

## DAFTAR PUSAKA

### Referensi Jurnal :

- Achmad Habibullah, (2010) “Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan *E-Government*”, *Jurnal Administrasi Negara*, Vol 23 No 3, Hal. 187-195
- Aprianty, dian rachma, (2016), “Penerapan Kebijakan *E-Government* Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda,” *eJournal Ilmu Pemerintahan*, No 4 Vol 4, hal 1594
- Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2019) “Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Diyono ( Saktino ) (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang)”.13(5), 95–100.
- Muksin, A dan Nur Avianto, B , (2021) “*GoVernance Innovation: One-Stop Integrated Service To Enhance Quality Service And Public Satisfaction, Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*”. Volume 1 6 Issue 1,
- Mustafid, , (2014) “Analisa Implementasi *E-Government* Untuk Pelayanan Publik di Kota Semarang,” *Riptek*, Vol 8 No 2, Hal. 36
- Nugraha, J.T.(2018) “*E-Government* Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* Di Pemerintah Kabupaten Sleman).” *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media* 2, no. 1: 32–42.
- Utami, Eliya Putri, and Aldri Frinaldi.(2021) “Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicanik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi.” *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 3, no.: 22–30. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i1.215>.

### Referensi Buku :

- Bungin, H.M. Burhan. (2007) Penelitian Kualitatif-Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya (Edisi Kedua). (Kencana Prenada Media Grup: Jakarta.
- Handyaningrat, Soewarno .(2009) Pengantar Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen, (Jakarta : PT. Gunung Agung
- Ibrahim, Amin. (2008) Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya., Jakarta: Mandar Maju
- Indrajit, Richardus Eko (2004). *EGovernment* Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi Offset.

- \_\_\_\_\_ (2006). *Elektronik Government*. Yogyakarta
- Musaroh. (2010). *Aspek-aspek efektivitas studi Tentang efektivitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP*. Universitas Brawijaya Malang
- Mutiarin, D. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2012), *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta :Pustaka Pelajar
- Sinambela,Lijan Poltak. (2010) *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta, Pt. Bumi Aksara.)
- Siagian, P. (1987) *Penelitian Operasional: Teori Dan Praktek*. (Penerbit UI: Jakarta.)
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tohirin. (2012) *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Pedoman Wawancara Penelitian

#### Pedoman Wawancara Internal

Informan Kunci	Nama	
	Jabatan / Peran	
	Tanggal dan Waktu	
	Tempat	
Keberhasilan Program		
1. Bagaimana tingkat keberhasilan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam meningkatkan efektivitas serta efisiensi penyelenggaraan pelayanan perizinan karantina hewan?		
2. Apakah aplikasi ini sudah cukup memenuhi harapan penyelenggara pelayanan dalam melakukan proses perizinan secara online?		
Keberhasilan Sasaran		
1. Apakah dengan adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai bentuk upaya meningkatkan pelayanan kepada pelaku usaha dalam melakukan proses perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH) sudah menjangkau seluruh pelaku usaha? terlebih kepada pemohon yang sebelumnya melakukan perizinan secara manual.		
2. Seperti apa harapan yang diinginkan		

dengan diberlakukannya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH)?	
Kepuasan Terhadap Program	
<p>1. Menurut Bapak/Ibu, apakah sudah cukup puas dengan diberlakukannya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai bentuk penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui teknologi informasi dari yang bersifat konvensional menuju pelayanan secara elektronik atau e-service?</p> <p>2. Bagaimana dengan pelaksanaan fungsi dari Aplikasi ini? Apakah sudah berfungsi cukup prima dalam pengelolaan pelayanan?</p>	
Tingkat input dan output	
<p>1. Seperti apa bentuk keluhan dan hambatan sebagai sumber reaksi (input) sebagai bentuk perubahan lingkungan yang dirasakan oleh pemohon ketika menggunakan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam melakukan proses perizinan?</p> <p>2. Kemudian, sejauh mana penyelenggara berhasil merealisasikan sasaran dari keluhan dan hambatan (output) yang dirasakan oleh pemohon ketika menggunakan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam melakukan proses perizinan? Apakah</p>	

sudah sesuai dengan sasaran yang ditentukan?	
<b>Pencapaian Tujuan Menyeluruh</b>	
<p>1. Apakah dari keseluruhan rencana dan program yang dimanifestasikan kedalam bentuk Aplikasi berbasis web ini sudah berjalan efektif?</p> <p>2. Bagaimana dengan tingkat efektivitas perizinan yang dilakukan setelah adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH)? apakah sudah sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara ketika pertama kali aplikasi ini diluncurkan?</p>	

