

Efektivitas Organisasi dalam Pelayanan Anak Didik Pemasarakatan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Bengkulu

Ranap Simanungkalit¹, Benny Sigiro²

¹) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Bidang Minat Administrasi dan Manajemen Kepegawaian Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

²) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

ranapsimanungkalit@gmail.com, bennys@ecampus.ut.ac.id

Abstrak

Kondisi anak yang berhadapan dengan hukum masih menjadi perhatian khusus pemerintah karena masih ditemukannya kasus kelebihan masa penahanan, layanan makanan dan kesehatan yang buruk, serta pendampingan hukum yang minim. Sebagai organisasi pemerintah yang menangani anak yang berhadapan dengan hukum, Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) dituntut untuk memiliki efektivitas organisasi dalam melakukan pelayanan kepada anak didik pemsarakatan (Andikpas) melalui proses pembinaan dan pemenuhan hak anak setiap tahunnya. Pelayanan Andikpas menjadi tugas pokok dan fungsi organisasi LPKA Kelas II Bengkulu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat efektivitas organisasi dalam pelayanan Andikpas di LPKA Kelas II Bengkulu. LPKA perlu dilihat efektivitas organisasinya berdasarkan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2024. Metode yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah wawancara, observasi dan dokumentasi melalui buku, dokumen laporan kinerja, laporan survei, internet, peraturan perundang-undangan, dan sumber kepustakaan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan LPKA Kelas II Bengkulu mampu mencapai tujuan-tujuannya, mampu berintegrasi dengan berbagai mitra, dan mampu melakukan adaptasi atau inovasi dalam pelayanan Andikpas. Hal ini menunjukkan bahwa LPKA Kelas II Bengkulu sudah efektif, namun masih perlu ditingkatkan lagi efektivitas organisasinya dalam melaksanakan pelayanan Andikpas.

Kata kunci: efektivitas organisasi, pelayanan andikpas, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah aktivitas berbagai pemangku kepentingan dalam memberikan pelayanan kepada para masyarakat. Pelayanan publik berkaitan dengan semua hal mengenai penyediaan barang dan jasa yang dilakukan oleh pemerintah (Widiyaningrum, 2022). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Pelayanan kepada masyarakat bisa dilakukan melalui berbagai bidang seperti misalnya bidang kependudukan, bidang keuangan, bidang administrasi, bidang hukum, dan bidang lainnya. Pelayanan publik bisa kita lihat melalui organisasi pemerintah. Organisasi pemerintah merupakan lembaga dari pemerintah yang berisi aparatur pemerintah untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Umasangaji, et al., 2021). Sebagai contoh misalnya Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Bengkulu yang berada di bawah naungan

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Wilayah Bengkulu. Pelayanan yang diberikan oleh LPKA secara umum berupa layanan kunjungan keluarga Andikpas, pos bantuan hukum, pembinaan dan pemenuhan hak Andikpas. Secara khusus LPKA sebagai organisasi pemerintah dibentuk memang untuk melakukan pelayanan kepada Andikpas berupa pembinaan dan pemenuhan hak-haknya.

Sebagaimana yang kita ketahui, pada era globalisasi dan dinamika perubahan yang begitu cepat, hal yang sangat penting dalam mendukung pemerintah dalam menghadirkan pelayanan publik terbaik adalah efektivitas organisasi. Efektivitas organisasi menjadi kunci keberlanjutan dan kemajuan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Organisasi diharapkan tetap dapat bertahan di gempuran perubahan yang begitu cepat, seperti misalnya perubahan teknologi yang sangat signifikan. Perubahan teknologi menuntut terjadinya digitalisasi di berbagai aspek organisasi. Berdasarkan hal tersebut, efektivitas organisasi dirasa sangat penting bagi organisasi pemerintah mengingat organisasi yang efektif mampu beradaptasi, berkembang, dan memberikan kontribusi yang signifikan dalam mencapai tujuan-tujuan strategisnya. Menurut Steers (1985), faktor-faktor dalam menentukan efektivitas organisasi adalah sebagai berikut: (1) Pencapaian tujuan yang dipandang sebagai suatu kesatuan upaya yang berkelanjutan. Untuk memastikan kesuksesan pencapaian akhir, perencanaan yang terstruktur perlu dilakukan, baik dalam hal langkah-langkah pencapaian setiap bagian maupun dalam hal penjadwalan secara berkala. Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian tujuan mencakup rentang waktu dan target yang merupakan sasaran yang spesifik. (2) Integrasi yang merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus (mengenai kesepakatan bersama), dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. (3) Adaptasi yang merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri yang dilakukan individu atau organisasi untuk menyelaraskan diri terhadap perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari peningkatan kemampuan sarana dan prasarana. Adaptasi juga bisa dilihat dari inovasi suatu organisasi yang mengarah pada perbaikan atau berbeda dari yang sebelumnya.

Lokus penelitian adalah LPKA Kelas II Bengkulu. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, selama tahun 2020-2023 terjadi peningkatan kasus pidana anak. Kenaikan ini seharusnya menjadi pengingat berbagai pihak bahwa keadaan anak-anak di Indonesia harus mendapat perhatian khusus. Sisi lainnya, berdasarkan survei yang dilakukan Institute For Criminal Justice Form diketahui bahwa kondisi anak yang berhadapan dengan hukum tidak berjalan dengan baik. Berdasarkan survei tersebut, masih ditemukan kasus anak yang kelebihan masa penahanan, kondisi layanan makanan dan kesehatan yang buruk, serta pendampingan hukum yang minim. Sebagai organisasi pemerintah yang menangani anak berhadapan dengan hukum, LPKA tentu saja dituntut untuk memiliki efektivitas organisasi dalam pelayanan kepada Andikpas berupa proses pembinaan dan pemenuhan hak anak setiap tahunnya. Pentingnya pembinaan terhadap Andikpas di dalam LPKA tidak bisa diabaikan, karena hal ini membantu mereka menyadari kesalahan dan mencegah mereka mengulangi kesalahan tersebut. Melalui pembinaan, anak-anak tersebut diharapkan dapat mengubah diri menjadi individu yang lebih baik secara moral dan dapat diterima kembali oleh masyarakat setelah keluar nanti (Rizkiawan, 2021).

