

Prosiding Administrasi Publik - FISIP - UNS

By Dedy Hermawan

P R O S I D I N G

⁸ SEMINAR NASIONAL ADMINISTRASI PUBLIK

Relasi Governansi dalam Agenda Reformasi
Birokrasi Multidimensional di Indonesia

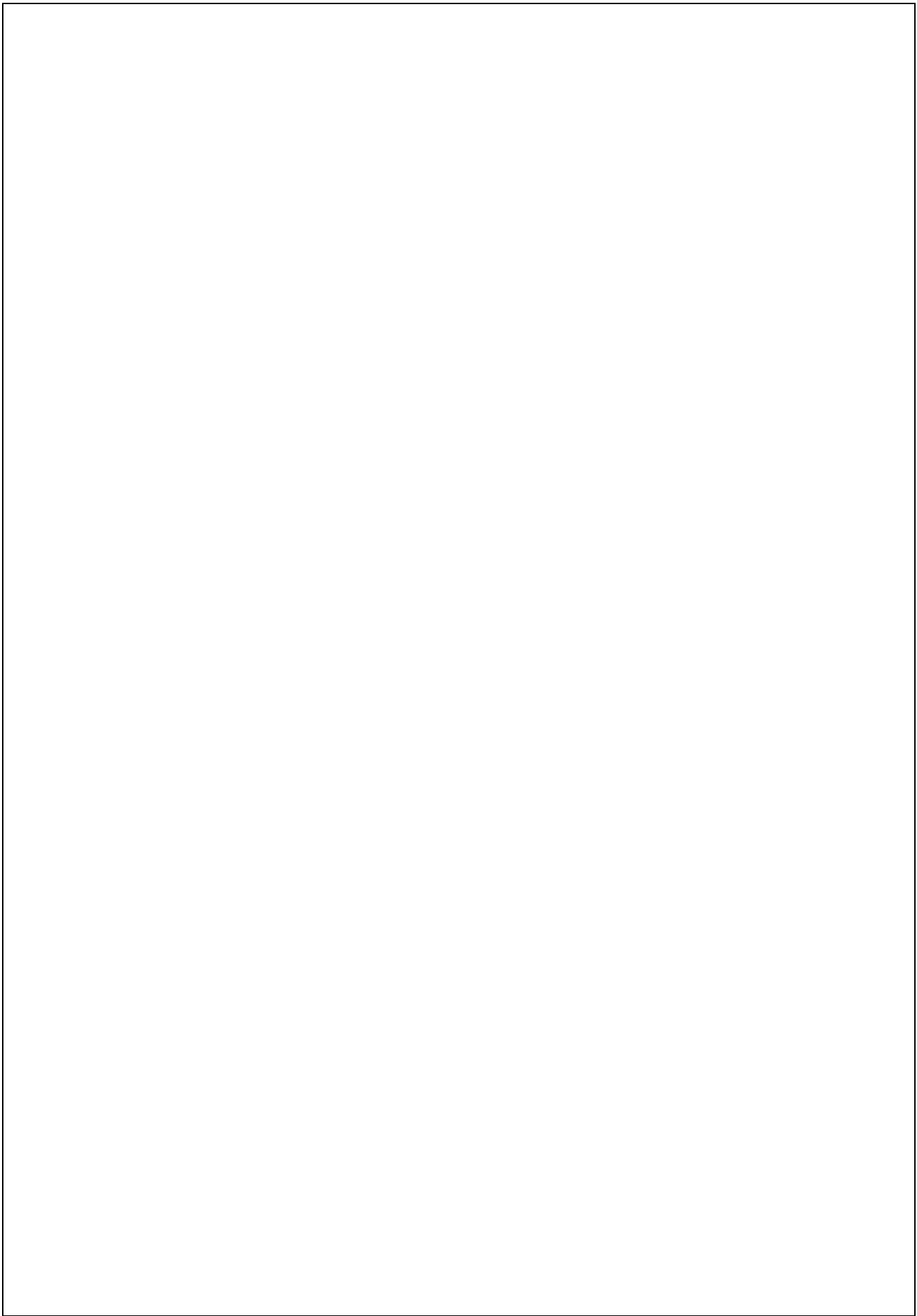
⁶
Editor: Tiyas Nur Haryani, S.Sos, M.Si

Reviewer:

Dr. Didik G. Suharto, M.Si

Dr. Desiderius Priyo Sudibyo, M.Si

⁵
Universitas Sebelas Maret



PROSIDING

SEMINAR NASIONAL ADMINISTRASI PUBLIK

Relasi Governansi dalam Agenda Reformasi
Birokrasi Multidimensional di Indonesia

Editor: Tiyas Nur Haryani, S.Sos, M.Si

Reviewer:

Dr. Didik G. Suharto, M.Si

Dr. Desiderius Priyo Sudibyo, M.Si



Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret

8

Prosiding Seminar Nasional Administrasi Publik

Relasi Governansi dalam Agenda Reformasi Birokrasi Multidimensional di Indonesia

6

Penanggungjawab : Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.

Si Ketua : Dr. Kristina Setyowati, M.Si Sekretaris : Dr. Rina

Herlina Haryanti, M.Si Anggota :

Dr. Rutiana Dwi W, M.Si

Rino A. Nugroho, S.Sos, M.T.I, Ph.D

Syafa Aulia Achidsi, S.I.P, MPA

Agusniar Rizka Luthfia, S.Sos., M.P.A

Pembantu Pelaksana :

Sugiyanto

Trimin

Reviewer :

Dr. Didik G. Suharto, M.Si

6

Dr. Desiderus Priyo Sudibyo, M.Si

Editor : Tiyas Nur Haryani, S.Sos, M.Si

Desain Cover : eLtorros

Layout : eLtorros

Hak cipta pada penulis

Cetakan I, 2019

ISBN: 978-602-53435-0-6

5 terbitkan oleh :

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Jl. Ir. Sutami 36 A Jebres Surakarta, Jawa Tengah,
Indonesia panitia.snap@gmail.com

PENGANTAR

4

Pertama-tama marilah kita panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang, karena atas ijin-dan Ridho-Nya, kita dapat berkumpul di sini untuk bersama-sama mengikuti acara Seminar Nasional Administrasi Publik 2018 dengan tema “Relasi Governansi dalam Agenda Reformasi Birokrasi Multidimensional di Indonesia”. Dalam setiap kemajuan bangsa dan negara, hal mendasar yang paling akan membedakan satu dengan yang lainnya adalah tentang bagaimana merancang dan mengerjakan upaya reformasi birokrasinya.