#### **Pedoman Wawancara Eksternal**

<b>Informan Pendukung</b>	<b>Nama</b>	
	<b>Jabatan / Peran</b>	
	<b>Tanggal dan Waktu</b>	
	<b>Tempat</b>	
<b>Keberhasilan Program</b>		
<p>1. Menurut anda, apakah dengan adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sudah cukup membantu dalam melakukan proses perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH)?</p> <p>2. Apakah Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) cukup efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan perizinan?</p>		
<b>Keberhasilan Sasaran</b>		

<p>1. Sebagai pelaku usaha yang sering melakukan proses perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH), apakah terdapat perbedaan waktu verifikasi ketika permohonan yang dilakukan masih konvensional dan berubah menjadi berbasis Aplikasi?</p> <p>2. Apakah Aplikasi ini memudahkan anda dalam melakukan proses perizinan?</p>	
<p><b>Kepuasan Terhadap Program</b></p>	
<p>1. Menurut Bapak/Ibu, apakah sudah cukup puas dengan diberlakukannya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai bentuk penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui teknologi informasi dari yang bersifat konvensional menuju pelayanan secara elektronik atau e-service?</p> <p>2. Bagaimana dengan pelaksanaan fungsi dari Aplikasi ini? Apakah sudah berfungsi cukup prima dalam pengelolaan pelayanan perizinan?</p>	
<p><b>Tingkat input dan output</b></p>	
<p>1. Apakah terdapat keluhan dan hambatan dalam menggunakan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH)?</p> <p>2. Seperti apa keluhan anda dan hambatan yang dirasakan? Apa harapan anda kedepannya terhadap Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai sarana e-service untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan para pelaku usaha dalam melakukan proses perizinan?</p>	
<p><b>Pencapaian Tujuan Menyeluruh</b></p>	
<p>1. Apakah dengan adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) semenjak ditetapkannya Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 70/Permentan/KR.100/12/2015 Tentang</p>	

<p>Instalasi Karantina Hewan pada tanggal 31 Desember 2015, sudah berjalan efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH)?</p> <p>2. Secara administratif, menurut anda bagaimana penerapan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam melakukan permohonan izin? Sudah cukup efisien atau masih terlalu berbeli-belit proses yang dilakukan melalui web tersebut?</p>	
--	--

### Lampiran 2 Hasil Wawancara Penelitian

<b>Informan Kunci</b>	<b>Nama</b>	: Drh. Widi Hananto, MP
	<b>Jabatan / Peran</b>	:
	<b>Tanggal dan Waktu</b>	: 20 Desember 2022
	<b>Tempat</b>	: Jakarta, Kampus Barantan
<b>Keberhasilan Program</b>		
<p>3. Bagaimana tingkat keberhasilan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam meningkatkan efektivitas serta efisiensi penyelenggaraan pelayanan perizinan karantina hewan?</p> <p>4. Apakah aplikasi ini sudah cukup memenuhi harapan penyelenggara pelayanan dalam melakukan proses perizinan secara online?</p>	<p>1. Cukup berhasil meningkatkan efektivitas serta efisiensi penyelenggaraan pelayanan perizinan karantina hewan;</p> <p>2. cukup memenuhi harapan penyelenggara pelayanan dalam melakukan proses perizinan secara online;</p>	
<b>Keberhasilan Sasaran</b>		
<p>3. Apakah dengan adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai bentuk upaya meningkatkan pelayanan kepada pelaku usaha dalam</p>	<p>1. Sudah dapat menjangkau seluruh pelaku usaha</p> <p>2. Pelayanan perijinan karantina lebih baik lebih</p>	

<p>melakukan proses perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH) sudah menjangkau seluruh pelaku usaha? terlebih kepada pemohon yang sebelumnya melakukan perizinan secara manual.</p> <p>4. Seperti apa harapan yang diinginkan dengan diberlakukannya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH)?</p>	<p>cepat, dan transparansi, dapat menjangkau seluruh pelaku usaha.</p>
<p><b>Kepuasan Terhadap Program</b></p>	
<p>3. Menurut Bapak/Ibu, apakah sudah cukup puas dengan diberlakukannya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai bentuk penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui teknologi informasi dari yang bersifat konvensional menuju pelayanan secara elektronik atau e-service?</p> <p>4. Bagaimana dengan pelaksanaan fungsi dari Aplikasi ini? Apakah sudah berfungsi cukup prima dalam pengelolaan pelayanan?</p>	<p>1. Cukup puas</p> <p>2. Masih ada kendala terkait server dan menu di aplikasi sering berubah</p>
<p><b>Tingkat input dan output</b></p>	
<p>3. Seperti apa bentuk keluhan dan hambatan sebagai sumber reaksi (input) sebagai bentuk perubahan lingkungan yang dirasakan oleh pemohon ketika menggunakan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam melakukan proses perizinan?</p>	<p>1. - Seringnya ada gangguan dalam input data/lampiran dokumen, - ganti akun pengguna perlu waktu untuk melaporkannya secara tertulis ke Barantan</p>