LPKA perlu dilihat efektivitas organisasinya melalui indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Oleh karena hal yang telah dijelaskan di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana efektivitas organisasi dalam pelayanan kepada Andikpas di LPKA Kelas II Bengkulu. Tujuan dari penulisan karya ilmiah ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas organisasi dalam

pelayanan kepada Andikpas di LPKA Kelas II Bengkulu. Untuk itu, penelitian ini difokuskan pada efektivitas organisasi dalam pelayanan yang berkaitan dengan Andikpas itu sendiri. Penelitian ini melihat efektivitas organisasi melalui pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Manfaat dari penelitian ini secara teoritis adalah agar dapat memberikan informasi mengenai efektivitas organisasi dalam pelayanan Andikpas di LPKA Kelas II Bengkulu yang dapat dijadikan sebagai referensi bacaan dan pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya. Selain itu, manfaat praktisnya adalah penelitian ini dapat menjadi acuan untuk LPKA Kelas II Bengkulu semakin berusaha meningkatkan efektivitas organisasinya.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif cocok untuk penelitian ini karena membutuhkan studi yang komprehensif sehingga bisa meneliti masalah-masalah (Hasbullah, et al., 2022). Penelitian dilakukan di LPKA Kelas II Bengkulu yang berlokasi di Jalan Semarak Tanjung Gemilang, Kelurahan Bentiring Kota Bengkulu, Bengkulu. Pemilihan lokasi dilakukan mengingat LPKA Kelas II Bengkulu merupakan tempat penulis bekerja sehingga mempermudah penulis dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Adapun informan yang memiliki informasi dan data mengenai hal yang diteliti adalah Kepala Sub Bagian (Kasubbag) Umum, Kepala Urusan Kepegawaian dan Tata Usaha, dan Andikpas. Teknik pengumpulan data sangatlah penting dalam penelitian yang mana akan merujuk pada metode atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dalam suatu penelitian. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui beberapa cara, yakni: (1) wawancara secara tatap muka langsung, telepon, maupun melalui *platform* daring; dan (2) observasi melalui pengamatan keadaan kamar Andikpas, sarana dan prasarana, serta proses bisnis organisasi. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, memo, dan surat yang berasal dari lingkungan LPKA. Adapun dalam penelitian ini disebutkan istilah teknik pengolahan data. Menurut Miles & Huberman (1992) beberapa hal yang dilakukan agar penelitian kualitatif tidak terlalu melebar, yaitu:

1. Reduksi Data

Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau pengkategorisasian ke dalam permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data.

2. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, data disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

3. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) merupakan organisasi pemerintah di bawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Ketentuan mengenai LPKA terdapat di dalam Undang-Undang Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA). LPKA adalah lembaga atau tempat anak menjalani masa pidananya. Anak yang dijatuhi pidana penjara ditempatkan di LPKA dan berhak memperoleh pembinaan, pembimbingan, pengawasan, pendampingan, pendidikan dan pelatihan serta hak lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. LPKA mempunyai tugas melaksanakan pelayanan Andikpas. Sesuai pasal 3 Undang-

Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak disebutkan bahwa perlindungan khusus bagi anak dilaksanakan dengan: (a) Perlakuan secara manusia dengan memperhatikan sesuai dengan umurnya; (b) Pemisahan dari orang dewasa; (c) Pemberian bantuan hukum dan bantuan secara efektif; (d) Pemberlakuan kegiatan rekreasional; (e) Pembebasan dari penyiksaan, penghukuman, atau perlakuan lain yang kejam, tidak manusiawi serta merendahkan martabat dan derajatnya; (f) Penghindaran dari penjatuhan pidana mati dan/ pidana seumur hidup; (g) Penghindaran dari penangkapan, penahanan atau penjara, kecuali sebagai upaya terakhir dan dalam waktu yang paling singkat; (h) Pemberian keadilan di muka pengadilan anak yang objektif, tidak memihak dan dalam sidang yang tertutup untuk umum; (i) Penghindaran dari publikasi atas identitasnya; (j) Pemberian pendampingan orang tua/wali dan orang yang dipercaya oleh anak; (k) Pemberian advokasi sosial; (l) Pemberian kehidupan pribadi; (m) Pemberian aksesibilitas, terutama bagi anak penyandang disabilitas; (n) Pemberian pendidikan; (o) Pemberian pelayanan kesehatan.