Agenda reformasi bukan sebuah alur alamiah, yang dapat dengan sendirinya muncul dan menjadi bentuk jadi. Reformasi birokrasi adalah segala hal yang diupayakan dengan keseriusan untuk menuju pondasi dan bangunan kokoh perbaikan bangsa dan negara di semua lini. Namun, ada kompleksitas dalam upaya-upaya reformasi birokrasi. Kami sangat berharap bahwa kegiatan semacam ini akan menjadi pantikan, bukan sekadar tujuan, dari komitmen kita semua untuk memahami dan kemudian bersama-sama memecahkan problem reformasi yang selalu jadi masalah klasik dari masa ke masa.

Kami dari FISIP UNS, terutama dalam hal ini adalah Prodi Administrasi Publik, mencoba terus memperkuat komitmen dan membangun dedikasi kami untuk berpartisipasi konkrit dalam agenda reformasi birokrasi. Reformasi bukan sekadar pekerjaan birokrasi itu sendiri. Reformasi bukan hanya kewajiban kementerian atau lembaga terkaitnya. Reformasi adalah tugas kita semua. Namun tentu ada bentuk yang berbeda antara satu pihak dengan pihak lain. Harapan kami melalui SNAP 2018 ini bisa menjadi pintu masuk bagi supporting system lintas pihak yang sama-sama punya perhatian pada pembenahan negeri ini ke arah kondisi yang lebih baik. Di sini sekarang ada dari IAPA, dari KASN, dan dari Kemenpanrb. Tentunya ini adalah segitiga emas dari aktor paling berpengaruh dalam reformasi birokrasi.

Seminar Nasional ini diikuti oleh para mahasiswa dosen dan pihak lain, baik dari UNS maupun dari Luar UNS (UB, Unhas , UNDIP , UNV Lampung , UNIV Tidar , dan bebrapa Univ Lainnya , serta dari pihak diluar universitas antara lain dari : LAN maupun DPR RI). Sebanyak 81 pemakalah yang sudah berkontribusi dalam bentuk riset yang akan mempresentasikan paparan risetnya setelah seminar. Pada akhirnya , Harapan kami “ agenda reformasi birokrasi y kita sepakati sebagai sebuah agenda vital negara ini akan semakin terakselerasi dan berkualitas. Semoga apa yang kita lakukan hari ini bermanfaat bagi kemajuan Indonesia.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surakarta, 12 Februari 2019

Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara




Dr. Kristina Setyowati, M.Si

NIP. 196306131990032001

DAFTAR ISI

PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	4
PELAYANAN PUBLIK.....	7
Pelayanan Kesehatan Bagi ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) dalam Perspektif <i>Human Governance</i>: Griya PMI Surakarta	
Dwitya Sekar Octasari, Sri Yuliani	8
Gerakan Indonesia Melayani Suatu Model bagi Etika Pelayanan Birokrasi	
Herwan Parwiyanto	18
Prinsip Dan Kualitas Layanan dalam Menjawab Era Reformasi Birokrasi di Politeknik Negeri Malang	
Farika Nikmah dan Halid Hasan	24
Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik “Keluar Bersama” Daftar 1 Keluar 5 (Studi Kasus di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta)	
Siti Munawaroh	30
Pendekatan <i>Whole of Government</i> Sebagai Upaya Optimalis Pelayan Publik di Perguruan Tinggi Studi Kasus: Model Layanan Pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Ampel Surabaya	
Rizki Rahmadini Nurika	37
Inovasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Daya Saing Daerah <i>Public Service Innovation in Improving Regional Competitiveness</i>	
Anisa Cahyaningrum, Didik Gunawan Suharto	45
Strategi Peningkatan Pelayanan Publik dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan yang Berkualitas	
Yesica Septi Angelina, Didik Gunawan Suharto.....	53
Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis Teknologi Komunikasi dan Informasi (Studi Komparasi Praktik E-Government “ULAS” dan “Lapor!”	
Ratri Ika Putri, Desiderius Priyo Sudibyo	61
Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Dairi	
Wiro Oktavius Ginting.....	69
Efektivitas Program Layanan Telepon Sahabat Anak (TeSA)	
Vida Ayu Nur Cahyaningrum dan Priyanto Susiloadi	80
Public-private partnerships (PPPs): Sebagai Upaya Efektivitas Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pembangunan Rural Governance yang Berkelanjutan	
Ami Farida, Ismi Dwi Astuti Nurhaeni	87
Inovasi Pelayanan Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta (Studi Kasus : Program Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian)	
Latna Widyawati dan Retno Suryawati	97
Analisis Diskriminan Kepuasan Pengguna Layanan Jasa Pengiriman Pos Komersial PT Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Solo	
Irma Pratiwi, Sudarto	104

ORGANISASI PUBLIK	109
<i>Bureaucratic Polity</i> Di Indonesia: Rejeki Penguasa Atau Penolong Demokrasi	
Jacika Pifi Nugraheni, Ismi Dwi Astuti Nurhaeni	110
Efektivitas Media Informasi Sistem Penanggulangan Kegawatdaruratan Terpadu (SPGDT) Kota Surakarta	
Mahardhika Mulya Adi Pamungkas, Rutiana Dwi Wahyunengseh	128
Model <i>E-Readiness</i> Pemerintah Kota Magelang dalam Menerapkan Pelayanan Publik Berbasis <i>Smart Government</i>	
Joko Tri Nugraha dan Retno Dewi Pramodia Ahsani	137
Penerimaan Aplikasi Solo Destination oleh Masyarakat Surakarta	
Nabila Nur Meity Elviandry, Herwan Parwiyanto	149
Perempuan Dalam Politik Wujudkan Prinsip Partisipasi dan Kesetaraan dalam Good Governance	
Paulina Deby Putri Indrawati, Herwan Parwiyanto	157
Dilema Pengangkatan Tenaga Honorer	
Ayudya Fitri Basuki, Kristina Setyowati	164
Aparatur Sipil Negara (Praktik Etika Aparatur Sipil Negara) Memerangi Maladministrasi Birokrasi Melalui Budaya Organisasi	
Fadhilla Artiwi Putri dan Ismi Dwi Astuti Nurhaeni	171
Disfungsi Perilaku Pemimpin Organisasi Publik: Faktor Pendorong dan Reformasi Kepemimpinan	
Desti Permitasari	178
Berpolitik Menggunakan Isu Etnosentrisme: Dilema Etika dalam Pengeksklusifan “Putra Daerah” di Pemerintahan Daerah	
Yelladys Nuring Alifagusta, Ismi Dwi Astuti Nurhaeni	186
Kapasitas Pemerintahan Berkelanjutan di Hamparan Migas	
Idham Ibtu	194
Penggunaan Teknologi Informasi pada Kinerja Pegawai Dilihat dari Motivasi (Isu pada Kecamatan Tembalang Kota Semarang)	
Yuanindra Istighfarin	210
Etika Birokrasi Pemerintahan dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i>	
Budiarjo	217
Analisa Indikator Standar Pelayanan Minimum Perguruan Tinggi Islam Negri Keagamaan (PTKIN) Islam terhadap Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 74 Tahun 2016	
Hastanti Agustin Rahayu, Hanafi Adi Putranto	227
Apakah Orwellian Terjadi di Indonesia ?	
Imam Bagus Sasami, Ismi Dwi Astuti Nurhaeni	239
ADMINISTRASI PEMERINTAH	249
Implementasi Kebijakan Pendidikan dalam Menanggulangi Kemiskinan (Implementasi Kebijakan Bantuan Pendidikan Masyarakat Kota Surakarta (BPMKS))	
Apriliani Rosa, Kristina Setyowati	250
Implementasi Strategi Dinas Pariwisata Kebudayaan Pemuda dan Olahraga dalam Mengembangkan Pariwisata di Kabupaten Klaten	
Agusti Agustina, Kristina Setyowati	256
Netralitas Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pilkada Serentak Kabupaten Bantul Tahun 2015	
Widuri Wulandari	264

