsekuensi kegiatan, pelaksanaan dan hasil kerja atau pembukaan yang terjadi dalam pencapaian tujuan.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang merupakan sistem atau rangkaian proses pelayanan di aplikasi Kinalang yaitu:

1. Pelapor, menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik pemerintah Kota Kotamobagu
2. Admin Kinalang, menerima laporan
3. Kasie PIKP, melakukan verifikasi, klarifikasi dan klasifikasi
4. Admin Kinalang, Melakukan meneruskan ke perangkat daerah teknis
5. Admin OPD, Tanggapan dan tindak lanjut penyelesaian pengaduan
6. Admin Kinalang, Menerima tanggapan dan meneruskan hasil tindak lanjut ke pelapor

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif (Sugiyono,2017), yang akan mengkaji efektifitas penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) pada Era New Normal di Kota Kotamobagu. Efektifitas akan dikaji dengan menggunakan pendekatan yang kemukakan oleh Duncan dalam Steers (2012 : 53) tentang indicator pengukuran efektifitas, yaitu : Pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dengan informan, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan tahapan yang diawali dengan melakukan reduksi data, kemudian dilanjutkan dengan melakukan display data, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan

## **PEMBAHASAN**

Duncan dalam steers (2012:53) mengemukakan ukuran efektivitas dalam pengukuran efektivitas program, baik program yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah maupun swasta terdiri dari 3 aspek yang antara lain :

1. Pencapaian tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian – bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari indikator, yaitu kurun waktu pencapaian ditentukan, pencapaian sasaran sebagai target kongkrit dan dasar hukum.

Maksud dan tujuan penyediaan sarana layanan pengaduan KINALANG oleh pemerintah Kota Kotamobagu adalah untuk memfasilitasi masyarakat Kota Kotamobagu dalam penyampaian aspirasi dan permasalahan-permasalahan terkait

Pada temuan di lapangan didapati bahwa tujuan aplikasi kinalang sudah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang dijelaskan diatas yaitu memfasilitasi aspirasi dan pengaduan masyarakat itu dibuktikan dari jumlah pengaduan-pengaduan masyarakat yang telah masuk di aplikasi kinalang dan di disposisi kepada dinas yang bersangkutan untuk penanganan dan penyelesaian masalah yang dilaporkan. Semua itu dapat dilihat pada website resmi KINALANG yang menyediakan seluruh laporan-laporan yang telah masuk, yang telah di disposisi, ditindak lanjuti dan juga yang belum ditindak lanjuti. dari informasi diatas peneliti mendapati dalam 1 tahun terakhir yaitu sejak tanggal 09 juni 2020 banyaknya laporan yang masuk ialah berjumlah 50 dan yang telah ditindak lanjuti oleh KINALANG adalah sebanyak 40 laporan dengan sisanya 8 belum ditindak lanjuti, 1 laporan yang masih di disposisi dan 1 laporan yang baru diterima. Peningkatan kualitas pelayanan publik di kota kotamobagu dapat meningkat berkat KINALANG dan bahwa respon masyarakat juga merasa terbantu terkait ketersediaannya aplikasi KINALANG sebagai sarana penyaluran aspirasi dan pengaduan dari masyarakat kepada pemerintah, hal itu didasari oleh akses yang dianggap cukup mudah dan cepat untuk digunakan.

Berdasarkan hasil penelitian sasaran yang dimaksudkan disini adalah masyarakat itu sendiri selaku pengguna dan pemegang hak dalam penyaluran aspirasi dan pengaduan. Terkait penerapan sasaran disini pemerintah lebih khusus untuk membidik masyarakat-masyarakat yang telah ‘melek teknologi’ atau paham dalam mengoperasikan gawai atau gadget. Jadi aplikasi kinalang bisa di download di handphone atau komputer dengan tujuan memudahkan pengguna untuk melapor disaat kapan saja dan dimana saja. Namun dalam temuan dilapangan masyarakat masih belum merasakan dampak yang signifikan dari adanya aplikasi KINALANG hal itu disebabkan karena kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai adanya aplikasi kinalang dan bukan mengenai pengoperasiannya.