<p>4. Kemudian, sejauh mana penyelenggara berhasil merealisasikan sasaran dari keluhan dan hambatan (output) yang dirasakan oleh pemohon ketika menggunakan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam melakukan proses perizinan? Apakah sudah sesuai dengan sasaran yang ditentukan?</p>	<p>2. Diusahakan mendapat penyelesaian secara cepat dan paling baik dari masalah yang ada</p>
<p>Pencapaian Tujuan Menyeluruh</p>	
<p>3. Apakah dari keseluruhan rencana dan program yang dimanifestasikan kedalam bentuk Aplikasi berbasis web ini sudah berjalan efektif? 4. Bagaimana dengan tingkat efektivitas perizinan yang dilakukan setelah adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH)? apakah sudah sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara ketika pertama kali aplikasi ini diluncurkan?</p>	<p>1. Cukup berjalan efektif 2. Cukup efektif, dan memenuhi harapan</p>

<p><b>Informan Kunci</b></p>	<p><b>Nama</b></p>	<p><b>: Esmiralda Eka Fitri</b></p>
	<p><b>Jabatan / Peran</b></p>	<p><b>: DR.drh. Sophia Setyawati, MP</b></p>
	<p><b>Tanggal dan Waktu</b></p>	<p><b>: 20 Desember 2022</b></p>
	<p><b>Tempat</b></p>	<p><b>:</b></p>
<p>Keberhasilan Program</p>		
<p>5. Bagaimana tingkat keberhasilan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam meningkatkan efektivitas serta efisiensi</p>	<p><b>1. Efektif</b> <b>2. memenuhi</b></p>	

<p>penyelenggaraan pelayanan perizinan karantina hewan?</p> <p>6. Apakah aplikasi ini sudah cukup memenuhi harapan penyelenggara pelayanan dalam melakukan proses perizinan secara online?</p>	
Keberhasilan Sasaran	
<p>5. Apakah dengan adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai bentuk upaya meningkatkan pelayanan kepada pelaku usaha dalam melakukan proses perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH) sudah menjangkau seluruh pelaku usaha? terlebih kepada pemohon yang sebelumnya melakukan perizinan secara manual.</p> <p>6. Seperti apa harapan yang diinginkan dengan diberlakukannya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH)?</p>	<p><b>1. Iya</b></p> <p><b>2. Pelayanan lebih cepat dan transparan</b></p>
Kepuasan Terhadap Program	
<p>5. Menurut Bapak/Ibu, apakah sudah cukup puas dengan diberlakukannya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai bentuk penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui teknologi informasi dari yang bersifat konvensional menuju pelayanan secara elektronik atau e-service?</p> <p>6. Bagaimana dengan pelaksanaan fungsi dari Aplikasi ini? Apakah sudah berfungsi cukup prima dalam pengelolaan pelayanan?</p>	<p><b>1. Cukup puas</b></p> <p><b>2. Masih perlu ditingkatkan</b></p>
Tingkat input dan output	
<p>5. Seperti apa bentuk keluhan dan hambatan sebagai sumber reaksi (input) sebagai bentuk perubahan lingkungan yang dirasakan oleh</p>	<p><b>1. Belum ada notifikasi jika ada permohonan baru</b></p>

<p>pemohon ketika menggunakan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam melakukan proses perizinan?</p> <p>6. Kemudian, sejauh mana penyelenggara berhasil merealisasikan sasaran dari keluhan dan hambatan (output) yang dirasakan oleh pemohon ketika menggunakan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam melakukan proses perizinan? Apakah sudah sesuai dengan sasaran yang ditentukan?</p>	<p><b>masuk</b></p> <p><b>2. Belum ada notifikasi atau screening jika terdapat permohonan yang sama</b></p> <p><b>3. Keluhan pemohon sudah ditangani namun perlu ditingkatkan</b></p>
<p>Pencapaian Tujuan Menyeluruh</p>	
<p>5. Apakah dari keseluruhan rencana dan program yang dimanifestasikan kedalam bentuk Aplikasi berbasis web ini sudah berjalan efektif?</p> <p>6. Bagaimana dengan tingkat efektivitas perizinan yang dilakukan setelah adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH)? apakah sudah sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara ketika pertama kali aplikasi ini diluncurkan?</p>	<p><b>1. Berjalan efektif</b></p> <p><b>2. Cukup sesuai</b></p>