Pemberdayaan Masyarakat dalam Penanggulangan Kemiskinan Yunita Mega Kristiani, Rutiana Dwi Wahyuni ¹⁶ h.....	272
Strategi Redistribusi Aparatur Sipil Negara dalam Jabatan Fungsional Guru dan Tenaga Kesehatan di Kabupaten Sumba Barat Daya Wisber Wiryanto	279
Problematika Implementasi Kebijakan Penanggulangan Kemiskinan Subekhan, Rutiana Dwi Wahyunengseh.....	288
Piil Pesenggiri Sebagai Nilai bagi Reformasi Birokrasi Yulianto, Nana Mulyana dan Simon S.Hutagalung	294
Aksesibilitas Bangunan Rumah Ibadat³⁵ (Studi Pada Masjid Agung Surakarta, Gereja Santo Antonius Purbayan, dan Gereja Kristen Jawa Manahan) ¹⁰ nas Sigit Prabowo, Rina Herlina Haryanti	304
Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Srumbung, Kabupaten Magelang Rina Agustinah, Catur Wulandari.....	312
Gratifikasi Dalam Perspektif Etika Dan Tindak Pidana Muhammad Abdul Khaliq Wahid	321
Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Sungai dalam Perspektif Human Governance Dhea Afridha, Rina Herlina Haryanti	327
Mewujudkan Aparatur Sipil Negara yang Efektif dan Efisien Henri Supriyanto	336
Merancang Program Inovasi Berkelanjutan di Propinsi Lampung Simon Sumar ¹⁵ yo Hutagalung, Dedy Hermawan	343
Manajemen Aparatur Sipil Negara Strategik di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia ³ ike Mutiara Fauziah , Andri Wahyu Prasetyo, Fadlurrahman.....	354
Responsivitas Dinas Lingkungan Hidup dalam Pemeliharaan Jalur Hijau Jalan di Kota Surakarta Mahdaniyah Kiranadien dan Sudaryanti ²⁸	366
Kinerja Dinas Sosial dalam Penanganan Pengemis, Gelandangan dan Orang Terlantar (PGOT) di Kota Surakarta Susi Noviana dan Priyanto Susiloadi	374
Responsivitas Tim Pencegahan Pemberantasan Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba (P4GN) Kabupaten Sukoharjo dalam Mengatasi Penyalahgunaan Narkoba di Kalangan Remaja Erna Kusuma Astuti dan Is Hadri Utomo	381
Penanggulangan Kekerasan Terhadap Anak Di Sekolah Sebagai Upaya Mewujudkan Sekolah Ramah Anak Manda Oktavia Candra Kusumaningtyas, Sri Yuliani	386
Akuntabilitas dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Tesalonika Daniasari	396

PELAYANAN PUBLIK

Merancang Program Inovasi Berkelanjutan di Propinsi Lampung

Simon Sumanjoyo Hutagalung, Dedy Hermawan Jurusan Administrasi Publik, Universitas Lampung Bandar Lampung, Lampung, Indonesia *simon.sumanjoyo@fisip.unila.ac.id*,
dedy.hermawan@fisip.unila.ac.id

Abstrak

Studi ini berusaha untuk menggambarkan upaya pemerintah daerah otonom baru dalam membangun kapasitas layanan publik di daerah otonom baru, mengidentifikasi dinamika pembangunan kapasitas layanan publik yang berkelanjutan di daerah otonom baru dan merancang model pembangunan kapasitas layanan publik yang berkelanjutan untuk memperkuat wilayah otonomi. Model ini mencoba untuk mencapai aspek pembangunan antargenerasi dari pembangunan, yang bukan jangka pendek. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang menggabungkan data sekunder dan data primer. Data dikumpulkan dari beberapa pemerintah daerah dengan praktik terbaik dalam manajemen kapasitas layanan publik. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif. Dari penelitian yang dilakukan diketahui bahwa penguatan program-program inovatif di sektor pelayanan publik perlu mengadopsi model peran inisiatif inovasi sektor publik. Model tersebut menekankan pentingnya identifikasi peran inovasi yang dirancang dalam suatu program terhadap masalah-masalah nyata yang dihadapi, sehingga nantinya akan tercapai kepercayaan publik tentang urgensi inovasi.

Kata Kunci: Inovasi Program, Keberlanjutan, Penguatan Peran

Abstract

This study seeks to illustrate the efforts of new autonomous local governments in building public service capacity in new autonomous regions, identifying the dynamics of sustainable public service capacity building in new autonomous regions and designing a model of sustainable public service capacity building to strengthen the autonomous region. This model tries to achieve the intergenerational development aspect of development, which is not short term. The research method used in this study is a qualitative approach that combines secondary data and primary data. Data were collected from several local governments with best practices in public service capacity management. Data analysis was done by using interactive model. From the research conducted it is known that the strengthening of innovative programs in the public service sector needs to adopt the role model of public sector innovation initiative. The model emphasizes the importance of identifying the role of innovation that is designed in a program to the real problems faced, so that later will be achieved public confidence about the urgency of innovation.

Keywords: Program Innovation, Sustainability, Strengthening Roles

A. Pendahuluan

Meningkatkan kapasitas layanan publik melalui pendekatan teritorial merupakan argumen yang berhasil mewujudkan daerah otonom baru di Indonesia. Ini dibuktikan dengan peningkatan drastis jumlah daerah otonom baru. Namun, argumen korelatif antara pembentukan daerah baru dan peningkatan layanan publik juga mengalami kondisi yang berlawanan.