Organisasi merupakan kegiatan yang melibatkan kerjasama antara individu baik secara resmi maupun tidak resmi. Pendekatan dinamis terhadap organisasi menekankan pada interaksi antara anggota di dalamnya (Nur, 2023). LPKA yang merupakan organisasi pemerintah harus memiliki tujuan jelas dan spesifik, yang sering kali diungkapkan secara tertulis untuk menunjukkan arah yang ingin dicapai oleh organisasi tersebut. Tujuan yang jelas dan spesifik ini tertulis di dalam Perjanjian Kinerja (PK) yang dibuat setiap tahun. Perjanjian kinerja ini merupakan komitmen tahunan antara pemimpin instansi pemerintah atau unit kerja dengan amanah atau tanggung jawab kinerja. Ini merupakan kesepakatan antara pejabat yang menerima amanah dengan atasan mereka, dengan menetapkan tujuan-tujuan dan juga target kinerja yang akan dicapai oleh instansi atau unit kerja dalam periode tertentu, dengan mempertimbangkan sumber daya yang tersedia. Perjanjian ini ditujukan kepada atasan langsung dari kepala LPKA yaitu Kepala Divisi Pemasarakatan Kantor Wilayah Kemenkumham Wilayah Bengkulu. Melalui perjanjian kinerja, maka kita bisa melihat sejauh mana efektivitas organisasi berjalan sesuai dengan rumusan masalah pada penelitian ini. Adapun efektivitas organisasi dalam pelayanan kepada Andikpas di LPKA Kelas II Bengkulu sesuai konsep Steers (1985) dapat dilihat melalui faktor berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan (Hasibuan, 2019). Dalam perjanjian kinerja dijelaskan tujuan-tujuan atau sasaran kegiatan apa yang ingin dicapai oleh LPKA setiap tahunnya. Adapun tujuan LPKA Kelas II Bengkulu terhadap pelayanan Andikpas adalah: (1) Meningkatnya Pelayanan Perawatan Narapidana/Tahanan/Anak, pengendalian penyakit menular, dan peningkatan kualitas hidup narapidana peserta rehabilitasi narkoba di wilayah. (2) Meningkatnya pemenuhan hak pendidikan anak di LPKA dan pengentasan anak di wilayah sesuai standar. Berikut adalah persentase pencapaian tujuan LPKA.

Tabel 1. Tujuan LPKA Kelas II Bengkulu dalam Pelayanan Andikpas Tahun 2023

No	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
1	Meningkatnya Pelayanan Perawatan	Pemenuhan layanan makanan bagi	85%	85%	100%

	Narapidana/Tahanan/ Anak, pengendalian penyakit menular, dan peningkatan kualitas hidup narapidana peserta rehabilitasi narkotika di wilayah.	tahanan/narapidana/anak sesuai dengan standar dicapai			
		Tahanan/narapidana/anak mendapatkan layanan kesehatan (preventif) secara berkelanjutan.	95%	95%	100%
		Tahanan/Narapidana/anak yang mengalami gangguan mental dapat tertangani	90%	90%	100%
		Tahanan/Narapidana/anak yang berkebutuhan khusus atau disabilitas mendapatkan layanan kesehatan sesuai standar	90%	90%	100%
		Keberhasilan penanganan penyakit menular HIV-AIDS dan TB positif	70%	70%	100%
		Perubahan kualitas hidup pecandu/penyalahgunaan Narkotika	25%	25%	100%
		2	Meningkatnya layanan pemenuhan hak pendidikan anak di LPKA dan pengentasan anak di wilayah sesuai standar.	Anak yang mengikuti pendidikan formal dan nonformal, serta pendidikan keterampilan bersertifikat	80%
Anak yang memperoleh hak layanan integrasi	100%			100%	100%
Anak yang memperoleh hak pengasuhan sesuai standar	80%			80%	100%

(sumber: Laporan Kinerja LPKA Kelas II Bengkulu Tahun 2023)

Indikator kinerja merupakan rincian dari sasaran kegiatan yang menjadi tujuan LPKA Kelas II Bengkulu. Hal tersebut akan dirincikan sebagai berikut:

- a. Meningkatnya Pelayanan Perawatan Narapidana/Tahanan/Anak, pengendalian penyakit menular, dan peningkatan kualitas hidup narapidana peserta rehabilitasi narkotika di wilayah. Pelayanan perawatan ini dilaksanakan mulai dari penerimaan Andikpas sampai dengan mereka keluar dari LPKA. Adapun butir-butir indikator pada bagian ini yakni:

- 1) Pemenuhan layanan makanan bagi tahanan/narapidana/anak sesuai dengan standar berhasil dicapai.

Angka Kecukupan Gizi (AKG) Anak sesuai dengan Permenkumham 20 Tahun 2017 adalah sebanyak 2240 kalori. Untuk memenuhi AKG tersebut maka Andikpas makan 3 kali dalam sehari dengan menu yang berkualitas. Jumlah AKG didapatkan dengan mengukur berat dan jenis kandungan makanan seperti misalnya daging sapi, daging ayam ikan segar, telur, tempe, tahu, sayur-mayur, dan buah-buahan. Untuk menu

snack tambahan contohnya adalah bubur kacang hijau, kolak, ubi, dan kacang rebus. Adapun kandungan gizi yang diperhatikan adalah sumber karbohidrat, sumber protein nabati, sumber protein hewani, vitamin, dan gula. Sajian makanan ini sudah memiliki kualitas yang baik dan memenuhi standar gizi di setiap penyajiannya dengan melakukan kalkulasi terhadap berat dan kandungan makanan di dalamnya menggunakan kalkulator kalori. Kepala LPKA bertanggungjawab mengecek standar makanan menggunakan kalkulator kalori. Apabila Kepala LPKA merasa makanan tersebut belum sesuai standar, maka itu harus segera diganti sesuai standar dengan segera. Hal ini menjamin standar layanan makanan Andikpas.

- 2) Tahanan/narapidana/anak mendapatkan layanan kesehatan (preventif) secara berkelanjutan.