## 2. Integrasi,

Menurut Duncan dalam steers (2012 ; 53) yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja yang telah disepakati dan mengadakan sosialisasi dangan pihak lain. Integrasi terdiri dari indikator, yaitu prosedur dan proses sosialisasi. Sosialisasi juga dinilai dari sejauh mana pemerintah memberikan pelayanan serta penyuluhan kepada masyarakat (Johnny H. Posumah, dkk 2016 : 5-6)

Dalam menjalankan pelayanan pengaduan di KINALANG masyarakat harus melalui beberapa tahapan yang telah diatur sesuai prosedur pelayanan yang telah dibuat dan diatur juga dalam bab 3 pasal 3 peraturan walikota nomor 28b tahun 2019 tentang Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) yaitu

1. penyampaian pengaduan
2. Penerimaan Pengaduan
3. Disposisi
4. Telaah Pengaduan
5. Tindak Lanjut Penyelesaian dan
6. Pelaporan

Tahapan – tahapan diatas adalah mekanisme penyaluran aspirasi dan pengaduan yang diajukan ke aplikasi KINALANG sampai pada tahap pelaporan atau feedback penyelesaian

aduan. Sesuai dengan hasil wawancara diatas tahapan-tahapan tersebut memakan waktu kurang lebih 3 hari dalam penindak lanjutannya.

Mengenai proses sosialisasi, dina Kominfo dan tim pengelola aplikasi KINALANG telah melakukan upaya-upaya untuk menyebarkan pengetahuan kepada masyarakat tentang adanya aplikasi yang melayani pengaduan dan menampung aspirasi yang disampaikan masyarakat terkait masalah-masalah birokrasi yang ada di pemerintahan Kota Kotamobagu. Upaya-upaya tersebut berupa penyebaran baliho di beberapa titik di Kota, mengadakan Sosialisasi langsung dengan mengundang seluruh perwakilan tiap-tiap dinas, aparat kelurahan/desa yang ada di Kotamobagu beserta masyarakat, dan menyebarkan iklan-iklan di beberapa platform media sosial seperti facebook, instagram, dan koran-koran digital/cetak.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dari 8 masyarakat responden yang di wawancarai hanya 3 lah yang mengetahui adanya aplikasi kinalang dengan 2 diantaranya sudah atau pernah melakukan aduan lewat aplikasi KINALANG dan seorangnya lagi mengetahui namun belum pernah melakukan aduan di KINALANG.

### 3. Adaptasi

Adaptasi dalam penelitian ini yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya baik terhadap perubah internal maupun perubahan eksternal (Novie Palar, dkk, 2018:33). Adaptasi terdiri dari indikator, yaitu peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kotamobagu telah melakukan upaya dalam rangka melakukan peningkatan kemampuan Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana yang ada di Dinas Komunikasi dan informatika yaitu dengan melaksanakan 6 program utama dan 2 program penunjang, serta 24 kegiatan baik pada urusan wajib bidang komunikasi dan

informatika maupun urusan pilihan. Adapun 6 program utama yang disusun dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kotamobagu sebagai berikut:

1. Pengembangan komunikasi, informasi dan media massa
2. Fasilitasi peningkatan SDM Bidang komunikasi dan Informasi
3. Kerjasama Informasi dan Media Massa
4. Pengembangan Data /informasi/statistik Daerah
5. Pengembangan Data Informasi
6. Peningkatan Kualitas pelayanan Informasi

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah dinas telah mencapai target kinerja dan sasaran dengan memprioritaskan alokasi anggaran pada Program-program prioritas, serta melakukan efisiensi melalui peningkatan SDM, peningkatan sarana dan prasarana, serta melakukan langkah antisipatif dan solutif terhadap berbagai permasalahan dalam peningkatan mutu pelayanan.

## PENUTUP

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Efektivitas penggunaan aplikasi Kliniki Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) pada era New Normal di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kotamobagu” berdasarkan teori Duncan dalam Steers, maka dapat disimpulkan bahwa :

#### 1. Pencapaian Tujuan

terdapat 2 tujuan yang ditetapkan dalam pembentukan kinalang yaitu Dalam memfasilitasi aspirasi dan pengaduan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keduanya telah terealisasi dan dijalankan dengan baik oleh dinas Kominfo Kota Kotamobagu, namun jangka waktu penyelesaiannya yang memakan waktu sehari

- hari mengakibatkan masyarakat kurang berpartisipasi aktif lewat aplikasi.

## 2. Integrasi

Dalam kemampuan mengelola dan menjalankan aplikasi KINALANG dinas Komunikasi dan Informatika telah cukup baik dengan melihat respon cepat serta transparansi yang dijalankan tim pengelola, namun dalam upaya sosialisasi aplikasi masih sangat kurang mengingat masyarakat selaku sasaran utama pelayanan publik.