Studi evaluasi Bappenas dan UNDP melalui Building and Re-Decentralized Governance Project (2007), yang menyimpulkan bahwa

secara umum kinerja layanan publik di daerah otonom baru masih di bawah wilayah induk, meskipun kesenjangannya relatif. Permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah; (Sebuah). Penggunaan dana yang tidak efektif, terkait dengan kebutuhan pendanaan yang tidak seimbang dengan luas dan populasi yang relatif sama, (b). Ketersediaan personel layanan kepada masyarakat karena terbatasnya pembangunan ekonomi dan fasilitas, dan (c). Penggunaan layanan publik yang terbatas masih terbatas. Sedangkan Brata (2007) menyimpulkan bahwa

pemerintah daerah yang baru masih belum dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat menjadi lebih baik dari daerah induknya. Jika indikator kesejahteraan dianggap mencerminkan kualitas layanan publik, maka kesimpulan bahwa daerah baru umumnya belum mampu memberikan layanan publik yang lebih baik daripada daerah induknya (Kemen PP-Bappenas, 2007). Ini memberikan indikasi awal bahwa memang ada masalah dalam pemekaran daerah karena kesejahteraan masyarakat dan layanan publik belum berubah menjadi lebih baik setelah berpisah dari daerah induk.

Daerah otonom sebagai hasil dari kebijakan otonomi daerah pada prinsipnya memiliki fungsi yang sama kepada masyarakat (Haris, S. 2005). Pemerintah daerah otonom dalam konteks ini masih memiliki kewajiban untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik yang sangat baik bagi masyarakat di wilayahnya, meskipun diketahui bahwa daerah otonom baru umumnya tidak memiliki kapasitas infrastruktur dan sumber daya yang mampu memberikan kontribusi optimal untuk pengiriman layanan publik (Hutagalung, SS, & Hadna, A. H, 2010). Masalah administrasi seperti gedung kantor, pengadaan karyawan, masalah batas, alokasi dan penyediaan sumber daya keuangan dan aspek administrasi lainnya masih merupakan tantangan utama bagi pemerintah daerah di daerah otonom (Wismono, FH, & Ramdhani, L. E, 2015).

Memperhatikan perkembangan daerah yang secara khusus diimplementasikan di daerah baru adalah penting karena daerah ini perlu dikelola secara terencana sejak dini untuk menghindari kesalahan manajemen yang akan menyebabkan kualitas masyarakat yang stagnan di daerah tersebut. Konteks pembangunan daerah yang berkelanjutan menjadi relevan. Masalah kapasitas layanan publik menjadi fokus yang harus disiapkan untuk mengimplementasikan ekonomi daerah (Hutagalung, S.S, 2012). Mengingat kapasitas layanan publik yang baik akan menghasilkan dampak positif jangka panjang, bahkan menjangkau lintas generasi.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dihasilkan pertanyaan penelitian sebagai berikut; (1). Bagaimana upaya pemerintah daerah untuk membangun kapasitas layanan publik kepada pemerintah daerah diwujudkan melalui program

layanan publik yang sangat baik?, (2). Apa model pengembangan kapasitas layanan publik yang berkelanjutan dalam konteks penguatan otonomi daerah di pemerintah daerah ?. Dua pertanyaan kemudian akan dibahas di bagian diskusi.

9

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menggambarkan dan menjelaskan gejala dan tren dalam fenomena yang muncul. Pendekatan ini digunakan¹¹ untuk menguji objek dalam kondisi alam, dimana peneliti adalah instrumen kunci dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam triangulasi, analisis data induktif dan hasil penelitian yang menekankan makna generalisasi (Sugiyono, 2006). Lokasi penelitian mencakup pemerintah daerah di Provinsi Lampung yang kemudian secara purposive²⁷ dipilih 3 daerah yang representatif: Kota Bandar Lampung, Kabupaten Lampung Utara dan Kabupaten Pesawaran. Dari ketiga daerah tersebut ditentukan masing-masing satu program unggulan yang disepakati oleh pihak pemerintah daerahnya. Pengumpulan data lapangan untuk penelitian ini akan dilakukan dengan teknik yang dikembangkan dalam pendekatan kualitatif yaitu: (1). Wawancara dengan informan kunci menggunakan panduan wawancara, (2). Observasi langsung ke lokasi penelitian, dan¹² Ulasan dokumentasi. Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan model interaktif analisis Miles dan Huberman (1992). Data dianalisis dengan metode¹⁴ kriptif kualitatif. Tahap ini melalui beberapa tahapan yaitu: (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) menarik kesimpulan. Pada fase ini para peneliti melakukan inferensi berdasarkan interpretasi dari temuan lapangan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Program Inovasi Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah di

Lampung

Dalam program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung sudah efektif. Hal ini diamati dari beberapa indikator yaitu ketepatan sasaran program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) masyarakat Kota Bandarlampung yang telah dicapai²⁴ sosialisasi program yang telah dilakukan secara langsung dan tidak langsung dengan menggunakan media cetak

7) perti baliho dan spanduk, tercapainya tujuan program pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di kota Bandarlampung yang telah dicapai dan pemantauan serta pengawasan terkait pelayanan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung yang telah dilakukan oleh penyelenggara.

Program ini berlaku sejak 1 Januari 2015 yang dijamin oleh Pemerintah Kota Bandarlampung dalam Peraturan Walikota No.24 tahun 2014 dan diperlihatkan kepada seluruh masyarakat Kota Bandarlampung agar masyarakat menjadi nyaman, sehingga tidak ada alasan jika sakit tidak ada biaya, karena ditanggung oleh Pemerintah Kota Bandarlampung. Pemerintah Kota Bandarlampung, Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung dan UPT terkait puskesmas telah menjalankan tujuan program dengan memberikan pelayanan medis gratis kepada masyarakat Kota Bandarlampung. Ini dibuktikan dengan jumlah orang yang tidak memiliki perawatan asuransi kesehatan lainnya dengan menggunakan KK dan KTP kota Bandarlampung. Pelayanan kesehatan penyakit juga bukan hanya penyakit umum, tetapi untuk penyakit yang harus dirawat oleh rumah sakit juga, selain untuk pasien rawat inap juga sudah ditanggung oleh Pemerintah Kota Bandarlampung. Selain itu, kerja sama antara Dinas Kesehatan Kota Bandarlampung dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan Rumah Sakit, sangat membantu dalam pelayanan kesehatan gratis prosedur adalah untuk memberikan kemudahan kepada penyedia layanan dan penerima layanan.

Adapun faktor pendukung program perawatan kesehatan gratis (P2KM) di Kota Bandarlampung, antara lain Peraturan Walikota Kota Bandarlampung No.24 tahun 2014 tentang pengobatan gratis, serta hubungan kerja sama antar instansi pemerintah. Sedangkan faktor penghambat program perawatan kesehatan ini adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk membawa persyaratan atau ketidaksesuaian data antara KK dan KTP dan warga yang belum mengurus kewarganegaraan kota Bandarlampung. Hal ini membuat layanan terhambat karena ketidakcocokan data, atau warga sendiri yang tidak membawa kartu asli dan persyaratan kartu identitas dan fotokopi. Seharusnya warga yang ingin berobat sudah

menyiapkan persyaratan untuk kelancaran pelayanan pasien.

