

# Efektivitas Aplikasi Mobile Signal Dalam Peningkatan Pelayanan Di Samsat Kota Duri

Lilis Ferianata<sup>1</sup> Evi Zubaidah<sup>2</sup>

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution

No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia.

[lilisferianata@student.uir.ac.id](mailto:lilisferianata@student.uir.ac.id) [evizubaidah@soc.uir.ac.id](mailto:evizubaidah@soc.uir.ac.id)

Received : 15 Juni 2025

## Abstract

*This study aims to determine the effectiveness of the mobile signal application in improving services at the duri city samsat, because of the low use of the SIGNAL application after it was implemented in 2021, which can be seen that there are still many people in the city of Duri who make transactions manually to the duri samsat joint office, while Samsat has provided applications to make it easier for people to pay taxes or other transactions. This type of research uses qualitative methods with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The theory used in this study uses Campbell's theory on effectiveness which has 5 (five) indicators, namely indicators of program success that still do not reach the community, indicators of target success that are still lacking in education, socialization and assistance to the community, as well as indicators of satisfaction with programs that need feature development, indicators of input and output levels that have shown positive results, and indicators of overall goal achievement that still need improvement in digital and manual systems. The results of this study indicate that the research findings show that there are limitations in mastering technology, especially when utilizing the SIGNAL application in the older group, in the utilization of the application there are still errors experienced by the community. The police and Samsat need to conduct regular and comprehensive socialization to the community, especially those living in villages by conducting socialization to villages.*

**Key Words :** Effectiveness, Service, SIGNAL

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas aplikasi mobile signal dalam peningkatan pelayanan di samsat kota duri, karena masih rendahnya penggunaan aplikasi SIGNAL setelah di terapkan pada tahun 2021 yang bisa dilihat masih banyaknya masyarakat kota Duri yang melakukan transaksi secara manual ke kantor bersama samsat duri, sedangkan Samsat telah menyediakan aplikasi untuk mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak ataupun transaksi lain. Tipe penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Campbell pada efektivitas yang memiliki 5 (lima) indikator yaitu indikator keberhasilan program yang masih kurang menjangkau masyarakat, indikator keberhasilan sasaran masih kurang dalam edukasi, sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat, serta indikator kepuasan terhadap program yang perlu pengembangan fitur, indikator tingkat input dan output sudah menunjukkan hasil positif, dan indikator pencapaian tujuan menyeluruh yang masih perlu ada perbaikan dalam sistem digital maupun manual. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat keterbatasan dalam menguasai teknologi terutama saat memanfaatkan aplikasi SIGNAL pada golongan yang lebih tua, dalam pemanfaatan aplikasi tersebut masih terjadi error dialami oleh masyarakat. Pihak kepolisian dan Samsat perlu melakukan sosialisasi secara berkala dan komprehensif kepada masyarakat terutama yang tinggal di desa dengan melakukan sosialisasi ke desa-desa.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan, SIGNAL

Lilis Ferianata dan Evi Zubaidah

## Pendahuluan

Perubahan yang terjadi di seluruh dunia salah satunya proses globalisasi pada bidang politik, ekonomi serta teknologi. Dengan adanya perubahan ini memiliki dampak yang sangat menggemparkan karena adanya kegentingan dalam kemampuan pemerintah di berbagai belahan dunia sehingga sangat diperlukan suatu solusi. Termasuk dalam urusan kegiatan pelayanan publik di Indonesia yang berdasarkan perubahan teknologi, kultur, politik, sosial, dan ekonomi yang sangat sering sehingga harus di perlukan keputusan dari pemerintah untuk lebih mendalam dan konsisten dalam model reformasi pelayanan publiknya. Seiring perkembangan

zaman, semakin pesat pula teknologi yang diciptakan manusia akan berkembang sebagai bentuk peningkatan pelayanan bagi kehidupan pribadi ataupun masyarakat. Salah satu pengaruh dari perkembangan teknologi adalah layanan yang disediakan dan yang akan digunakan nantinya menggunakan teknologi dengan bantuan jaringan internet sebagai perantaranya.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) yang menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Dalam pemerintahan Indonesia sendiri layanan berbasis digital sudah mulai terwujud sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden (INPRES) No. 03 Tahun 2003 tentang *e- government* yang secara singkat menyebutkan bahwa pemerintah Indonesia harus mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman yang nantinya akan dilakukan dengan menggunakan digital sebagai salah satu bentuk perkembangan zaman yang sangat pesat. Kemajuan teknologi informasi dalam beberapa tahun terakhir ditandai dengan semakin luasnya jaringan internet di seluruh dunia.

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dikenakan kepada pemilik kendaraan, baik mobil maupun motor. Setiap pemilik kendaraan bermotor wajib membayar PKB setiap tahunnya. Pajak kendaraan bermotor memiliki kontribusi yang besar terhadap pendapatan daerah, sehingga dengan itu pentingnya pajak dari pendapatan daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009, maka dari itu pemerintah mengeluarkan program pembayaran pajak berbasis digital yang dimulai dengan aplikasi bernama SAMOLNAS (Sistem Layanan Nasional) dan kemudian dengan penyempurnaan dikeluarkan aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) ini.