<p><b>Informan Kunci</b></p>	<p><b>Nama</b></p>	<p>: drh. Uti R H, M.Si</p>
	<p><b>Jabatan / Peran</b></p>	<p>: DHK Ahli Madya/Analisis</p>
	<p><b>Tanggal dan Waktu</b></p>	<p>: 20-12-22</p>
	<p><b>Tempat</b></p>	<p>: Gedung E Lantai 5</p>
<p>Keberhasilan Program</p>		
<p>7. Bagaimana tingkat keberhasilan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam meningkatkan efektivitas serta efisiensi</p>	<p>1. Sangat efektif dan efisien</p> <p>2. Cukup memenuhi,</p>	

<p>penyelenggaraan pelayanan perizinan karantina hewan?</p> <p>8. Apakah aplikasi ini sudah cukup memenuhi harapan penyelenggara pelayanan dalam melakukan proses perizinan secara online?</p>	<p>perlu ditingkatkan menu-menu bantuan didalam aplikasi apabila terjadi kendala (help desk)</p>
<p><b>Keberhasilan Sasaran</b></p>	
<p>7. Apakah dengan adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai bentuk upaya meningkatkan pelayanan kepada palaku usaha dalam melakukan proses perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH) sudah menjangkau seluruh pelaku usaha? terlebih kepada pemohon yang sebelumnya melakukan perizinan secara manual.</p> <p>8. Seperti apa harapan yang diinginkan dengan diberlakukannya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH)?</p>	<p>1. Perlu dilakukan sosialisasi kepada pelaku usaha, instansi terkait dan internal Barantan tentang system APIKH</p> <p>2. Peningkatan pelayanan, updating terhadap system aplikasi sehingga mudah dioperasikan.</p>
<p><b>Kepuasan Terhadap Program</b></p>	
<p>7. Menurut Bapak/Ibu, apakah sudah cukup puas dengan diberlakukannya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai bentuk penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui teknologi informasi dari yang bersifat konvensional menuju pelayanan secara elektronik atau e-service?</p> <p>8. Bagaimana dengan pelaksanaan fungsi dari Aplikasi ini? Apakah sudah berfungsi cukup prima dalam pengelolaan pelayanan?</p>	<p>1. Cukup Puas</p> <p>2. Cukup prima, perlu ditingkatkan agar tidak terjadi kendala-kendala kedepannya, sehingga kepuasan pelaku usaha meningkat.. Petugas karantina yang terlibat dalam pengoperasian APIKH dapat berkerja dengan baik dan kompeten.</p>

Tingkat input dan output	
<p>7. Seperti apa bentuk keluhan dan hambatan sebagai sumber reaksi (input) sebagai bentuk perubahan lingkungan yang dirasakan oleh pemohon ketika menggunakan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam melakukan proses perizinan?</p> <p>8. Kemudian, sejauh mana penyelenggara berhasil merealisasikan sasaran dari keluhan dan hambatan (output) yang dirasakan oleh pemohon ketika menggunakan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam melakukan proses perizinan? Apakah sudah sesuai dengan sasaran yang ditentukan?</p>	<p>1. Hambatan dalam melakukan up load dokumen, waktu yang tidak sesuai SLA, tidak dapat melakukan monitoring posisi dari permohonan, dan terkadang penolakan yang dilakukan tidak dijabarkan dengan detail dan transparan.</p> <p>2. Terkadang respon kurang cepat dan kurang tepat dalam meminta bantuan.</p>
Pencapaian Tujuan Menyeluruh	
<p>7. Apakah dari keseluruhan rencana dan program yang dimanifestasikan kedalam bentuk Aplikasi berbasis web ini sudah berjalan efektif?</p> <p>8. Bagaimana dengan tingkat efektivitas perizinan yang dilakukan setelah adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH)? apakah sudah sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara ketika pertama kali aplikasi ini diluncurkan?</p>	<p>1. Cukup efektif</p> <p>2. Cukup sesuai harapan, perlu ditingkatkan dalam pelayanannya</p>

<b>Informan Kunci</b>	<b>Nama</b>	<b>: Ririn S</b>
	<b>Jabatan / Peran</b>	<b>: DrhK Muda</b>
	<b>Tanggal dan Waktu</b>	<b>: 26 Jan 2023</b>