Sementara itu, program internet gratis di Lampung Utara dapat dikatakan tidak optimal karena Kantor Komunikasi dan Informatika Lampung Utara tidak memiliki panduan program, tidak ada SOP yang harus dilaksanakan untuk menjalankan program. Kantor Komunikasi dan Teknologi Informasi menjalankan program ini berdasarkan kebijakan pemerintah dan berdasarkan visi dan misi Kantor Komunikasi dan Informatika Lampung Utara. Dalam melaksanakan program ini, Kantor Komunikasi dan Informatika Lampung Utara tidak memiliki panduan program, tidak ada SOP. Program internet gratis ini diimplementasikan tanpa prosedur terstruktur. Berdasarkan hasil analisis, peneliti melihat bahwa orang yang mengaku belum puas dengan program internet hanya berada di 4 titik lokasi. Beberapa item yang menjadi patokan k²⁶asan dari pengguna akses internet adalah: kurangnya sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah setempat, dan akses internet yang tidak lancar. Ke-4 titik tersebut adalah Saprodi Abung Selatan, Koramil Kotabumi, Pasar Buah Ramayana Kotabumi, dan Pasar Bukit Kemuning. Peneliti menemukan fakta di lapangan bahwa di salah satu situs internet gratis yaitu Pasar Buah Ramayana Kotabumi, akses internet tidak berjalan lancar dan terkadang akses internet tidak dapat digunakan atau mati, bahkan saat ini akses wifi di lokasi Pasar Buah Ramayana, Kotabumi tidak bisa digunakan. Artinya, layanan yang diberikan kepada komunitas kurang maksimal.

Menurut peneliti, lokasi instalasi wifi gratis di Kabupaten Lampung Utara tidak efektif karena lokasinya yang tidak strategis, seperti di lokasi pasar buah Ramayana yang ditempatkan di titik lokasi Kantor Pelayanan Pengaduan Polisi Militer menggunakan Akses wifi hanya pengguna perkantoran saja, kemudian di Simpang lokasi Saprodi, Abung Selatan, ditempatkan di titik lokasi fotokopi di mana fasilitas dan infrastruktur tidak disediakan, kemudian di lokasi Kotabumi Koramil Square, ditempatkan di titik lokasi di Kantor Koramil, Kotabumi. Program ini sangat membantu masyarakat Kabupaten Lampung Utara, masyarakat sangat membantu dan merasa puas

dengan program ini. Tetapi program ini kurang upaya dari Dinas Komunikasi dan Informatika Lampung Utara dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia masyarakat Lampung Utara, pihak dinas terkait tidak melakukan pelatihan tentang ICT sehingga masih banyak masyarakat Lampung Utara yang masih gagap teknologi atau kurang bisa mengakses internet, internet tidak digunakan dengan cara yang positif.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tujuan program internet gratis di Kabupaten Lampung Utara dalam mendukung literasi publik belum tercapai dengan baik. Hal ini dapat dilihat hanya satu yang dicapai dari kedua tujuan, pada poin pertama yaitu Membantu masyarakat umum dalam hal memfasilitasi akses informasi dengan cepat dan akurat informasi yang diinginkan, telah tercapai dilihat melalui kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat Utara Kabupaten Lampung, masyarakat dibantu oleh sementara tujuan kedua untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Kabupaten Lampung Utara tidak tercapai karena sebagian besar pengguna akses internet di Lampung Utara menggunakannya untuk bermain game online, dan masih ada orang yang tidak menguasai cara menggunakan internet.

Kabupaten Pesawaran memiliki Program Perawatan Rumah sebagai program andalannya. Home Care Program adalah program kesehatan home to door dengan melakukan asuhan keperawatan secara individu, keluarga, atau kelompok untuk meningkatkan pola hidup masyarakat yang bersih dan sehat secara terus menerus dan komprehensif dimana harapan masyarakat mandiri dan sadar. Mempermudah orang yang tidak mampu mendapatkan layanan kesehatan hanya menunggu di rumah dan menunggu petugas Home Care memeriksa kesehatan mereka secara teratur dan menyeluruh. Program Home Care dan dokter keluarga hampir memiliki tugas dan peran yang sama dalam melakukan pelayanan kesehatan di rumah, hanya bedanya jika Home Care berfungsi sebagai layanan dan pemberitahuan kesehatan preventif (promotif) sementara untuk dokter keluarga memiliki keduanya dan

ditambahkan dengan perawatan. Untuk petugas Home Care sendiri sebenarnya dapat juga untuk mengobati pasien yang dilayani tetapi harus berkonsultasi terlebih dahulu dengan dokter di pusat kesehatan dimana bertugas karena mereka hanya diperbolehkan untuk mengobati hanya P3K saja dan obat mereka juga merupakan obat standar bukan resep dokter. Dan untuk dokter keluarga mereka dapat memberikan pengobatan secara langsung dan hanya berkomplot dengan keluarga pasien tanpa gangguan dari luar.

Analisis Program Home Care menghasilkan kesimpulan bahwa implementasi di daerah Pesawaran masih kurang berhasil dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat dari 6 indikator menurut Wirawan (2012: 19-21) evaluasi proses terdiri dari faktor-faktor yang dinilai yaitu: (1). Program Layanan. Bentuk program Home Care yaitu asuhan keperawatan dari rumah ke rumah dengan individu, keluarga, atau kelompok dengan tugas utama sebagai pencegahan (Preventif) dan notifikasi (promotif) dengan tujuan masyarakat untuk membuat gaya hidup bersih dan sehat, juga pendamping saat sedang dirawat dengan dokter. (2). Implementasi layanan Implementasi program Home Care belum efektif pelaksanaannya. Petugas Home Care belum memaksimalkan tugasnya dengan memberikan pemahaman tentang kesehatan masyarakat, pelaksanaan dari awal program tidak up to date sebagaimana seharusnya meskipun sistem pelaporan bulanan serta pengawasan berbagai pihak. (3). Stakeholder (pemangku kepentingan) yang dilayani. Masyarakat sebagai pihak yang dilayani merasa peduli dengan kesehatan dan menjaga kesehatannya serta merasa difasilitasi untuk menerima pelayanan kesehatan dengan hanya menunggu untuk dikunjungi oleh rumahnya atau dengan bergabung dengan kegiatan seperti posyandu dan posbindu. (4). Sumber yang digunakan. Sumber-sumber seperti anggaran tidak mencukupi dalam melakukan kegiatan kesehatan karena mereka masih harus mengambil dan meminta dana dari Bantuan Operasional Kesehatan (BOK) dan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), jumlah petugas tidak cukup sehingga petugas kewalahan melayani, dan fasilitas terakhir mereka mendapatkan kendaraan, peralatan medis, dan obat-obatan. (5). Implementasi program dibandingkan dengan

yang diharapkan dalam rencana. Banyak penerapan yang tidak tepat seperti jumlah ideal seorang petugas desa akan tetapi pada kenyataannya dua atau lebih desa, masyarakat belum sepenuhnya sadar akan pentingnya Gaya Hidup Bersih dan Sehat (PHBS), dan baik masyarakat maupun perwira tidak tahu. peran mereka dengan baik.