Tujuan dari aplikasi Signal Samsat adalah untuk mempermudah dan mempercepat pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Aplikasi ini juga dapat digunakan untuk mengesahkan STNK Tahunan dan membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Berikut ini tujuan dari aplikasi SIGNAL samsat:

- a. Mempermudah Pembayaran Pajak: Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi proses pembayaran pajak kendaraan secara digital, sehingga pengguna dapat melakukan pembayaran dengan lebih cepat dan efisien.
- b. Transparansi Proses Administrasi: Dengan aplikasi ini, pengguna dapat melihat rincian kewajiban pajak dan prosedur yang jelas, mengurangi kemungkinan biaya tersembunyi.
- c. Peningkatan Kesadaran Pajak: Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak dan kewajiban administrasi kendaraan.
- d. Akses Informasi yang Mudah: Pengguna dapat mengakses informasi terkait pajak kendaraan, pengurusan STNK, dan layanan lainnya secara langsung melalui aplikasi.
- e. Mendukung Digitalisasi Layanan Publik: Aplikasi SIGNAL mendukung upaya pemerintah dalam mengembangkan layanan publik yang lebih modern dan berbasis teknologi.
- f. Meningkatkan Efisiensi: Dengan memanfaatkan teknologi, aplikasi ini bertujuan untuk mengurangi antrian dan waktu yang diperlukan dalam proses pembayaran dan pengurusan.

Aplikasi SIGNAL merupakan salah satu model aplikasi layanan SAMSAT Digital Nasional yang diciptakan atau inovasi dari Korlantas Polri untuk keperluan administrasi kepemilikan kendaraan pribadi yang bukan atas nama badan hukum. Aplikasi SIGNAL merupakan aplikasi pembayaran pajak tahunan yang diluncurkan oleh Korps Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia. Aplikasi SIGNAL merupakan penyempurnaan atas aplikasi pembayaran pajak tahunan SAMOLNAS yang sebelumnya pernah digunakan pada tahun 2019 sampai dengan akhir tahun 2020 yang kemudian pada tahun 2021 mucullah aplikasi SIGNAL. SIGNAL adalah aplikasi yang memudahkan masyarakat melakukan pengesahan STNK tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor, yang sesuai dengan Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalanan yang mengatur aspek-aspek terkait lalu lintas dan transportasi, termasuk pajak kendaraan bermotor.

Aplikasi SIGNAL sebagai wadah pengesahan STNK Tahunan, Pembayaran Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pembayaran Iuran Dana Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLJJ) secara digital dengan data kendaraan bermotor Polri, data kependudukan, kementerian dalam negeri. "Samsat Digital Nasional dilakukan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik" dan dapat diakses melalui aplikasi dengan *download* melalui *Playstore* atau *AppStore*. Selain itu juga, Standar Operasional Prosedur aplikasi SIGNAL dapat diakses dan dilihat melalui website [Samsat Digital Nasional](#).

Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis adalah salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik. Samsat memiliki tugas melayani masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak daerah yang dibayarkan melalui kantor Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Samsat merupakan singkatan dari Sistem Aplikasi Manunggal Satu Atap yang merupakan bentuk Kerjasama antara Polisi Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah Provinsi dan PT. Jasa

Raharja. Kolaborasi antara tiga instansi ini memiliki tujuan agar dapat memberikan pelayanan yang lancar dan cepat kepada masyarakat, sehingga terpusat diselenggarakan dalam satu gedung.

Diterapkannya aplikasi SIGNAL di kantor Samsat Duri sudah sejak Oktober 2020 dan dapat diunduh sejak tahun 2021. Dengan diberlakukannya aplikasi SIGNAL ini bertujuan memudahkan masyarakat wajib pajak dalam mengakses pembayatran pajak melalui *online*. Dalam penerapannya untuk memperkenalkan aplikasi ini, Samsat Duri juga berusaha melakukan sosialisasi aplikasi SIGNAL dengan datang ke sekolah-sekolah, melalui media sosial, dan bahkan spanduk panduan menggunakan aplikasi. Kegiatan ini dilakukan sekali dalam seminggu agar masyarakat terutama anak-anak muda yang lebih memahami teknologi agar ikut serta dalam memahami pentingnya membayar pajak.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Konsep Administrasi Publik**

Administrasi publik di Indonesia lebih dikenal dengan istilah administrasi Negara. Administrasi publik merupakan salah satu disiplin ilmu administrasi sebagai salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan. White (Waluyo, 2007) menyatakan bahwa administrasi publik terdiri atas semua kegiatan Negara dengan maksud untuk menunaikan dan melaksanakan kebijakan Negara.

Siagian (2008) menyampaikan bahwa administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang di dasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapaitujuan yang telah ditetapkan.

Menurut pendapat (Syafri, 2012) unsur penting dalam administrasi adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan, yakni kegiatan yang ada dalam administrasi merupakan sebuah kegiatan yang berhubungan antara satu dengan yang lain sehingga menjadi suatu proses yang tersistematis.
2. Kerjasama, yaitu kegiatan interaksi antar individu satu denganyang lainnya dalam sebuah kelompok untuk menyelesaikan pekerjaan karena pekerjaan tersebut tidak dapat dan tidak boleh diselesaikan sendiri,
3. Tujuan, yaitu sesuatu yang hendak diraih oleh sekelompok orang yang melakukan kerjasama dan tidak dapat diraih seorang diri.
4. Efisiensi, yaitu perbandingan terbaik antara masukan (input) dan keluaran (output)..

### **Konsep Organisasi Publik**

Menurut Atmosudrijo (dalam Zulkifli,2009;35) bahwa salah satu prinsip organisasi yaitu, organisasi itu harus mempunyai tujuan, yakni sutu tujuan hanya dicapai melalui daya upaya (*efforts*) Kerjasama yang teratur dan kontinu antara orang-orang yang bersangkutan.

Prinsip ini membawa konsekuensi, bahwa harus ada kesatuan pimpinan (*unity of command*) dan kesatuan arah gerak *unity of direction*.