	Tempat	: Gedung E Kementan
<b>Keberhasilan Program</b>		
<p>9. Bagaimana tingkat keberhasilan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam meningkatkan efektivitas serta efisiensi penyelenggaraan pelayanan perizinan karantina hewan?</p> <p>10. Apakah aplikasi ini sudah cukup memenuhi harapan penyelenggara pelayanan dalam melakukan proses perizinan secara online?</p>	<p>1. Aplikasi APIKH berhasil dalam penyelenggaraan keadministrative secara paperless di Pusat KH dan Kehani</p> <p>2. Cukup</p>	
<b>Keberhasilan Sasaran</b>		
<p>9. Apakah dengan adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai bentuk upaya meningkatkan pelayanan kepada pelaku usaha dalam melakukan proses perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH) sudah menjangkau seluruh pelaku usaha? terlebih kepada pemohon yang sebelumnya melakukan perizinan secara manual.</p> <p>10. Seperti apa harapan yang diinginkan dengan diberlakukannya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH)?</p>	<p>1. Sudah menjangkau</p> <p>2. Proses penerbitan SK IKH dapat sesuai SLA dan paperless</p>	
<b>Kepuasan Terhadap Program</b>		
<p>9. Menurut Bapak/Ibu, apakah sudah cukup puas dengan diberlakukannya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai bentuk penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui teknologi informasi dari yang bersifat konvensional menuju pelayanan secara elektronik atau e-service?</p> <p>10. Bagaimana dengan pelaksanaan fungsi dari Aplikasi ini? Apakah sudah berfungsi cukup prima dalam pengelolaan pelayanan?</p>	<p>1. Cukup puas, tetapi masih ada beberapa fitur yang diperlukan untuk menyempurnakan aplikasi dan percepatan layanan.</p> <p>2. Aplikasi cukup membantu dalam proses percepatan penyelenggaraan pelayanan</p>	
<b>Tingkat input dan output</b>		
<p>9. Seperti apa bentuk keluhan dan hambatan sebagai sumber reaksi (input) sebagai bentuk perubahan lingkungan yang dirasakan oleh pemohon ketika menggunakan Aplikasi Instalasi Karantina</p>	<p>1. Ketepatan waktu layanan masih belum optimal</p> <p>2. Penyelenggara telah menerbitkan pedoman</p>	

Hewan (APIKH) dalam melakukan proses perizinan? 10. Kemudian, sejauh mana penyelenggara berhasil merealisasikan sasaran dari keluhan dan hambatan (output) yang dirasakan oleh pemohon ketika menggunakan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam melakukan proses perizinan? Apakah sudah sesuai dengan sasaran yang ditentukan?	penyelenggaraan APIKH untuk admin. Verifikator dan Analis.
---	--

**Pencapaian Tujuan Menyeluruh**

9. Apakah dari keseluruhan rencana dan program yang dimanifestasikan kedalam bentuk Aplikasi berbasis web ini sudah berjalan efektif? 10. Bagaimana dengan tingkat efektivitas perizinan yang dilakukan setelah adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH)? apakah sudah sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara ketika pertama kali aplikasi ini diluncurkan?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah cukup efektif</li> <li>2. Sudah sesuai harapan tetapi perlu penyempurnaan.</li> </ol>
---	---

<b>Informan Pendukung</b>	<b>Nama</b>	<b>: Dian Sri Hayati</b>
	<b>Jabatan / Peran</b>	<b>: Administrasi</b>
	<b>Tanggal dan Waktu</b>	<b>: 21-12-22</b>
	<b>Tempat</b>	<b>: Tasikmalaya</b>

**Keberhasilan Program**

1. Menurut anda, apakah dengan adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sudah cukup membantu dalam melakukan proses perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH)? 2. Apakah Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) cukup efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan perizinan?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Sangat membantu proses perizinan yang kami lakukan.</b></li> <li>2. <b>Cukup efisien dan efektif karena kita bisa mengetahui/memonitor tahapan-tahapan permohonan izin yang kita ajukan</b></li> </ol>
---	---

Keberhasilan Sasaran	
<p>1. Sebagai pelaku usaha yang sering melakukan proses perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH), apakah terdapat perbedaan waktu verifikasi ketika permohonan yang dilakukan masih konvensional dan berubah menjadi berbasis Aplikasi?</p> <p>2. Apakah Aplikasi ini memudahkan anda dalam melakukan proses perizinan?</p>	<p><b>1. Perbedaannya adalah kami tidak perlu lagi menyerahkan hardcopy dokumen sehingga menghemat biaya fotocopy dan biaya ekspedisi untuk biaya pengiriman dokumen.</b></p> <p><b>2. Sangat membantu sepanjang tidak terjadi trouble baik pada aplikasinya maupun penunjangnya (jaringan komunikasi)</b></p>
Kepuasan Terhadap Program	
<p>1. Menurut Bapak/Ibu, apakah sudah cukup puas dengan diberlakukannya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai bentuk penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui teknologi informasi dari yang bersifat konvensional menuju pelayanan secara elektronik atau e-service?</p> <p>2. Bagaimana dengan pelaksanaan fungsi dari Aplikasi ini? Apakah sudah berfungsi cukup prima dalam pengelolaan pelayanan perizinan?</p>	<p><b>1. Cukup puas</b></p> <p><b>2. Masih perlu sedikit perbaikan, misalnya pada saat kami mengupload dokumen yang diperlukan, ternyata masih ada yang kurang atau terlewat, kami harus mengupload ulang seluruh dokumennya</b></p>
Tingkat input dan output	