Kesehatan merupakan unsur yang sangat penting bagi Andikpas. Keadaan kesehatan bisa kita lihat melalui lingkungan kamar hunian LPKA Kelas II Bengkulu yang cukup baik. Kamar dilengkapi dengan sistem pengairan dan sistem ventilasi udara yang baik pula. Selain itu, tempat tidur anak disediakan dalam bentuk matras. Kapasitas kamar di LPKA adalah 126 Andikpas. Sedangkan jumlah Andikpas di LPKA tahun 2023 adalah 104 berdasarkan Laporan Kinerja LPKA Tahun 2023. Artinya adalah masih ada kelegaan sekitar 18% dari kapasitas maksimal kamar LPKA. Hal ini membuat kondisi tubuh anak menjadi sehat dan tetap prima. LPKA sendiri memiliki Poliklinik Kesehatan tersendiri yang diisi oleh 3 orang tenaga medis yaitu perawat serta kunjungan dokter yang terjadwal. Ini membuat lingkungan LPKA menjadi sehat. Penyakit yang sering muncul di lembaga masyarakat seperti sakit pencernaan, malaria, demam berdarah, jantung, hepatitis, pernafasan, ginjal dan saluran kemih, diabetes melitus, dan lain sebagainya tidak terjadi. Andikpas selalu dicek kesehatannya setiap hari oleh petugas medis dan diberikan vitamin serta suplemen yang bermanfaat untuk menjaga kesehatannya. Hanya saja pada tahun 2023 pernah ada anak yang memiliki penyakit bawaan hernia saat dia belum masuk LPKA. Hal ditindaklanjuti dengan baik yaitu dengan merujuknya ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bengkulu. Berdasarkan wawancara dengan Kasubbag Umum, apabila terjadi urgensi yang berkaitan dengan masalah kesehatan, LPKA sudah bekerjasama dengan RSUD Kota Bengkulu yang mana setiap ada keadaan darurat seperti kecelakaan ataupun keadaan yang membutuhkan rawat inap, maka RSUD Kota Bengkulu siap merawatnya dengan biaya gratis. Pada intinya, layanan kesehatan selalu dilaksanakan rutin sehingga Andikpas memiliki kesehatan yang baik

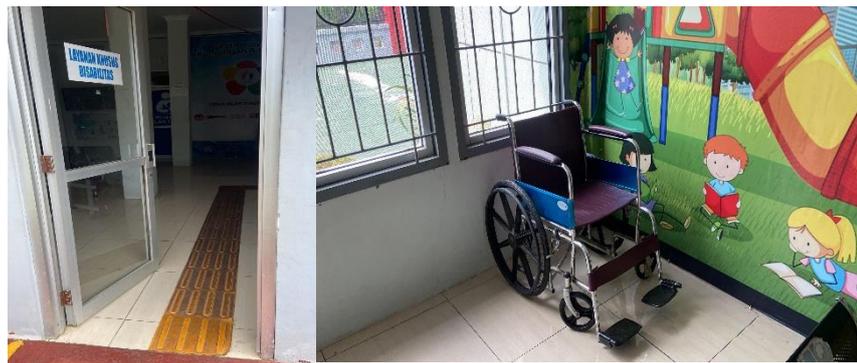
- 3) Tahanan/Narapidana/anak yang mengalami gangguan mental dapat tertangani.

Selama berdiri, LPKA belum pernah mendapatkan Andikpas yang mengalami gangguan mental. Akan tetapi, LPKA berkomitmen untuk menangani dengan baik setiap anak yang memiliki gangguan mental. Oleh karena anak gangguan mentalnya belum ada, maka yang dilakukan adalah tindakan pencegahan. Wujud dari tindakan pencegahan ini adalah melakukan konseling secara rutin. Konseling ini dilakukan dengan pihak eksternal dan internal. Pihak eksternal bekerjasama dengan lembaga psikologi swasta dan internal dilakukan dengan pegawai sendiri. Pada konseling ini juga ada istilahnya pegawai dengan jabatan pembimbing kemasyarakatan yang terus

melakukan pembimbingan terhadap permasalahan anak. Selain itu, ada beberapa pegawai LPKA juga yang menjadi penanggungjawab Andikpas. Jadi pegawai ini diberikan tugas tambahan untuk menjadi “orang tua/wali” bagi Andikpas. Pegawai inilah yang biasa menjadi orang terdekat Andikpas. Mereka bisa bercerita terkait seluruh permasalahannya sehingga merasa lebih tenang dan terhindar dari gangguan mental itu sendiri. Pada intinya, layanan terkait penanganan gangguan mental dapat dicegah dan diantisipasi dengan baik.

- 4) Tahanan/Narapidana/anak yang berkebutuhan khusus atau disabilitas mendapatkan layanan kesehatan sesuai standar.

Selama tahun 2023, Andikpas di LPKA belum pernah ada yang disabilitas. Akan tetapi, LPKA memiliki komitmen memberikan layanan yang baik kepada seluruh Andikpas. Sebelum masuk, LPKA tentu saja melakukan pendataan terhadap Andikpas disabilitas. Berdasarkan hasil wawancara Kasubbag Umum, apabila pada saat masuk Andikpas sudah mengalami disabilitas atau berkebutuhan khusus, maka LPKA akan berkoordinasi dengan RSUD Kota Bengkulu terkait penanganan, pemberian obat-obatan dan pemeliharaan kesehatannya. Kemudian untuk perawatannya tersendiri, Andikpas akan diberikan penempatan kamar yang aksesibilitas. LPKA merupakan tempat yang ramah disabilitas.



Gambar 1 Sarana Ramah Disabilitas LPKA

(sumber: Dokumentasi Peneliti tahun 2024)

Kasubbag Umum menjelaskan bahwa LPKA memiliki sarana yang ramah disabilitas seperti adanya kursi roda dan tongkat, ada akses jalan khusus disabilitas, dan pegangan tangan. Selain itu biasanya andikpas yang disabilitas juga mendapatkan perhatian khusus bagi petugas medis di sana. Hal ini menandakan bahwa layanan kesehatan disabilitas dapat dicegah dan diantisipasi dengan baik oleh LPKA.

- 5) Keberhasilan penanganan penyakit menular HIV-AIDS dan TB positif

Untuk penyakit menular HIV-AIDS dan TB positif ini belum pernah ditemukan di LPKA. Pada saat awal masuk biasanya andikpas selalu di *screening* terkait kesehatannya terutama HIV-AIDS dan TB Positif. Hal ini tentu untuk mencegah penularan penyakit tersebut. Apabila ditemukan penyakit tersebut maka Andikpas akan ditempatkan di kamar khusus yang sudah disediakan sejak awal sembari terus melakukan pengobatan dan perawatan berjalan. Pada intinya, layanan terkait

penanganan penyakit menular HIV-AIDS dan TB positif. dapat dicegah dan diantisipasi dengan baik.