Menurut Allen (dalam Hasibuan, 2001;119), mendefinisikan organisasi sebagai proses penentuan dan pengelompokan pekerjaan yang akan dikerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang dan tanggung jawab, dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerjasama secara efektif dalam mencapai tujuan.

### **Konsep Manajemen**

Pengertian Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen adalah suatu ilmu juga seni untuk membuat orang lain mau dan bersedia berkerja untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan bersama oleh sebab itu manajemen memerlukan konsep dasar pengetahuan, kemampuan untuk menganalisis situasi, kondisi, sumber daya manusia yang ada dan memikirkan cara yang tepat untuk melaksanakan kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan. Pada hakekatnya kegiatan manusia pada umumnya adalah mengatur (*managing*) untuk mengatur disini diperlukan suatu seni, bagaimana orang lain memerlukan pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama.

Pengertian Manajemen adalah suatu rangkaian proses yg meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pengendalian dalam rangka memberdayakan seluruh sumber daya organisasi/ perusahaan, baik sumberdaya manusia (*human resource capital*), modal (*financial capital*), material (*land, natural resources or raw materials*), maupun teknologi secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi/ perusahaan.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan dapat di artikan sebagai aktivitas sekelompok orang atau organisasi atau seseorang baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang.

Menurut Moenir (2010:47) pelayanan yang diinginkan secara umum adalah pelayanan :

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa adanya pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang bersifat jujur dan terbuka

### **Konsep Efektivitas**

Yamit,Zulian (2003:14) Mengemukakan efektivitas merupakan proses pengukuran yang bisa memberikan bayangan terkait gambaran dari perencanaan baik dilihat dari kualitas dan waktu yang ditentukan dan fokus pada hasilnya. Kurniawan (2005:109) Efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas dan fungsi (operasi kegiatan, program atau misi) pada suatu organisasi atau sejenisnya, yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksananya.

Abdurahman (2008:4) Efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, tepat waktu dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaotan antara tujuan dengan hasil yang ingin dicapai.

## **SIGNAL**

Menurut Eko Indrajit, e-government adalah mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat serta pihak-pihak lain yang berkepentingan. Tujuannya adalah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi secara efektif dan efisien.

Layanan elektronik public juga dikenal sebagai *e-government*, bertujuan untuk meningkatkan operasi birokrasi dalam layanan publik. Ini memerlukan pendekatan teknologi yang dikenal sebagai inovasi layanan. SAMSAT Digital Nasional atau SIGNAL merupakan teknologi inovatif baru yang diterapkan Kepolisian Republik Indonesia dan berfungsi sebagai fasilitas.

*E-Governement* adalah pemanfaatan internet untuk melaksanakan urusan pemerintahan dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari lahirnya pemerintahan elektronik sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik. Tujuan dari pemerintahan elektronik adalah untuk memberikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat secara lebih efektif.

## **Metode**

Adapun tipe penelitian yang penulis gunakan adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan fenomena dan peristiwa dan situasi sosial yang diteliti. Menurut Strauss dan Corbin dalam Sujarweni (2021) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan penemuan yang tidak dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur- prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian ini memakai deskriptif kualitatif, teknik analisis deskriptif dipakai buat menarik kesimpulan menurut berdasarkan analisis data hasil perumusan, implementasi, dan penilaian yg sebenarnya terjadi berdasarkan temuan dilapangan.

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru, Lokasi penelitian di Kantor Dinas Tenaga Kerja (DISNAKER) Kota Pekanbaru yang digunakan untuk mendapatkan data, informasi, keterangan, serta hal yang berkaitan dengan kepentingan penelitian sekaligus sebagai tempat dilaksanakannya penelitian. Lokasi ini dipilih karena sangat relevan dengan fenomena

pengangguran yang tinggi di Kota Pekanbaru dan adanya pertanyaan mengenai Efektivitas Program yang dijalankan oleh Disnaker.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang di ambil dari sumber data secara langsung oleh peneliti yang di ambil melalui sebuah wawancara dan juga melakukan observasi kepada informasi. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Dinas Tenaga Kerja selaku Kepala Bidang dan Sub. Koordinator serta Masyarakat yang mengikuti program (Tahun 2022).

## Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil dan analisis data dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Ada beberapa indikator dan sub indikator yang penulis paparkan untuk mengetahui pembahasan dalam penelitian yang berjudul Efektivitas Aplikasi Mobile SIGNAL Dalam Peningkatan Pelayanan Di Samsat Kota Duri. Indikator yang penulis gunakan dalam mencari dan menjawab hasil penelitian ini yaitu berdasarkan 5 indikator menurut Campbell yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Berikut hasil penelitian tentang Efektivitas Efektivitas Aplikasi Mobile SIGNAL Dalam Peningkatan Pelayanan Di Samsat Kota Duri:

### 1. Keberhasilan Program

Keberhasilan program dinilai berdasarkan kemampuan operasional dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan rencana yang ada. Hal ini dimaknai bahwa Efektivitas Aplikasi Mobile SIGNAL dalam Peningkatan Pelayanan di Samsat Kota Duri yang dapat mencapai tujuan dengan sejauh mana bisa berjalan dengan baik pada UPT penegelolaan pendapatan kota Duri.

#### a) Kualitas Aplikasi

Berdasarkan hasil observasi saat di lapangan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwasannya aplikasi SIGNAL yang merupakan produk digital dalam penggunaannya secara real time berjalan stabil sesuai dengan prosedur yang ada di dalam aplikasi untuk memudahkan masyarakat pengguna secara online, namun di beberapa tempat atau daerah terkadang terkendala oleh *signal* daerah tersebut yang membuat proses pembayaran sedikit terkendala dan harus menunggu beberapa menit untuk menggunakan kembali. atau bahkan langsung datang ke kantor samsat.