<p>1. Apakah terdapat keluhan dan hambatan dalam menggunakan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH)?</p> <p>2. Seperti apa keluhan anda dan hambatan yang dirasakan? Apa harapan anda kedepannya terhadap Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai sarana e-service untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan para pelaku usaha dalam melakukan proses perizinan?</p>	<p>1. Secara umum tidak ada hambatan, sepanjang sistemnya dalam keadaan normal, tidak sedang dilakukan maintenance atau perbaikan-perbaikan.</p> <p>2. Sedikit keluhan adalah pada saat setelah dilakukan verifikasi dokumen, terjadi kesalahan atau kekurangan dokumen yg di upload, kita harus mengulang Kembali proses dari awal.</p>
<p>Pencapaian Tujuan Menyeluruh</p>	
<p>1. Apakah dengan adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) semenjak ditetapkannya Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 70/Permentan/KR.100/12/2015 Tentang Instalasi Karantina Hewan pada tanggal 31 Desember 2015, sudah berjalan efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH)?</p> <p>2. Secara administratif, menurut anda bagaimana pneranan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam melakukan permohonan izin? Sudah</p>	<p>1. Menurut pendapat kami system APIKH sudah berjalan efektif dan cukup efisien.</p> <p>2. Peranan APIKH dalam membantu melakukan permohonan izin sudah cukup efisien dan tidak berbelit-belik, walaupun ada yang masih belum dipahami, kami masih selalu dapat melakukan konsultasi kepada yang</p>

cukup efisien atau masih terlalu berbelit-belit proses yang dilakukan melalui web tersebut?	<b>terkait.</b>
---	-----------------

<b>Informan Pendukung</b>	<b>Nama</b>	<b>: Yermia Rasan</b>
	<b>Jabatan / Peran</b>	<b>: Legal Manager CPJF</b>
	<b>Tanggal dan Waktu</b>	<b>: 21-12-22</b>
	<b>Tempat</b>	<b>: Kantor Pusat</b>

**Keberhasilan Program**

<p>3. Menurut anda, apakah dengan adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sudah cukup membantu dalam melakukan proses perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH)?</p> <p>4. Apakah Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) cukup efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan perizinan?</p>	<p><b>1. Menurut saya dengan adanya APIKH sudah sangat membantu pelaku usaha dalam proses perizinan terkhusus dalam pengurusan dokumen IKH</b></p> <p><b>2. Sejauh ini APIKH dalam pelayanannya telah memberikan layanan yang efektif dan efisien</b></p>
--	---

**Keberhasilan Sasaran**

<p>3. Sebagai pelaku usaha yang sering melakukan proses perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH), apakah terdapat perbedaan waktu verifikasi ketika permohonan yang dilakukan masih konvensional dan berubah menjadi berbasis Aplikasi?</p> <p>4. Apakah Aplikasi ini memudahkan anda dalam</p>	<p><b>1. Setelah permohonan IKH menggunakan APIKH waktu pemrosesan menjadi lebih singkat dibandingkan ketika</b></p>
--	--

<p>melakukan proses perizinan?</p>	<p><b>masih menggunakan prosedur konvensional yang lalu.</b></p> <p><b>2. Jelas sangat membantu dan memudahkan dalam proses perizinan IKH Perusahaan</b></p>
<p>Kepuasan Terhadap Program</p>	
<p>3. Menurut Bapak/Ibu, apakah sudah cukup puas dengan diberlakukannya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai bentuk penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui teknologi informasi dari yang bersifat konvensional menuju pelayanan secara elektronik atau e-service?</p> <p>4. Bagaimana dengan pelaksanaan fungsi dari Aplikasi ini? Apakah sudah berfungsi cukup prima dalam pengelolaan pelayanan perizinan?</p>	<p><b>1. Saya sudah cukup puas dengan adanya perubahan tersebut</b></p> <p><b>2. Dalam pelaksanaannya APIKH telah berfungsi dengan baik dan saya menilai telah cukup prima dalam pengelolaan pelayanan izin.</b></p>
<p>Tingkat input dan output</p>	
<p>3. Apakah terdapat keluhan dan hambatan dalam menggunakan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH)?</p> <p>4. Seperti apa keluhan anda dan hambatan yang dirasakan? Apa harapan anda kedepannya terhadap Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai sarana e-service untuk</p>	<p><b>1. Ada</b></p> <p><b>2. Mungkin untuk keluhan hanya mengenai fitur hapus draft yang salah yang belum bisa dijalankan.</b></p>