6) Perubahan kualitas hidup pecandu/penyalahgunaan Narkotika

Untuk pecandu atau penyalahgunaan narkoba belum pernah ditemukan di LPKA. Pada saat awal masuk biasanya Andikpas selalu di test narkoba. Hal ini tentu untuk melakukan pemantauan dan perawatan secara khusus. Berdasarkan hasil wawancara bersama Kasubbag Umum, LPKA Kelas II Bengkulu bekerjasama dengan Badan Narkotika Nasional Kota Bengkulu untuk rutin melaksanakan test narkoba. Apabila Andikpas ditemukan positif menggunakan narkoba, maka Andikpas tersebut akan direhabilitasi dan dilakukan pemantauan secara intensif. Pada intinya, layanan terkait penanganan pecandu atau penyalahgunaan narkoba. dapat dicegah dan diantisipasi dengan baik.

Setiap indikator pada tujuan Pelayanan Perawatan Narapidana/Tahanan/Anak, pengendalian penyakit menular, dan peningkatan kualitas hidup narapidana peserta rehabilitasi narkotika di wilayah dapat dicapai tujuannya dengan baik sesuai dokumen Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

b. Meningkatnya layanan pemenuhan hak pendidikan anak di LPKA dan pengentasan anak di wilayah sesuai standar.

Layanan pendidikan dan pengentasan anak merupakan fokus dari LPKA. Hal ini karena *output* yang diharapkan adalah anak dapat menunjukkan perilaku yang baik, mendapatkan kembali kepercayaan diri, dan terpenuhinya hak-hak mereka sehingga dapat kembali dengan baik kepada keluarga nantinya. Adapun butir-butir indikator pada bagian ini yakni:

1) Anak yang mengikuti pendidikan formal/nonformal atau pendidikan keterampilan bersertifikat.

Andikpas yang berada di LPKA memiliki hak mendapatkan pendidikan formal/nonformal. Pendidikan formal di sini maksudnya adalah pendidikan kesetaraan melalui Paket A, Paket B, dan Paket C. Jadi Andikpas diberi fasilitas untuk melanjutkan pendidikan formalnya. Bahkan LPKA Kelas II Bengkulu bekerjasama dengan berbagai sekolah dan perguruan tinggi untuk mengajarkan materi sekolah agar Andikpas mampu menyelesaikan pendidikan kesetaraan. Jadi apabila mereka mengikuti pendidikan ini dengan baik, sebelum keluar dari LPKA mereka telah mendapat ijazah pendidikan SD, SMP, dan SMA. Sedangkan untuk pendidikan non formal, LPKA Kelas II Bengkulu mengajarkan pendidikan keagamaan sesuai dengan keagamaan Andikpas. Jadi masing-masing Andikpas akan mendapatkan pendidikan keagamaan dari guru agama ataupun pemuka agama yang dipanggil oleh LPKA Kelas II Bengkulu. Selain pendidikan keagamaan, hal lainnya adalah pendidikan kesadaran berbangsa dan bernegara yang terdiri dari: (1) wawasan kebangsaan, (2) upacara bendera, dan (3) pramuka. Tujuan dari hal ini adalah untuk menumbuhkan rasa nasionalisme dan cinta tanah air Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pendidikan nonformal lainnya pendidikan olahraga seperti misalnya voli, futsal, dan tenis meja. Selain untuk menambah ilmu di bidang olahraga, pendidikan ini akan membuat mereka semakin sehat. Selain pendidikan formal/non formal, Andikpas juga mendapatkan pendidikan keterampilan yang bersertifikat. Contoh pendidikan keterampilan yaitu las listrik, pangkas rambut,

pelatihan reparasi AC, dan pertanian. Setiap pendidikan keterampilan ini mendapatkan sertifikat yang menunjukkan bukti bahwa mereka telah berkompeten di bidang tersebut. Tentu saja ini memudahkan mereka saat ingin mencari atau membuka usaha sendiri setelah keluar dari LPKA. Berikut adalah tabel rinciannya:

Tabel 2 Jumlah Andikpas yang Mendapatkan Pendidikan Formal/Nonformal atau Pendidikan Keterampilan Bersertifikat Tahun 2023

No	Uraian Pendidikan	Jumlah
1.	Pendidikan Kesetaraan	
	a. Paket A	25
	b. Paket B	9
	c. Paket C	11
2.	Keagamaan	
	a. Islam	104
	b. Katolik/Kristen/Hindu/Budha/Konghucu	-
3.	Kesadaran berbangsa dan bernegara	
	a. Wawasan Kebangsaan	-
	b. Upacara Bendera	8
	c. Pramuka	75
4.	Olahraga	104
5.	Kursus-kursus	
	a. Las Listrik	20
	b. Pangkas Rambut	20
	c. Pelatihan Reparasi AC	20
	d. Pertanian	20

(sumber: Laporan Kinerja LPKA Kelas II Bengkulu Tahun 2023)

Sebanyak 45 Andikpas telah mendapatkan pendidikan kesetaraan Paket A, Paket B, dan Paket C karena sejumlah itulah Andikpas yang mengikuti pendidikan formal sebelum masuk LPKA. Sedangkan yang lainnya merupakan anak yang tidak sekolah sama sekali. Secara keseluruhan pada tahun 2023, jumlah Andikpas di LPKA yaitu 104 orang. Target capaian indikator kinerja ini sebesar 80 persen. Sebagaimana yang menjadi target capaian indikator kinerja tersebut, 80 persen dari 104 tersebut telah mendapatkan pendidikan formal/nonformal atau pendidikan keterampilan bersertifikat sebanyak 84 orang. 84 orang tersebut ada yang hanya mendapatkan pendidikan formal/nonformal atau hanya mendapatkan pendidikan keterampilan bersertifikat. Ada juga yang mendapatkan ketiganya. Jadi ada irisan antara pendidikan formal/nonformal atau pendidikan keterampilan bersertifikat. Pada intinya proses pendidikan pendidikan formal/non formal atau keterampilan bersertifikat tujuannya tercapai.