#### b) Keberhasilan Aplikasi

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIGNAL telah memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, khususnya dengan mengurangi antrian di kantor Samsat melalui digitalisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Jika dikaitkan dengan teori Campbell tentang efektivitas, di mana keberhasilan program diukur dari tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dalam hal ini, percepatan dan kemudahan layanan kepada masyarakat. Namun, efektivitas SIGNAL belum sepenuhnya merata. Masih terdapat kelompok masyarakat, terutama lansia, yang belum

familiar atau belum mampu memanfaatkan aplikasi tersebut, sehingga tetap memilih layanan konvensional di kantor Samsat. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh pencapaian tujuan utama, tetapi juga oleh proses dan mekanisme pelaksanaan, termasuk upaya sosialisasi dan pendampingan. Upaya aktif petugas Samsat dalam memberikan panduan penggunaan aplikasi kepada masyarakat yang membutuhkan merupakan bagian penting dari mekanisme kegiatan sebagaimana diuraikan dalam teori Campbell. Hal ini memperkuat efektivitas program secara proses, meskipun masih diperlukan peningkatan literasi digital dan sosialisasi agar manfaat SIGNAL dapat dirasakan secara lebih luas dan merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, aplikasi SIGNAL telah efektif dalam meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan publik sesuai indikator keberhasilan program menurut Campbell, namun optimalisasi efektivitasnya masih memerlukan perbaikan pada aspek proses, khususnya dalam menjangkau dan memberdayakan kelompok masyarakat yang belum terfasilitasi secara digital.

## 2. Keberhasilan sasaran

Keberhasilan sasaran adalah menilai sejauh mana aplikasi dapat memenuhi kriteria kelayakan yang ditetapkan, serta efektivitasnya dalam melayani kelompok yang menjadi target

### a) Output Dari Aplikasi

Berdasarkan observasi di lapangan yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa aplikasi SIGNAL telah berhasil memenuhi sebagian besar tujuan yang ditetapkan, terutama dalam hal kemudahan pembayaran dan penyediaan informasi pajak yang transparan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna mengapresiasi kemudahan yang ditawarkan, yang berdampak positif terhadap kepatuhan pajak dan pelayanan publik secara keseluruhan. Pengguna dapat memperoleh bukti pembayaran secara elektronik yang sah, yang dapat dicetak dan disimpan sebagai referensi, menandakan bahwa aplikasi ini telah diimplementasikan dengan baik.

### b) Manfaat Yang Dirasakan Masyarakat

Dari hasil wawancara dengan beberapa responden di atas maka peneliti dapat menyimpulkan dari indikator keberhasilan sasaran bahwa aplikasi SIGNAL telah memberikan kemudahan nyata bagi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, terutama dalam hal penghematan waktu dan biaya, serta mengurangi antrian di kantor Samsat. Responden yang telah menggunakan aplikasi ini merasakan manfaat signifikan, yang menunjukkan bahwa SIGNAL telah berhasil mencapai sebagian besar tujuannya dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan publik. Namun, efektivitas aplikasi SIGNAL jika dikaitkan dengan teori Campbell tidak hanya diukur dari pencapaian tujuan utama, tetapi juga dari seberapa jauh program mampu menjangkau dan mempertahankan sasaran yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, masih terdapat sebagian masyarakat yang enggan beralih ke metode digital karena merasa belum ada urgensi atau belum memahami manfaatnya. Hal ini menandakan bahwa keberhasilan sasaran belum sepenuhnya tercapai, karena belum semua lapisan masyarakat teredukasi dan merasa nyaman menggunakan aplikasi SIGNAL. Upaya pihak kepolisian dan kantor Samsat dalam mengumpulkan umpan balik, meningkatkan sosialisasi, serta

menyediakan informasi melalui berbagai media, merupakan langkah penting dalam mempertahankan dan memperluas pencapaian sasaran program. Menurut Campbell, mekanisme mempertahankan sasaran ini sangat krusial agar efektivitas program dapat terus meningkat dan tujuan organisasi tercapai secara berkelanjutan.

### 3. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan terhadap program, yaitu mengacu pada sejauh mana kebutuhan pengguna terpenuhi, merupakan ukuran evaluatif efektivitas program. Pengguna merasakan kepuasan dengan kualitas item atau layanan yang diberikan. Peningkatan kualitas produk dan layanan berkorelasi langsung dengan kepuasan konsumen, yang pada akhirnya menghasilkan keuntungan finansial bagi organisasi

#### a) Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan bahwasannya terdapat gambaran yang komprehensif mengenai pengalaman pengguna aplikasi SIGNAL di Samsat Kota Duri. Banyak pengguna mengakui manfaat signifikan dari aplikasi ini, terutama dalam menghemat waktu dan menghindari antrian panjang. Namun, kendala yang sering muncul mencakup masalah jaringan internet dan kurangnya pemahaman tentang cara penggunaan aplikasi, yang dapat menghambat pengalaman pengguna.