Hasil pelaksanaannya belum berjalan dengan baik karena masih banyak yang belum tercapai dalam tujuan utama Home Care adalah mendorong masyarakat untuk hidup sehat dan juga tidak semua orang mendapatkan layanan Home Care. Masyarakat merupakan faktor penghambat karena mereka masih belum mengubah gagasan bahwa jika ada faktor risiko penyakit harus melapor ke petugas Home Care untuk mengetahui apakah di desa mereka ada kasus penyakit faktor risiko yang dapat dicegah dan diarahkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

2. Analisis Kapasitas Pelaksanaan dan Keberlanjutan Program Inovasi

Hasil analisis setiap program inovatif dari daerah tersebut kemudian dibandingkan dengan menggunakan pendekatan segitiga strategis.

Pendekatan segitiga strategis yang disampaikan oleh Moore (1995) dapat dipinjam untuk menguji kelayakan ide-ide inovasi. Ada tiga elemen yang harus bekerja secara bersamaan sehingga ide strategis dan inovasi besar dapat diimplementasikan untuk mewujudkan perubahan strategis dalam organisasi, yaitu misi dan tujuan yang jelas, dukungan dan legitimasi, serta organisasi dan operasi. Selain itu, ada tiga tes yang perlu dilakukan untuk menilai ide inovasi atau perubahan dapat dilanjutkan, yaitu ide tersebut secara substantif berharga, potensi keberlanjutan baik secara sah dan berkelanjutan secara politik, serta layak operasional dan administratif secara teknis (secara operasional dan administratif layak). (Moore, 1995: 71).

Kapasitas pelaksanaan program tampaknya terjadi berbeda di setiap program, tampak bahwa beberapa aspek terbentuk dalam kondisi optimal dan dalam program lain kondisi yang tidak optimal. Hasil identifikasi dapat dilihat dari tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Analisis Kapasitas Pelaksanaan Program

No	Element	Program Pelayanan Kesehatan Gratis	Internet Gratis	Program Homecare
1	misi dan tujuan	Misi dan tujuan jelas, karena merupakan bagian dari program unggulan pemerintah daerah.	Misi dan tujuan jelas, karena mereka adalah bagian dari program unggulan pemerintah. Bukan bagian dari misi dan tujuan utama program pemerintah lokal, itu terlihat seperti program uji coba.	Misi dan tujuan sudah jelas karena ini adalah program unggulan pemerintah daerah.
2	dukungan dan legitimasi Dukungan yang	sangat kuat, dari legislatif dan masyarakat.	Dukungan hanya ada di tingkat eksekutif program.	Dukungan kuat dan legitimasi, pemerintah lokal dan masyarakat mendukung program ini.
3	organisasi dan operasionalisasi	Organisasi pelaksana melibatkan beberapa pihak dengan pembagian kerja tersusun, sehingga dalam operasinya tidak banyak kendala.	Organisasi pelaksana cukup sederhana yang hanya melibatkan agen, mitra, dan teknis. Operasinya menghadapi kendala teknis dan sumber daya	. Organisasi pelaksana melibatkan satu layanan spesifik, beban kerja menjadi salah satu kendala selain dari kendala sumber daya anggaran dan fasilitas layanan.
	Kesimpulan	Program ini memiliki kapasitas yang baik	Program ini tidak memiliki kapasitas yang cukup	Program ini memiliki kapasitas yang cukup meskipun ada kendala.

Sumber: Analisis Peneliti, 2018

Dari tabel 1, dapat diamati jika Program P2KM di Kota Bandar Lampung menjadi program yang sudah memiliki kapasitas implementasi yang baik, sedangkan Program Perawatan Rumah menjadi program yang baik tetapi perlu pembenahan dan Program Internet gratis di Kabupaten Lampung Utara menjadi program

yang tidak memiliki kapasitas yang memadai di mana masih banyak kelemahan. Analisis lebih lanjut dari kekuatan keberlanjutan 12 ri tiga program dianalisis dan dapat diamati pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis Aspek Sustainability Program Inovasi

No	Indikator	Program Pelayanan Kesehatan Gratis	Internet Gratis	Program Homecare
1	Memiliki nilai substantif (secara substantif berharga)	Secara substantif terkait dengan kebutuhan penting masyarakat	Substantif tidak terlalu menjadi kebutuhan mendesak masyarakat. Meskipun tujuan program yang luas belum dapat dinikmati hanya beberapa kelompok	Secara substantif terkait dengan kebutuhan penting masyarakat, meskipun hanya pada aspek pemberian layanan.
2	Berkesinambungan dan berkelanjutan secara politik	Program ini memiliki legitimasi yang kuat karena diatur oleh Peraturan Walikota, secara politik juga memiliki kekuatan sebagai program populer di masyarakat.	Program ini tampaknya merupakan proyek yang memiliki legitimasi di tingkat resmi / OPD saja, sementara dalam kasus dukungan politik juga bukan masalah utama.	Program ini dimandatkan, yang berarti dilaksanakan di tingkat resmi / OPD sementara legitimasinya kuat sebagai program unggulan Bupati, dalam dukungan politik dari program ini menjadi bagian dari isu utama, meskipun banyak catatan / kritik.
3	Secara teknis operasional dan secara administratif layak (secara operasional dan administratif)	Secara teknis operasional program didukung oleh sumber daya yang memadai, secara administratif juga memiliki mekanisme kinerja yang jelas dan legal.	Secara teknis operasional menemukan kesalahan dan kondisi sumber daya kurang optimal, secara administratif program ini dilaksanakan berdasarkan perencanaan proyek.	Secara teknis operasional program didukung oleh sumber daya yang tersedia, tetapi dalam aspek dukungan anggaran dan fasilitas yang dihadapi tidak optimal, secara administratif program tersebut dicatat oleh Dinas.
4	Kesimpulan	Program dia paling layak untuk dilanjutkan secara berkelanjutan	. Program ini tidak memenuhi syarat untuk dilanjutkan. Jika itu harus dilanjutkan maka perlu direvisi dalam hal target, sumber daya dan mekanisme operasional.	Program ini membutuhkan rekondisi jika perlu dilanjutkan. Aspek yang perlu ditingkatkan termasuk sumber daya anggaran, fasilitas dan mekanisme operasional.