2) Anak yang memperoleh hak layanan integrasi

Layanan integrasi adalah layanan yang diberikan kepada Andikpas dan keluarganya terkait keluarnya mereka dari LPKA dengan keadaan tertentu yang terdiri dari Pembebasan Bersyarat (PB), Cuti Bersyarat (CB), Cuti Menjelang Bebas (CMB), Cuti Mengunjungi Keluarga (CMK), dan asimilasi. Berikut adalah penjelasannya:

- a. Pembebasan Bersyarat (PB)
PB adalah proses pembinaan Andikpas di luar LPKA setelah menjalani sekurang-kurangnya 2/3 (dua pertiga) masa pidananya minimal 9 (Sembilan) bulan.
- b. Cuti Bersyarat (CB)
CB adalah proses-proses pembinaan di luar LPKA bagi Andikpas yang dipidana paling lama 1 (satu) tahun 6 (enam) bulan, sekurang-kurangnya telah menjalani 2/3 (dua pertiga) masa pidana.
- c. Cuti Menjelang Bebas (CMB)
CMB adalah proses pembinaan diluar LPKA bagi Andikpas yang menjalani masa pidana atau sisa masa pidana yang pendek.
- d. Cuti Mengunjungi Keluarga (CMK)
CMK adalah program pembinaan untuk memberikan kesempatan kepada Andikpas untuk berasimilasi dengan keluarga dan masyarakat.
- e. Asimilasi
Asimilasi adalah proses pembinaan Andikpas yang dilaksanakan dengan membaurkan Andikpas di dalam kehidupan masyarakat.

Bagi setiap Andikpas yang mengusulkan layanan integrasi tersebut pasti akan dikabulkan selagi memenuhi syarat yang telah diatur. Layanan ini diberikan kepada Andikpas dan keluarganya secara gratis atau tanpa dipungut biaya sedikitpun. Berdasarkan Laporan Kinerja LPKA Kelas II Bengkulu tahun 2023, capaian layanan integrasi sebesar 100 persen yang mana usulannya adalah 32 orang, tetapi Andikpas yang menerimanya adalah 37 karena 5 Andikpas diurus oleh LPKA sendiri. Begitu juga dengan layanan integrasi CB yang dikabulkan adalah 41 orang dari 36 yang mengusulkan. 5 orang lainnya diurus oleh LPKA sendiri. Usulan yang berasal dari LPKA sendiri merupakan bentuk layanan jemput bola yang mana yang melengkapi syarat berkasnya adalah LPKA sendiri.

3) Anak yang memperoleh hak pengasuhan sesuai standar

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa setiap Andikpas mendapatkan “orang tua asuh” selama di LPKA. Tujuan dari hal ini adalah untuk tetap mendapatkan peran orang tua yang bisa dijadikan sebagai orang terdekat atau tempat bercerita secara luas oleh Andikpas. Dengan begitu, akan terjalin ikatan emosional yang baik antara Andikpas dan pegawai LPKA yang menjadi ”orang tua/wali”nya. Selain hal tersebut, Kasubbag Umum menambahkan bawa hal pengasuhan ini juga bisa dilakukan melalui penyediaan fasilitas kesehatan yang memadai, pemberian dukungan bagi kondisi fisik dan mental bagi orang tua Andikpas, pembangunan lingkungan yang aman dan mendukung perkembangan Andikpas, serta pemberian perhatian terhadap kondisi dan kebutuhannya. Kemudian, salah seorang Andikpas juga mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh LPKA Kelas II Bengkulu juga baik sehingga merasa nyaman dan aman.

Berdasarkan yang sudah dijelaskan, kita bisa melihat bahwa efektivitas organisasi LPKA Kelas II Bengkulu dari sisi pencapaian tujuan. Berdasarkan data dan apa yang sudah dijelaskan, LPKA dapat mencapai tujuan-tujuan yang meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan Ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2019) yang menjelaskan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan

kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. LPKA sudah berhasil dalam mencapai tujuannya berdasarkan penjelasan di atas. Ini juga sejalan dengan konsep efektivitas organisasi yang menyatakan bahwa efektivitas mencerminkan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Semakin dekat hasil kegiatan dengan tujuan yang ditetapkan, semakin tinggi efektivitasnya (Agustina, et al., 2020).

2. Integrasi

LPKA Kelas II Bengkulu dalam menguatkan proses integrasi sering mengadakan rapat mingguan dan rapat bulanan secara rutin. Kasubbag Umum menambahkan bahwa rapat mingguan dan rapat bulanan diisi dengan sosialisasi peraturan baru, buku pedoman, dan standar operasional, serta hal-hal teknis lain yang berkaitan dengan pelayanan Andikpas. Rapat juga dimanfaatkan untuk konsultasi mengenai cara pelayanan yang baik dan *sharing* mengenai apa yang menjadi kendala terhadap pelayanan Andikpas. Selain itu, Kepala LPKA juga sering melakukan diskusi dan dialog kepada Andikpas langsung. Diskusi ini terkait kendala yang dirasakan Andikpas selama di LPKA dan saran perbaikan kepada LPKA berkaitan dengan pelayanan.