#### b) Menu Dan Fitur Yang Disediakan Aplikasi

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan pada indikator kepuasan terhadap program aplikasi SIGNAL telah berhasil menyediakan fitur-fitur utama yang sangat membantu pengguna dalam proses pembayaran pajak kendaraan dan pengecekan status pajak secara digital. Fitur- fitur ini mempermudah pengguna dalam mengakses informasi terkini dan melakukan transaksi dengan lebih efisien, yang mencerminkan pemenuhan kebutuhan dasar pengguna yang bisa dikaitkan dengan indikator efektivitas menurut teori Campbell, yaitu kualitas antarmuka, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan. Namun, hasil observasi juga menunjukkan adanya kebutuhan yang belum terpenuhi, seperti permintaan fitur notifikasi pengingat jatuh tempo pajak, kotak saran langsung dalam aplikasi, serta metode pembayaran alternatif. Usulan-usulan ini menandakan bahwa pengalaman pengguna dapat ditingkatkan lebih jauh untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan yang lebih lengkap, sehingga aplikasi dapat lebih responsif terhadap kebutuhan beragam pengguna.

### 4. Tingkat Input Dan Output

Tingkat input dan output, yaitu pada efektifitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

#### a) Persyaratan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan bahwasannya aplikasi ini telah dirancang dengan baik untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Prosedur yang meliputi registrasi akun, pengisian data kendaraan, pembayaran, dan penerimaan bukti pembayaran elektronik telah disusun secara sistematis dan menyeluruh.

#### b) Prosedur

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan mengenai kemudahan dan tantangan dalam proses pendaftaran dan verifikasi identitas pengguna yaitu mayoritas responden yang merupakan pengguna aplikasi merasakan bahwa persyaratan yang ditetapkan untuk menggunakan layanan ini sudah cukup jelas dan mudah dipenuhi. Mereka hanya perlu menyiapkan nomor polisi kendaraan dan KTP pemilik, yang dianggap memadai untuk melanjutkan proses hingga penerbitan dokumen elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa pihak kepolisian telah merancang sistem yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kemudian penggunaan aplikasi SIGNAL terbukti jauh lebih sederhana dan praktis dibandingkan metode manual.

#### c) Pembiayaan

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIGNAL menawarkan solusi pembayaran pajak kendaraan yang transparan dengan tidak mengenakan biaya tambahan langsung dari aplikasi, sehingga pengguna hanya membayar kewajiban pajak sesuai yang tertera. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi berupaya memberikan output berupa kemudahan dan kejelasan biaya kepada pengguna, yang merupakan nilai tambah signifikan dalam proses pembayaran pajak. Namun, terdapat kekhawatiran dari masyarakat yang belum menggunakan aplikasi terkait kemungkinan adanya biaya tersembunyi atau biaya administrasi dari metode pembayaran tertentu. Ketidakpastian ini menimbulkan resistensi untuk beralih ke layanan digital, karena masyarakat masih lebih percaya pada proses manual yang mereka anggap lebih transparan dan dapat dipertanggungjawabkan secara langsung. Jika dikaitkan dengan teori Campbell mengenai efektivitas yang mengukur efisiensi melalui perbandingan antara input dan output, aplikasi SIGNAL sudah menunjukkan output yang positif berupa transparansi biaya dan kemudahan pembayaran.

### 5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh, yaitu evaluasi keberhasilan organisasi dalam memenuhi tanggung jawabnya dan mencapai tujuannya. Dalam hal ini, ini adalah evaluasi komprehensif yang mempertimbangkan berbagai faktor individu untuk menghasilkan penilaian efektivitas organisasi secara keseluruhan. Firdaus (2016: 15) menyatakan bahwa pencapaian program menyeluruh berkaitan atau diukur melalui keseluruhan hasil indikator sebelumnya meliputi keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, dan tingkat input dan output.

#### a) Upaya Yang Dilakukan Pelaksana Program

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti bahwasannya sosialisasi aplikasi SIGNAL dilakukan melalui berbagai saluran untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, terutama

generasi muda. Tim sosialisasi memanfaatkan media sosial seperti Instagram dan melakukan kegiatan langsung di sekolah- sekolah untuk menjelaskan kemudahan aplikasi dalam pembayaran pajak dan pengurusan STNK. Selain itu, pembagian brosur oleh pihak kepolisian di jalan raya menjadi salah satu metode penting untuk menjangkau pengguna kendaraan secara langsung. Kolaborasi antara pihak kepolisian dan institusi pendidikan juga terlihat dalam upaya sosialisasi, di mana kepala UPT berperan aktif dalam mengingatkan siswa dan guru tentang kewajiban perpajakan.

#### b) Keberhasilan Program Dalam Mencapai Tujuan

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIGNAL telah diakui sebagai alat yang efektif dalam mempermudah proses administrasi kendaraan, khususnya pembayaran pajak. Keberhasilan aplikasi ini tercermin dari peningkatan jumlah transaksi online, tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, serta penurunan antrian di kantor Samsat. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi berhasil menarik minat masyarakat untuk beralih ke layanan digital, sehingga organisasi mampu melaksanakan tugasnya dalam mencapai tujuan efisiensi dan kemudahan pelayanan. Jika dikaitkan dengan teori Campbell, efektivitas juga diukur dari pencapaian tujuan menyeluruh organisasi. Dalam hal ini, SIGNAL tidak hanya berhasil memenuhi tujuan utama digitalisasi pembayaran pajak, tetapi juga memberikan dampak positif yang luas terhadap pengurangan beban pelayanan manual di kantor Samsat. Namun, hasil wawancara mengungkapkan perlunya perbaikan berkelanjutan, baik pada sistem digital maupun layanan manual, agar seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang belum terjangkau teknologi, tetap dapat menikmati pelayanan yang optimal.