Sumber: Analisis Peneliti, 2018

Tabel 2 menunjukkan jika Program P2KM di Kota Bandar Lampung memiliki kekuatan untuk terus berlanjut, sedangkan Program Perawatan Rumah di Kabupaten Pesawaran memiliki kekuatan untuk melanjutkan tetapi dengan meningkatkan pada beberapa aspek. Program internet gratis menjadi program yang paling

tidak berdaya untuk menjadi program yang sedang berjalan. Program ini harus didesain

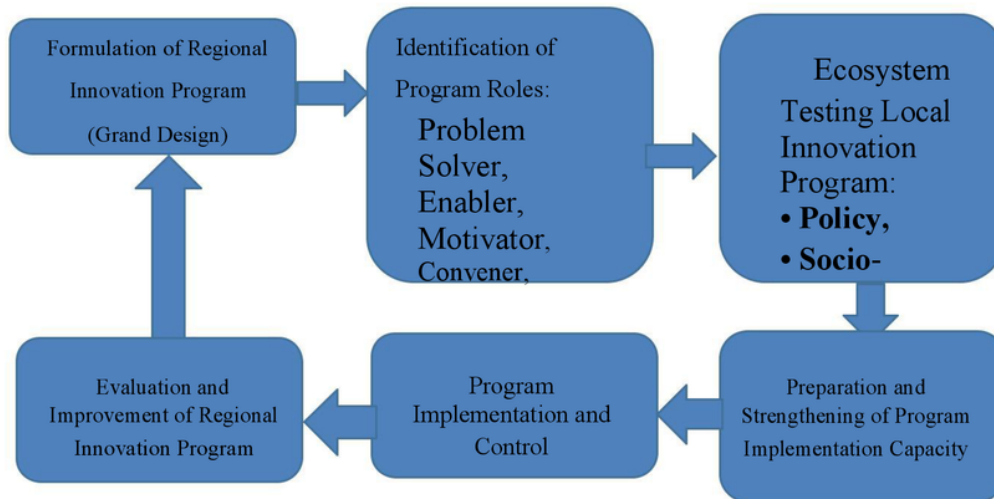
ulang dengan desain yang lebih siap kapasitas. Dari kedua tabel dapat diamati jika kapasitas program dirancang secara optimal itu akan menghasilkan kemampuan keberlanjutan program yang baik juga, sebaliknya jika kapasitas program mengalami banyak kendala dan hambatan itu akan menghasilkan

kemampuan keberlanjutan yang buruk. Pada saat yang sama ini menjadi dasar bahwa suatu model perlu dirancang terlebih dahulu dalam perancangan program-program inovatif yang menjadi kebijakan pemerintah daerah, dan tidak hanya mereplikasi daerah lain atau meniru program pemerintah pusat.

3. Model Pengembangan Kapasitas Program Inovasi Pemerintah Daerah

Model pengembangan kapasitas dari program inovasi pemerintah daerah dapat dibangun dengan mengadopsi lima peran inovasi program, yaitu *Problem Solver*, *Enabler*, *Motivator*, *Convener*, dan *Integrator*. Identifikasi peran sangat penting untuk membuat inovasi menjadi sukses, dan setiap peran melibatkan penerapan serangkaian strategi dan pendekatan khusus. Menggunakan pendekatan ekosistem berbasis

inovasi dapat memiliki dampak dramatis dalam mengatasi tantangan masyarakat. Jika setiap pelaku dalam ekosistem memahami perannya yang tepat dan terlibat dalam strategi yang tepat untuk memenuhi peran ini, seluruh ekosistem dapat berfungsi lebih efektif. Pemahaman yang jelas tentang peran yang tepat juga dapat menjadi titik awal yang berharga bagi organisasi yang dapat meluncurkan inisiatif inovasi baru, membantu mereka menggunakan sumber daya seefisien mungkin dan berinteraksi secara komplementer dengan aktor lain. Pendekatan berbasis ekosistem untuk inovasi dapat membantu organisasi membangun kapasitas mereka untuk menerapkan peran yang dibutuhkan secara lebih efektif, menciptakan infrastruktur untuk kesuksesan inovasi yang berkelanjutan. Berikut ini adalah ilustrasi model:



Gambar 1. Model Pengembangan Kapasitas Layanan Publik Berkelanjutan Melalui Program Inovasi Lokal

Model ini dimulai dengan adanya rancangan besar program inovasi lokal yang memprioritaskan peningkatan kualitas layanan publik. Adanya grand design merupakan fondasi strategis bagi organisasi aparatur daerah untuk menerjemahkannya ke berbagai kegiatan internal lembaga atau kegiatan yang melibatkan jaringan lembaga. Bagian ini membentuk dasar untuk visi dan tujuan keberadaan program. Pada tahap selanjutnya, identifikasi arah dan pentingnya program inovasi. Arah dan kepentingan yang berbeda akan membutuhkan

bentuk dan mekanisme program yang berbeda pula. Oleh karena itu, tidak semua masalah di suatu daerah dapat dipecahkan dengan program yang sama. Tahap selanjutnya adalah menguji bentuk program ke dalam ekosistem program, dalam hal ini terkait dengan kelompok sasaran dan penerima manfaat program nantinya. Ekosistem yang berbeda akan membutuhkan berbagai bentuk program juga. Dalam hal ini ekosistem program mencakup legitimasi kebijakan, kondisi sosial ekonomi masyarakat dan kondisi politik. Tahap berikutnya adalah

menyiapkan serangkaian kapasitas pemerintah daerah untuk melaksanakan program, kondisi kapasitas akan menentukan tingkat keberhasilan program inovasi nanti. Program inovasi yang dirancang dengan baik akan berpotensi gagal jika tidak didukung oleh seperangkat kapasitas pemerintah daerah yang memadai. Oleh karena itu, sebaiknya sebelum pelaksanaan program yang baik dibandingkan dengan kelayakan kapasitas dan jika dianggap tidak mampu mendukung program maka perlu untuk memperkuat kapasitas terlebih dahulu.

Tahap selanjutnya adalah implementasi dan pengendalian program. Pengendalian menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kegiatan implementasi yang dimaksudkan untuk menciptakan konsistensi dalam mencapai tujuan dan sasaran program. Seringkali menemukan program inovasi yang baik tetapi gagal mencapai tingkat optimal karena kurangnya pelaksana komitmen tercermin dalam konsistensi pelaksanaan program. Tahap terakhir adalah evaluasi dan peningkatan program inovasi regional. Tahapan ini adalah tahap yang menilai keberhasilan atau kegagalan program. Jika ditemukan kendala yang menyebabkan kegagalan program dapat diperbaiki desain program dan kemudian menjadi bahan untuk penyusunan program inovasi selanjutnya dengan mengacu pada grand design area program inovasi. Jadi dapat disimpulkan akan terjadi siklus program inovasi daerah.