Selain integrasi antar sesama pegawai, LPKA juga melakukan komunikasi dengan *stakeholder* lain berupa kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dalam pelayanan kepada Andikpas. Komunikasi dengan stakeholder ini membahas tentang jenis-jenis pelayanan yang bisa diberikan kepada Andikpas seperti pendidikan, pelatihan, dan layanan kesehatan. Jadi secara bersama-sama dengan organisasi lain mencapai tujuan yang diinginkan. Berikut adalah daftar kerjasama LPKA Kelas II Bengkulu:

- 1) Bidang Kepribadian
 - (1) Agama: Rafflesian Nurul Dakwah, (2) Pramuka: UIN Famawati Bengkulu, (3) Jasmani: Gymnastic Center, dan (4) Penyuluhan Hukum: Divisi Pelayanan Hukum Kemenkumham Wilayah Bengkulu.
- 2) Bidang Keterampilan
 - (1) Las listrik, Pangkas Rambut, Pertukangan Kayu, Pelatihan Reprasi AC: Balai Latihan Kerja Provinsi Bengkulu, (2) Fotografi: Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia Daerah Bengkulu, dan (3) Pertanian: BPTP Provinsi Bengkulu.
- 3) Bidang Pendidikan Formal
 - (1) SD, SMP, SMA: Sekolah Asal dan (2) Paket A, Paket B, dan Paket C: PKBM Ilmu Bunda
- 4) Bidang Kesenian
 - (1) Musik Band dan Kesenian Tradisional Dol: Sanggar Seni Sikta Gema Pelangi
- 5) Bidang Literasi
 - (1) Menulis Puisi dan Menulis Cerpen: PKBM Ilmu Bunda dan (2) Perpustakaan: Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bengkulu.
- 6) Bidang Pengentasan
 - (1) PB, CB, Asimilasi: Aparat Penegak Hukum Wilayah Bengkulu, Balai Pemasarakatan Kelas II Bengkulu, Pemda Kabupaten/Kota di Provinsi Bengkulu, dan masyarakat dan (2) Pemenuhan Hak Identitas Anak: Dinas Dukcapil Kota Bengkulu.
- 7) Bidang Pengasuhan

- (1) Pusat Informasi Konseling Remaja dan Bina Ketahanan Remaja: BKKBN Provinsi Bengkulu dan (2) Konseling: PKBI, Sahabat Psikologi Universitas Bengkulu, BKKBN Provinsi Bengkulu, Prodi Konseling Universitas Prof Hazairin
- 8) Bidang Kesehatan
 - (1) Perawatan Kesehatan: RSUD Kota Bengkulu dan (2) Rehabilitasi: BNN Kota Bengkulu

Bentuk integrasi yang dilakukan LPKA kepada para pegawainya maupun kepada *stakeholder* lain merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi dalam pelayanan Andikpas. Ini sejalan dengan konsep integrasi yang mana sudah sewajarnya organisasi memiliki pemahaman, kemampuan meramal, dan mengatur tingkah laku individu dalam konteks kerjasama organisasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi (Tewal, et al., 2017). Hasil akhir dari integrasi bertujuan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Begitu halnya dengan *stakeholder* tersebut, mereka melakukan integrasi dengan LPKA karena memiliki tujuan yang ingin dicapai berkaitan dengan pelayanan Andikpas. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh Kepala Urusan Kepegawaian dan Tata Usaha, integrasi ini bisa dilakukan karena masing-masing memiliki tujuan yang beririsan sehingga akan organisasi akan mewujudkannya bersama. Ini sesuai dengan konsep integrasi yang dikemukakan oleh (Rowa, 2021) yang mana integrasi merujuk pada penyertaan suatu urusan organisasi kepada organisasi lain karena dianggap semakin vital dan dapat lebih optimal secara efisiensi jika disatukan yang dalam hal ini adalah pelayanan Andikpas.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan yang sangat penting bagi organisasi. Kemampuan ini merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri yang dilakukan individu atau organisasi untuk menyelaraskan diri terhadap perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari peningkatan kemampuan dan sarana prasarana. Ini pun juga bisa dilihat dari inovasi suatu organisasi yang mengarah pada perbaikan, perbedaan dari yang sebelumnya, serta hal yang digunakan untuk memecahkan masalah-masalah demi tercapainya tujuan organisasi. Salah satu metode inovasi dalam pelayanan publik yang bisa digunakan adalah dengan berfokus pada pemecahan masalah yang melihat pada kebutuhan pengguna layanan (Prabowo, et al., 2022). Berdasarkan observasi di lapangan, LPKA Kelas II Bengkulu telah menyediakan seperangkat komputer lengkap dengan kamera dan speaker yang bagus dan diletakkan di dekat kamar Andikpas. Perangkat komputer ini menjawab permasalahan pengguna layanan dimana perangkat komputer digunakan untuk melakukan *video call* antara Andikpas dan keluarganya. Jadi dengan adanya inovasi ini, maka Andikpas bisa bertemu melalui *video call* dengan keluarganya. Ini sangat membantu mengingat keluarga Andikpas ada yang berada di luar Kota Bengkulu seperti misalnya di Kabupaten Muko-Muko yang waktu tempuhnya sekitar 12 jam.



Gambar 2 Perangkat Komputer untuk Layanan *Video Call* LPKA Kelas II Bengkulu

(sumber: Dokumentasi peneliti tahun 2024)

Selain itu, mengingat pengalaman pandemi Covid-19 lalu, pembelajaran yang dapat diambil adalah melakukan sterilisasi terhadap barang titipan keluarga Andikpas. Hal ini dilakukan untuk mencegah berbagai macam virus, kuman, bakteri, dan penyakit lainnya. Maka dari itu, LPKA menyediakan sarana *sterilizer*. *Sterilizer* ini berfungsi untuk mensterilkan setiap barang titipan keluarga Andikpas seperti makanan, pakaian, dan lain sebagainya.