### **Kesimpulan**

Untuk mengetahui kesimpulan setiap indikator mengenai Efektivitas Aplikasi Mobile SIGNAL Dalam Peningkatan Pelayanan Di Samsat Kota Duri, maka hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIGNAL dapat dikategorikan belum terlaksanakan secara maksimal, dikarenakan dari 5 indikator yang ada dari proses jalannya aplikasi dimana pada indikator keberhasilan program efektivitas SIGNAL belum sepenuhnya merata masih terdapat kelompok masyarakat, terutama lansia, yang belum familiar atau belum mampu memanfaatkan aplikasi, pada indikator keberhasilan sasaran masih bermasalah karena belum semua lapisan masyarakat tereduksi menggunakan aplikasi SIGNAL, pada indikator kepuasan terhadap program masih adanya kendala terkait jaringan internet dan pada indikator tingkat input dan output menunjukkan output yang sudah positif. Efektivitas Aplikasi Mobile SIGNAL Dalam Peningkatan Pelayanan Di Samsat Kota Duri akan menjadi lebih baik kedepannya melalui perbaikan pada masalah yang ada untuk menunjang terlaksananya Efektivitas Aplikasi Mobile SIGNAL Dalam Peningkatan Pelayanan Di Samsat Kota Duri.

### **Daftar Pustaka**

#### **Buku dan Jurnal**

- A.S.Moenir. (2022). Manajemen pelayanan umum . Jakarta: PT. Bumi Aksara. Betri Anita, H. F. (2019). Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional. CV Budi Utama.

Lilis Ferianata dan Evi Zubaidah

- Banga, Wempy. 2018. Kajian Administrasi Publik Kontemporer: konsep Teori dan Aplikasi. Yogyakarta:Gava Media
- Darmawan Napitupulu, M. R. (2020). E-Government : Implementasi dan Inovasi. Yayasan Kita Menulis.
- Dwiyanto,A. 2005. (Yogyakarta). Mewujudkan good governance melalui pelayananPublik.
- Donatus, S. K. (2016). PENDEKATAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF DALAM PENELITIAN ILMU SOSIAL : Titik Kesamaan dan Perbedaan. *Studia Philosophica et Theologica*, 16(2), 197–210.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik Bisnis*, dumai.ac.id/index.php/japabis
- Hamjen, H., & Nikmah, R. A. (2020). Keragaman Pengaduan Layanan Publik Di Kalimantan Selatan Melalui Aplikasi Sp4N Lapo! *Metacommunication: Journal of Communication Studies*, 5(1), 66.  
<https://doi.org/10.20527/mc.v5i1.7502>
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Juliantara, D. (2005).
- Hasan, Erliana. 2011. Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan. Bogor : Ghalia Indonesia
- Helaluddin, dan Hengki Wijaya. ANALISIS DATA KUALITATIF: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik. Jakarta Timur: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019.
- Juliantara, D. (2005). Peningkatan Kualitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lanvin, Bruno. (2002). *The E-Government Handbook for Developing Countries (A Project of InfoDev and The Center for Democracy and Technology)*. Washington DC: The Universal Copyright Convention
- Mamik.(2015).Metodologi Penelitian Kualitatif.Sidoarjo.
- Moenir,Zifatama.Indonesia.Jakarta:Bumi Aksara. H.(2006).Manajemen Pelayanan umum
- Nurdin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik). Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- Peningkatan Kualitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Setyawan, Dody. 2017. Pengantar Kebijakan Publik. Malang: Intelegensia. Siahaan, Marihot Pahala. 2016. Pajak Daerah & Retribusi Daerah. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutadi, I. F. (2005). *Dasar-dasar good governance lembaga administrasi negara* Jakarta.
- Sutadi, I. F. (2005). *Dasar-dasar good governance lembaga administrasi negara* Jakarta.
- Ulum, M. Chazienul. 2018. *PUBLIC SERVICE (Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik)*. Malang : UB PressPeraturan, N. D. A. N., Olume, P. P. V, Silamukti, A. A., Mayastinasari, V., Aminanto, E., Kajian, P., Kepolisian, M. I., & Indonesia, U. (2022). ( *SIGNAL* ) *DI WILAYAH HUKUM POLDA METRO JAYA DALAM PERSPEKTIF SISTEMIK*. 3(25), 59–74.
- Waluyo. (2007). *Manajemen Publik : konsep, aplikasi dan implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah*.
- Yusuf, A. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan*. Jakarta : PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Akbari, R.Y., & Mubarak, A. (2024). Implementasi Program Aplikasi SIGNAL Dalam Peningkatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital Di UPTD Samsat Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*
- Aprillia, A. A. (2020). Implementasi E-Tilang Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Oleh Satuan Lalu-Lintas Polres Banyumas. *Advances in Police Science Research Journal*, 4(1), 209–280.
- Chrysnanda. D. L. (2019). *Permudah Pelayanan, Korlantas Polri Terapkan E- policing di 2020*.
- [https://nasional.sindonews.com/berita/1484317/13/permudah-pelayanan\\_korlantas-polri-terapkan-e-policing-di-2020](https://nasional.sindonews.com/berita/1484317/13/permudah-pelayanan_korlantas-polri-terapkan-e-policing-di-2020).
- Daniel Dwiky Darmawan Laoli. (2022). Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dalam Penerapan Aplikasi Sicantik Di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/10881/>
- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16>
- Nurhakim, M.R.S.. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Volume XI | Nomor 3.
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *GOVERNMENT : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2). <https://journal.unhas.ac.id/index.php/government/article/view/8817>