memenuhi keinginan dan kebutuhan para pelaku usaha dalam melakukan proses perizinan?	<b>Mungkin poin tersebut dapat dijalankan</b>
<b>Pencapaian Tujuan Menyeluruh</b>	
3. Apakah dengan adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) semenjak ditetapkannya Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 70/Permentan/KR.100/12/2015 Tentang Instalasi Karantina Hewan pada tanggal 31 Desember 2015, sudah berjalan efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH)?	<b>1. Menurut saya sudah cukup berjalan efektif dan efisien dalam layanannya</b>
4. Secara administratif, menurut anda bagaimana penerapan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam melakukan permohonan izin? Sudah cukup efisien atau masih terlalu berbelit proses yang dilakukan melalui web tersebut?	<b>2. Secara Administratif sudah sangat membantu pelaku usaha dalam pengelolaan perizinan IKH milik perusahaan. Sebagai saran tambahan mungkin untuk penerbitan surat tugas penilaian kelayakan bisa dipercepat lagi.</b> <b>Terima kasih</b>

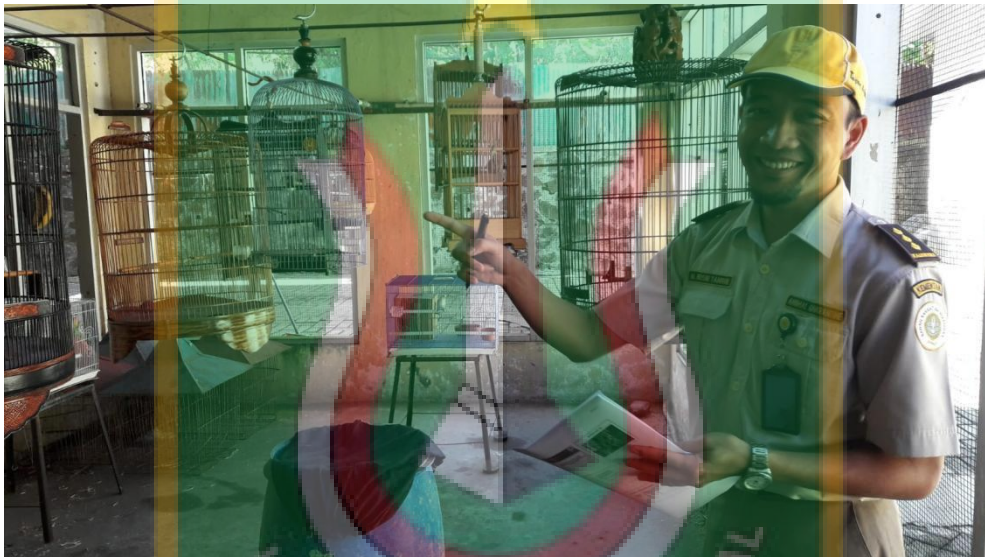
<b>Informan Pendukung</b>	<b>Nama</b>	<b>: Tri Nugrahwanto</b>
	<b>Jabatan / Peran</b>	<b>: Manager Suplly Chain</b>
	<b>Tanggal dan Waktu</b>	<b>: 21-12-22</b>
	<b>Tempat</b>	<b>: Tangerang</b>
<b>Keberhasilan Program</b>		
5. Menurut anda, apakah dengan adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sudah cukup membantu dalam melakukan	<b>1. Iya membantu</b>	

<p>proses perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH)?</p> <p>6. Apakah Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) cukup efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan perizinan?</p>	<p><b>2. Cukup efektif</b></p>
<p>Keberhasilan Sasaran</p>	
<p>5. Sebagai pelaku usaha yang sering melakukan proses perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH), apakah terdapat perbedaan waktu verifikasi ketika permohonan yang dilakukan masih konvensional dan berubah menjadi berbasis Aplikasi?</p> <p>6. Apakah Aplikasi ini memudahkan anda dalam melakukan proses perizinan?</p>	<p><b>1. Lebih cepat berbasis aplikasi</b></p> <p><b>2. Sangat memudahkan</b></p>
<p>Kepuasan Terhadap Program</p>	
<p>5. Menurut Bapak/Ibu, apakah sudah cukup puas dengan diberlakukannya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai bentuk penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui teknologi informasi dari yang bersifat konvensional menuju pelayanan secara elektronik atau e-service?</p> <p>6. Bagaimana dengan pelaksanaan fungsi dari Aplikasi ini? Apakah sudah berfungsi cukup prima dalam pengelolaan pelayanan perizinan?</p>	<p><b>1. Cukup puas</b></p> <p><b>2. Cukup prima</b></p>
<p>Tingkat input dan output</p>	
<p>5. Apakah terdapat keluhan dan hambatan dalam menggunakan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH)?</p> <p>6. Seperti apa keluhan anda dan hambatan</p>	<p><b>1. Tidak ada hambatan</b></p> <p><b>2. Diharapkan</b></p>