Gambar 3 Alat sterilisasi LPKA Kelas II Bengkulu Tahun 2024

(sumber: Dokumentasi peneliti tahun 2024)

Kemudahan layanan *video call* dan penitipan barang menunjukkan prosedur yang cepat, tepat, dan memuaskan yang menandakan ciri efektivitas organisasi (Widiyaningrum, 2022). Inovasi yang telah dilakukan LPKA juga merupakan pemecahan masalah dalam pelayanan terhadap Andikpas pada bagian kunjungan keluarga dan penitipan barang. Inovasi dilakukan dengan pertimbangan kebutuhan pengguna layanan sesuai yang dikatakan oleh Prabowo, et al. (2022). Berdasarkan apa yang telah dijelaskan di atas, LPKA Kelas II Bengkulu memenuhi syarat sebagai organisasi yang efektif karena mampu mencapai tujuan, berintegrasi, dan melakukan adaptasi. Untuk pencapaian tujuan, pelayanan Andikpas pada perjanjian kinerja memiliki capaian seratus persen (100%) sebagaimana yang telah dijelaskan pada tabel 1. Ini sesuai dengan konsep efektivitas organisasi secara keseluruhan yang mana efektivitas organisasi menekankan pada hasil yang dicapai, semakin besar hasil atau target yang dicapai maka semakin besar pulalah efektivitas sebuah organisasi tersebut (Wibowo & Soleh, 2022). Selain itu, LPKA Kelas II Bengkulu juga mampu berintegrasi secara internal antar sesama pegawai yang ditunjukkan dengan rapat rutin yang membahas pelayanan terhadap Andikpas. Sedangkan proses berintegrasi eksternal antar organisasi dapat dilihat melalui perjanjian kerjasama untuk mencapai tujuan dalam pelayanan Andikpas. Kemudian LPKA Kelas II Bengkulu juga mampu melakukan adaptasi terhadap perubahan yang ada serta melakukan inovasi. Sebagai contohnya adalah layanan kunjungan melalui *video call* dan pengadaan alat sterilisasi.

Melalui Kasubbag Umum dan Kepala Urusan Kepegawaian dan Tata Usaha sama-sama berpendapat bahwa LPKA Kelas II Bengkulu merupakan satuan kerja Kemenkumham Wilayah Bengkulu yang berprestasi karena mampu mencapai tujuan yang ditetapkan sehingga mendapatkan berbagai piagam penghargaan. Hal yang tak kalah penting juga adalah terkait survei

Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Kemenkumham RI pada bulan Maret 2024 yang diisi oleh responden seperti masyarakat, Andikpas dan *stakeholder* terkait. Hasil survei menunjukkan nilai yang diperoleh LPKA Kelas II Bengkulu sangat baik sebesar 17,50 dari nilai maksimal yaitu 17,50.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian perihal efektivitas organisasi dalam pelayanan Andikpas di LPKA Kelas II Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa efektivitas organisasi LPKA Kelas II Bengkulu sudah baik karena mampu mencapai tujuannya, mampu melakukan integrasi dengan Andikpas dan *stakeholder* lain, dan mampu melakukan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dalam pelayanan Andikpas. Dari sisi pencapaian tujuan, LPKA mampu mencapai tujuan berdasarkan pencapaian target standar yang telah ditetapkan oleh LPKA. Dari sisi integrasi, LPKA mengadakan komunikasi internal kepada seluruh pegawai terkait pelayanan Andikpas agar maksimal. Selain itu, diskusi kepada Andikpas juga rutin dilaksanakan untuk mengetahui kendala Andikpas selama di LPKA dan mendapatkan saran perbaikan yang membangun. Sedangkan untuk adaptasi, LPKA telah melakukan pengadaan seperangkat komputer untuk komunikasi jarak jauh kepada keluarga melalui video call dan alat sterilisasi untuk penitipan barang dan makanan kepada Andikpas.

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang dapat dikemukakan yakni hendaknya LPKA Kelas II Bengkulu dapat semakin meningkatkan efektivitas organisasinya dalam pelayanan Andikpas sebagaimana yang telah menjadi tugas pokok dan fungsi organisasi. LPKA bisa melakukan kerjasama, studi banding dan *sharing* bersama *stakeholder* lain untuk semakin mencapai efektivitas organisasi yang lebih baik ke depannya.

REFERENSI

- Agustina, Y. N., Yaqub, C., & Roni, P. W. (2020). Efektivitas Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo). *Jurnal Respon Publik*, 14(5), 81–84.
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kemenkumham RI. (2024, Mei 30) Survei Kepuasan Masyarakat LPKA Kelas II Bengkulu. <https://survei.balitbangham.go.id/>
- Hasbullah., Rini, A., Syaiful., Syaiful, A., & Ria, K. (2022). Efektivitas Organisasi dalam Perspektif Model Richard M Steers di Desa Gunung Maddah Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang. *Journal of Social Community*, 7(14), 63–72.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia.
- Nur, M. (2023). *Organisasi dan Manajemen*. Deepublish.
- Prabowo, H., Dadang, S., & Wirman, S. (2022). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*. Remaja Rosdakarya.
- Rizkiawan, R. R. (2021). Pembinaan dan Pemenuhan Hak Narapidana Anak di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II Cilacap. *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 8(4), 844–851.
- Rowa, H. (2021). *Organisasi Pemerintahan dalam Teori dan Praktik*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Steers, R. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga

- Tewal, B., Adolfina., Merinda, P., & Hendra, N. T. (2017). *Perilaku Organisasi*. Patra Media Grafindo.
- Umasangaji, M. K., Salmin, D., & Very, Y. L. (2021). Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan Mangoli Timur Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(97), 49–56.
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/ UU Nomor 25 Tahun 2009.pdf>
- Wibowo, M. T. H., & Soleh, S. (2022). Analisis Efektivitas Organisasi pada Desa Raharja Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang. *Jurnal Neo Politea*, 3(1), 21–35.
- Widiyaningrum, W. Y. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Bandung. *Jurnal Jisipol*, 6(3), 57–68.