D. Kesimpulan

Program P2KM di Kota Bandar Lampung menjadi program yang sudah memiliki kapasitas pelaksanaan yang baik, sedangkan Program Perawatan Rumah adalah program yang baik tetapi perlu pembenahan dan Program Internet gratis di Kabupaten Lampung Utara untuk menjadi program yang tidak memiliki kapasitas yang memadai di mana ada masih banyak kelemahan. Program P2KM di Kota Bandar Lampung memiliki kekuatan untuk terus berlanjut, sedangkan Program Perawatan Rumah di Kabupaten Pesawaran memiliki kekuatan untuk melanjutkan tetapi dengan meningkatkan pada beberapa aspek. Program internet gratis menjadi program yang paling tidak berdaya untuk menjadi program yang sedang berjalan. Program ini harus didesain ulang dengan desain yang lebih siap kapasitas. Akhirnya, jika

kapasitas program dirancang secara optimal itu akan menghasilkan kemampuan keberlanjutan program yang baik juga, sebaliknya jika kapasitas program menghadapi banyak kendala dan rintangan itu akan menghasilkan kemampuan keberlanjutan yang buruk.

Model pengembangan kapasitas dari program inovasi pemerintah lokal dapat dibangun dengan mengadopsi lima peran inovasi program, yaitu Problem Solver, Enabler, Motivator, Convener, dan Integrator. Beberapa peran seringkali penting untuk membuat inovasi menjadi sukses, dan setiap peran melibatkan penerapan serangkaian strategi dan pendekatan khusus. Mengambil pendekatan berbasis ekosistem untuk inovasi dapat memiliki dampak yang dramatis dalam mengatasi tantangan masyarakat. Jika setiap pelaku dalam ekosistem memahami perannya yang tepat dan terlibat dalam strategi yang tepat untuk memenuhi peran ini, seluruh ekosistem dapat berfungsi lebih efektif.

Daftar Pustaka

- Bappenas. & UNDP., 2007. Studi Evaluasi Pemekaran Daerah. Membangun dan Menciptakan kembali Proyek Tata Pemerintahan Terdesentralisasi. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Bekerjasama dengan United Nations Development Programme. Juli, 4 Versi. Jakarta. Tersedia di: http://bappenas.go.id/files/6013/8785/4695/Studi_Evaluasi_Pemekaran_Wilayah-2007.PDF
- Brata,AG (2007). Konsolidasi daerah dan pelayanan publik. Lembaga Pustaka Persemaian Cinta Kemanusiaan (Percik). Yogyakarta.
- 9 Haris, S. (2005). Desentralisasi dan otonomi daerah: desentralisasi, demokratisasi & akuntabilitas pemerintahan daerah. Yayasan Obor Indonesia. Yogyakarta.
- Huberman, M., & Miles, MB (1992). Analisis data kualitatif. Jakarta. Penerbit Universitas Indonesia.
- Hutagalung, SS, & Hadna, AH (2010). Jaminan kualitas pelayanan publik di daerah otonomi baru :: Studi tentang kinerja penyampaian pelayanan kesehatan pada kecamatan di wilayah pesawaran

39

Lampung tahun 2005-2009 (Disertasi doktor, Universitas Gadjah Mada).

Hutagalung, SS (2012). Penyampaian Pelayanan Publik (Pelayanan Publik) Pada Daerah Otonom Baru. *Publica*, 2(1).

Kementrian Negara Perencanaan Pembangunan Nasional. (2007). Evaluasi pemekaran daerah. Bappenas: UNDP. Jakarta.

4 Sugiyono, DR (2000). *Metode Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

13 Wirawan, (2012). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, Jakarta: Salemba Empat.

Wismono, FH, & Ramdhani, LE (2015). Penataan Kelembagaan pada Daerah Otonom Baru (Dob) (Studi Kasus di Provinsi Kalimantan Utara) (Pengaturan Kelembagaan di Daerah Otonom Baru (Studi Kasus Di Provinsi Kalimantan Utara)). *Jurnal Borneo Administrator*, 11(3), 17-381.

Moore, MH (1995). *Menciptakan nilai publik: Manajemen strategis dalam pemerintahan*. Harvard university press.

Prosiding Administrasi Publik - FISIP - UNS

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	media.neliti.com Internet	67 words — 1%
2	fisip.uns.ac.id Internet	62 words — 1%
3	eprints.uns.ac.id Internet	61 words — 1%
4	www.neliti.com Internet	42 words — 1%
5	jurnal.uns.ac.id Internet	35 words — 1%
6	an.fisip.uns.ac.id Internet	30 words — 1%
7	digilib.unila.ac.id Internet	28 words — 1%
8	newsroom.uns.ac.id Internet	26 words — < 1%
9	ojs.unm.ac.id Internet	24 words — < 1%
10	eprints.ipdn.ac.id Internet	22 words — < 1%
11	eprints.mdp.ac.id Internet	20 words — < 1%

12	anzdoc.com Internet	19 words — < 1%
13	eprint.stieww.ac.id Internet	14 words — < 1%
14	garuda.ristekdikti.go.id Internet	12 words — < 1%
15	www.faktaonline.net Internet	12 words — < 1%
16	conferences.uin-malang.ac.id Internet	12 words — < 1%
17	es.scribd.com Internet	11 words — < 1%
18	adoc.tips Internet	11 words — < 1%
19	www.slideshare.net Internet	11 words — < 1%
20	Gilang Maulana Majid. "A Study on 'Tourism Ambassadors' in Indonesia Content Analysis, Instagram Accounts, and Tourism Promotion Strategy", 2019 5th International Conference on Information Management (ICIM), 2019 Crossref	11 words — < 1%
21	berita.upi.edu Internet	11 words — < 1%
22	www.uinsby.ac.id Internet	11 words — < 1%
23	docobook.com Internet	11 words — < 1%
24	data-smaku.blogspot.com Internet	10 words — < 1%

25	pritanjungsarinaratar.com Internet	9 words — < 1%
26	ibnu-agung.blogspot.com Internet	9 words — < 1%
27	ar.scribd.com Internet	9 words — < 1%
28	indonesia-berjuang45.blogspot.com Internet	9 words — < 1%
29	ap3kni.or.id Internet	8 words — < 1%
30	saminomartono13.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
31	id.scribd.com Internet	8 words — < 1%
32	jurnal.untirta.ac.id Internet	8 words — < 1%
33	politikomedia.com Internet	8 words — < 1%
34	pt.scribd.com Internet	8 words — < 1%
35	riandonok.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
36	www.jabungonline.com Internet	8 words — < 1%
37	johannessimatupang.wordpress.com Internet	8 words — < 1%
38	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet	8 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE
BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE MATCHES OFF