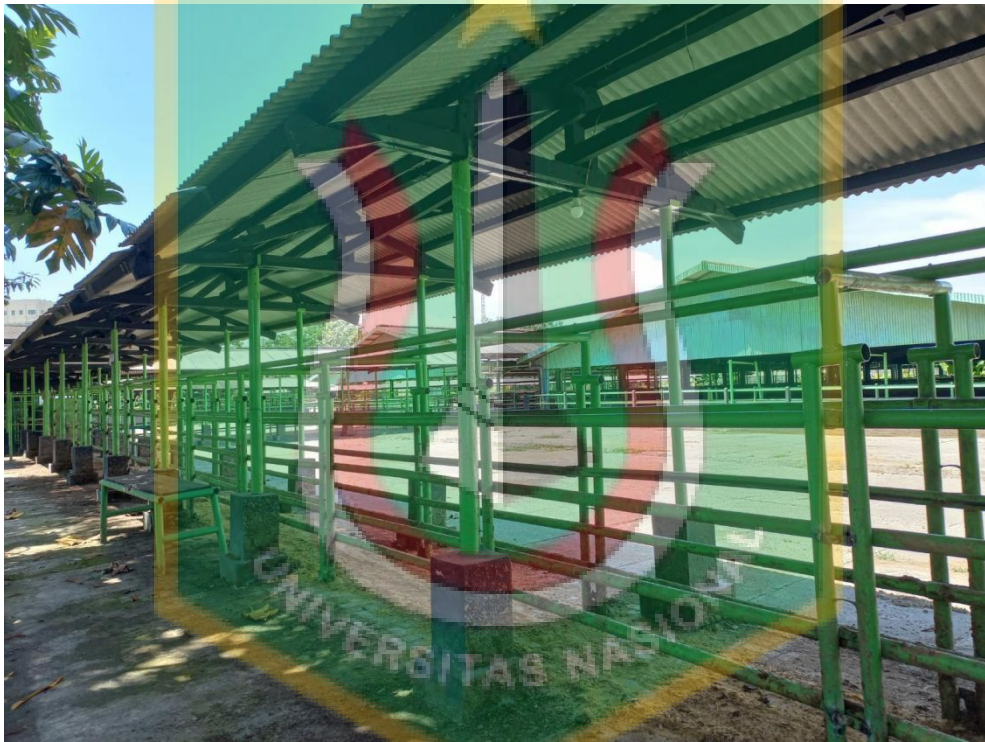
<p>yang dirasakan? Apa harapan anda kedepannya terhadap Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) sebagai sarana e-service untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan para pelaku usaha dalam melakukan proses perizinan?</p>	<p><b>kemudahan menghubungi operator bila ada kenadala saat pengajuan/akses aplikasi</b></p>
<p>Pencapaian Tujuan Menyeluruh</p>	
<p>5. Apakah dengan adanya Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) semenjak ditetapkan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 70/Permentan/KR.100/12/2015 Tentang Instalasi Karantina Hewan pada tanggal 31 Desember 2015, sudah berjalan efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan perizinan Instalasi Karantina Hewan (IKH)?</p> <p>6. Secara administratif, menurut anda bagaimana penerapan Aplikasi Instalasi Karantina Hewan (APIKH) dalam melakukan permohonan izin? Sudah cukup efisien atau masih terlalu berbelit-belit proses yang dilakukan melalui web tersebut?</p>	<p><b>1. Sudah efektif</b></p> <p><b>2. Sudah efisien</b></p>

### Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian















**Lampiran 4 Hasil Turnitin**



## Wina\_Amanda\_2023

### ORIGINALITY REPORT

<b>25%</b>	<b>24%</b>	<b>6%</b>	<b>12%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### REMARKS CHECKED

<b>1</b>	<b>Submitted to Universitas Nasional</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repositor.lunsil.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>karyadrh.blogspot.com</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>karantinasby-ppid.pertanian.go.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>jmlap.ppj.unp.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>karantina.pertanian.go.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>7</b>	<b>repository.unas.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>text-ld.123dok.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>media.neliti.com</b> Internet Source	<b>1%</b>