## 3. Adaptasi

Upaya pengembangan Sumber Daya Manusia dan peningkatan sarana prasarana di Dinas Komunikasi dan Informatika dinilai telah memenuhi target melihat bahwa Aplikasi KINALANG dibuat dan dijalankan sendiri oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Namun dalam era pandemi covid aplikasi kurang berperan sebagai sarana penyaluran aduan aduan mengenai covid 19.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “efektivitas penggunaan aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) pada era New Normal di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kotamobagu” maka peneliti dapat memberikan saran untuk peningkatan kebijakan serta kualitas pelayanan agar lebih baik lagi. Adapun saran- saran tersebut yaitu:

1. Pemerintah perlu menetapkan target yang jelas terkait tujuan yang akan dicapai seperti menetapkan target jumlah laporan yang masuk melalui KINALANG dalam 1 tahun. Serta pemerintah harus merancang kembali tahapan prosedur penyelesaian aduan yang masuk melewati aplikasi KINALANG yaitu dengan membuat skala prioritas berdasarkan substansi aduan. Sehingga aduan-aduan yang sudah bersifat membahayakan bisa cepat dan langsung bisa ditanganani oleh aparatur dinas yang terkait.

2. Sosialisasi merupakan masalah inti yang sangat berpengaruh dalam efektivitas program aplikasi sehingga pemerintah harus lebih giat serta inovatif dalam melakukan upaya-upaya sosialisasi kepada masyarakat yaitu dengan menambah titik lokasi pemasangan iklan baliho, turun ke sekolah-sekolah atau kegiatan-kegiatan yang ada di kelurahan desa untuk mensosialisasikan langsung kepada pelajar serta masyarakat atau dengan membuat iklan online seperti foto atau video pendek menarik yang di pajang di beberapa platform media sosial.
3. Perlu adanya pengembangan versi yang lebih baru lagi dari KINALANG terkait seringnya dijumpai masalah-masalah dalam pengoperasian aplikasi di handphone, dan penambahan fitur emergency call yang berisikan nomor-nomor telepon polisi, rumah sakit dan pemadam kebakaran dalam beranda KINALANG untuk memberikan akses langsung satu arah bagi pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, William. 2003. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Jhonny Hanny Posumah, Novie Andreas Palar, Rezky Amelia Salinding, 2016. Efektivitas Pengolaan Sampah Oleh Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Manado.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Lubis, S.M & Husein Martani. 1987. Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Novie Palar, Joorie M. Ruru, Aprilia Olbata, 2018. Efektivitas Pelaksanaan Program

- Pembangunan Pedesaan Di  
DesaKauneran 1 Kecamatan Sonder.
- Pasolong, Harbani. 2013. Teori Administrasi  
Publik. Bandung: Alfabeta
- Soewarno, Handyaningrat. 2006. Pengantar  
Studi Administrasi. Jakarta: Gunung  
Agung
- Steers, Richard M. 1985. Efejktivitas  
Organisasi. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif,  
Kualitatif, dan R&D. Bandung :  
Alfabeta, CV.
- Sumartono, Aditya Marcello, Sampe, Stefanus,  
Kumayas, Neni. 2020. Optimalisasi  
Informasi Aplikasi (SITASYA) Sistem  
Pemantauan Masyarakat Dalam  
Pelayanan Publik Di Kota  
Manado. Jurnal Eksekutif Jurusan Ilmu  
Pemerintahan Universitas Sam  
Ratulangi. Volume 2 No.5
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. Manajemen  
Publik. Jakarta: PT Gramedia  
Widiasarana
- Very Londa, Alden Laloma, Chantika  
Dilapanga. 2020, Efektivitas  
FungsiPengawasan Pembangunan  
Oleh DPRD Kabupaten Bolaang  
Mongondow.
- pengelola Klinik Aspirasi dan Layanan  
Pengaduan (KINALANG)
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah  
Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Kotamobagu Tahun 2020
- Survei Litbang Kompas Covid-19 di  
22- 24 April

### **Sumber Lainnya**

- UU No. 25 Tahun 2009 tentang  
Pelayanan Publik
- Intruksi Presiden Republik Indonesia  
No. 3 Tahun 2003 Tentang kebijakan  
danStrategi Nasional Pengembangan  
E-Government
- Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun  
2020
- Peraturan Walikota Kotamobagu No.  
28b Tahun 2019 Tentang Klinik  
Aspirasi dan Layanan Pengaduan  
(KINALANG)
- Keputusan Walikota Kotamobagu No.  
292.b Tahun 2019 Tentang Tim