- Oktavias, A. D., & Rosdiana, W. (2019). Efektivitas Aplikasi Sistem Operasional Terpadu Online Lamongan (SOTOLA) Di Polres Lamongan. *Publika*, 7. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/31529>
- Peraturan, N. D. A. N., Olume, P. P. V, Silamukti, A. A., Mayastinasari, V., Aminanto, E., Kajian, P., Kepolisian, M. I., & Indonesia, U. (2022). (SIGNAL) DI WILAYAH HUKUM POLDA METRO JAYA DALAM PERSPEKTIF SISTEMIK. 3(25), 59–74.
- Purnamawati, D., Suyeno, S., & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Respon Publik*, 16(6). <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/16620>
- Salama, Timoty Yusuf, Tahir, Irwan (2023). Penerapan Aplikasi E-Samsat Dan Sipolin Kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Kota Banjar. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 107-123.
- Shinta. N. M. (2015). Implementasi Kebijakan Program Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (Larasita) Di Kabupaten Luwu Timur. Skripsi FISIP Ilmu Pemerintahan. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Tangkilisan, H. N. S. (2007). *Manajemen Publik*. PT. Grafindo.
- Wahyudi, E., & Pratiwi, I. (2018). Pemberdayaan Masyarakat Desa Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Masyarakat Melalui Aplikasi Pelayanan Terpadu Di Desa Suka Mulia Kecamatan Sungai Melayu Rayak Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat. *Jurnal Difusi*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.35313/difusi.v1i2.1303>
- Waluyo. (2007). *Manajemen Publik : konsep, aplikasi dan implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah*.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Andry, H., & Handrian, E. (2017, November). E-Implementation of E-Government In Regional Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management

Board of Riau Province). In *International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 152-155). Atlantis Press.

- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lintas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137-155.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Penguatan Pemerintahan Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Kemunting*, 1(2), 183-203.
- Handrian, E., & Hawa, S. (2022). Implementasi program pengembangan perikanan tangkap pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 49-58.
- Handrian, E. (2024). E-govqual Aplikasi PEKA (Pekan Kita) Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 74-89.
- Handrian, E. (2024). Evaluasi Pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau (Studi Tujuan Pertama: Kemiskinan) Di Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 708-729.
- Handrian, E., & Putriani, S. (2021). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(2), 143-154.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Khan, M. C. (2021). Model Inkremental: Evaluasi Program Peningkatan Kesempatan Kerja di Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(1), 1-12.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Nurman, N., Zainal, Z., & Rajasa, Y. (2021). Good Governance in Structure Belantik Raya People's Market in Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(2), 1-11.
- Nurman, M. P. (2015). Strategi Pembangunan Daerah.
- Rusli, R., & Nurman, N. (2016). Implementasi Fungsi Koordinasi Camat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 2(1),

- Parjiyana, P. (2015). Implementasi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 1(2), 41-54.
- Fista, L., & Parjiyana, P. (2024). Pelaksanaan Fungsi Kepala Desa Dalam Pembinaan Kemasyarakatan Di Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 26-36.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Afhissa, C., & Parjiyana, P. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pimpinan di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan (BDLHK) Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 207-223.
- Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.
- Suriani, L., Nisa, K., & Affandi, L. H. (2023). Pelaksanaan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tema Gaya Hidup Berkelanjutan di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(3), 1458-1463.
- Suriani, L., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Transindo Jaya Bahari Maumbi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190-197.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Syafitri, I., & Suriani, L. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44-54.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi.
- Hamim, S. (2005). Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori,

## Konsep Dan Aplikasi.

- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2014). *Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian*.
- Andry, H., & Yussa, A. T. (2015). *Perilaku dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing*.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79.
- Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.
- Andry, H., Herman, H., & Rahmah, J. (2023). PELAKSANAAN KOORDINASI DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU DAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PEKANBARU DALAM PENGHAPUSAN ASET KENDARAAN DINAS OPERASIONAL KHUSUS (AMBULANCE). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 18-28.
- Abdullah, S., Hamim, S., & Ermayuna, S. (2021). Strategi Pembangunan Pertanian Tanaman Pangan Di Lahan Gambut Desa Pulau Palas Kabupaten Indragiri Hilir. *Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau*, 1-83.
- Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Dalam Pendistribusian Gas Lpg 3 Kg Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 248-261.
- Ariswanto, N. S., & Abdullah, S. (2016). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 197-215.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Abdullah, S., & Safri, I. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengelola Potensi Masyarakat Desa Kampung Panjang Kabupaten Kampar. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(2), 242-248.
- Nurmasari, N., & Al Hafis, R. I. (2019). Desentralisasi Asimetris: Kemiskinan ditengah kelimpahan otonomi khusus papua. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1180-1192.
- Nurmasari, N., Komalasari, E., Mulianto, B., Nurman, N., & Amrillah, M. F. (2024). PELATIHAN INOVASI BANK SAMPAH PLASTIK UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN EKONOMI MASYARAKAT DI BANK SAMPAH PUAN SARI MANDIRI. *Jurnal ADAM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 35-40.
- Kurniawan, R., & Nurmasari, N. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan

Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 122-134.

- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 22-29.
- Nurmasari, N., & Wedayanti, M. D. (2018, August). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT CIVIL SERVANT EMPLOYEES IN THE FRAMEWORK OF REFORM BUREAUATION IN RIAU PROVINCE. In *ICSScE 2018*.
- Herman, H., Suriani, L., & Farisha, N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Sampah Pada Pasar Milik Pemerintah Kota Pekanbaru. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 81-90.
- Herman, H. (2019). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Oleh Stakeholders Primer Dan Skunder Di Riau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2).
- Herman, H., & Novarizal, R. (2017). Faktor-faktor ideal perusahaan dalam pelaksanaan CSR (Corporate Social Responsibility). *Sisi Lain Realita*, 2(2), 39-53.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3 (2), 163–175.
- Novarizal, R., & Herman, H. (2019). Pengamanan Lembaga Pemasarakatan Terhadap Kemungkinan Terjadinya Pelarian (Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru): Universitas Islam Riau. *Sisi Lain Realita*, 4(1), 90-102.
- Suri, D. M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penertiban dan pembinaan gelandangan dan pengemis di kota pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 89-101.
- Suri, D. M., & Nurmandi, A. (2021, July). Deep learning methods as a detection tools for forest fire decision making process fire prevention in Indonesia. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 177-182). Cham: Springer International Publishing.
- Suri, D. M., Nurmandi, A., Qodir, Z., & Al Fadhat, F. (2021). Narrative Policy Framework: The Role Of Media Narrative Towards Forest And Land Fire Policy In Indonesia. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24-42.
- Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.
- Al Hafis, R. I., & Yogia, M. A. (2017). Abuse of power: Tinjauan terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik di Indonesia. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 80-88.

- Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Haryono, B. S. (2014). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru). *Jurnal Wacana*, 16(4), 171-178.
- Al Hafis, R. I. (2018). Pembangunan Daerah Perbatasan Yang Terabaikan: Kajian Perbatasan Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis–Selat Malaka. *Gema Publica*, 3(2), 111-119.
- Al Hafis, R. I., Warsono, H., Larasati, E., & Purnaweni, H. (2021). The paradox of collaborative governance in leprosy rehabilitation in Central Java. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 3(17), 55-67.
- Al Hafis, R. I., Wardana, D., Setiawati, S., & Putra, A. I. (2024). Proses Collaborative Governance untuk Mengurangi Dampak Abrasi. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 521-529.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.
- Zubaidah, E. (2018). Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*.
- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., Hidayati, M., & Lubis, E. F. (2022, March). The Factors Influencing the Community to Use E-Service in Pekanbaru City, Indonesia. In *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (pp. 310-318). Atlantis Press.
- Zubaidah, E. (2016). MANAJEMEN PANTI ASUHAN DALAM PERSPEKTIF HENRI FAYOL:(STUDY KASUS PANTI ASUHAN USMAN BIN AFFAN). *VALUTA*, 2(1), 130-139.
- Zubaidah, E., Monalisa, M., Rusadi, S., & Handoko, T. (2024). E-Readiness Analysis to Accelerate Transformation Towards E-Government in Regional Government in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 16(1), 37-53.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Pulungan, B. I. (2022). Political Interaction Strategy Corporate Social Responsibility of PT Riau Andalan Pulp and Paper in Riau Province, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 17(8).
- Wedayanti, M. D., & Susanti, H. (2019). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (CBT) Menggunakan Kontribusi Corporate Social Responsibility (CSR) di Pekanbaru Provinsi Riau. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 5(2), 32-37.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Juliana, S. (2021, January). Implementation of Corporate Social Responsibility in PT. Riau Andalan Pulp and Paper in Pelalawan District, Riau Province. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st*

*International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEEES 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia (p. 71). European Alliance for Innovation.*

- Wedayanti, M. D., & Zulkifli, Z. (2015). Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 52-72.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156-163.
- Lubis, E. F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (Pnpm Mpd)(Studi Kasus: Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 304-317.
- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM PENYET CINDELARAS BAGAN BATU KABUPATEN ROKAN HILIR. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-9.
- Lubis, E. E. F. (2024). PELATIHAN PEMBUATAN SABUN CUCI PIRING UNTUK MENINGKATKAN TAMBAHAN PENDAPATAN PADA IBU-IBU KELOMPOK MELATI PUTIH DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 120-126.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Diri Sendiri Terhadap Sikap Wirausaha Pada Usaha Makanan Tradisional Di Desa Palung Raya Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 179-191.
- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menangani Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1-18.

- TARMIZI, A., KURNIAWAN, A., ADERISKA, M., & AFRIZAL, T. (2022). Analysis of Quality Electronic Identity Card Service in Sub-District West Meral of Karimun District, Riau Islands (Integrated Sub-District Administration Service Model "Paten"). *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World*, 6, 62-72.
- Tarmizi, A., & Kurniawan, A. (2017). Model Administrasi Pribumi Masyarakat Adat Melayu Petalangan di Desa Sialang Godang Kabupaten Pelalawan Riau. In *Seminar Nasional "Mitigasi dan Strategi Adaptasi Dampak Perubahan Iklim di Indonesia* (pp. 165-177).
- Yusa, A. T., Andry, H., & Kurniawan, A. (2016). Restorasi Paradigma KUD:" Pendekatan Teori Organisasi Dalam Merebut Peluang MEA".
- Yunisman, Y., Salioso, H., Febrianto, S., Prayuda, R., & Mardatillah, A. (2022). Analysis of quality of animal health services by veterinary medical and veterinary paramedic services in food security and agricultural agency of Rokan Hilir Regency. *International Journal of Health Sciences*, 14(3), 1030-1046.
- Larasati, D., Indrastuti, S., Salioso, H., Yussa, H. A., & Suri, D. M. (2022). Analysis of the effect of job satisfaction and job motivation on the performance of cleaning officers at the environmental service agency Rokan Hilir district Indonesia. *International Journal of Health Sciences*, 6(4), 573-588.
- Salioso, H. (2016). ASN, OTDA, Politik Pilkada Serentak dan Korupsi di Indonesia. *SISI LAIN REALITA*, 1(1), 01-07.
- Adha, M. L., & Salioso, H. (2024). KINERJA ORGANISASI DI KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN BASARNAS KELAS A PEKANBARU. *JURNAL KEMUNTING*, 5(1), 1-16.
- Askarial, A., Rinaldi, K., & Salioso, H. (2016). Kota Dumai Dalam Pidato Seorang Walikota.