

EFEKTIVITAS RUMAH SINGGAH BAGI ANAK JALANAN DI KOTA SURABAYA (Studi Kasus Rumah Singgah Sanggar Alang-Alang)

Emiliana Haning, Tri Yulianti

emilianahaning@gmail.com, diazkakan@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ABSTRACT

Judging from the problems of street children in big cities in Indonesia more particularly in Surabaya, the purpose of this study is to know the level of effectiveness of providing shelter for street children in Surabaya City with a case study of a stopover house Alang-Alang. This study used a qualitative descriptive approach with the type of case study. Primary data obtained through observation and in-depth interview, while secondary data obtained through documentation. Based on the result of field research, the lessons given by the houses of gallery houses to street children have not achieved the effectiveness measures that include production, efficiency, satisfaction, and development. Effectiveness means the right target and meet the overall target objectives. Inadequate facilities, inadequate facilities and insufficient funds to meet household needs. The participation of the government and the community to continue to support shelter for street children is needed for street children to learn can reduce the number of children working on the streets.

Keywords: *effectiveness shelter for street children*

ABSTRAK

Dilihat dari masalah-masalah anak jalanan di kota-kota besar di Indonesia lebih khususnya di Surabaya, maka tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui tingkat keefektifitasnya penyediaan rumah singgah bagi anak jalanan di kota surabaya dengan Studi kasus Rumah Singgah Sanggar Alang-Alang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deksriptif kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam, sedangkan data sekunder didapat melalui dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa pembelajaran yang diberikan rumah singgah Sanggar Alang-Alang terhadap anak jalanan belum mencapai ukuran Efektivitas yang mencakupi Produksi, Efisiensi, Kepuasan, dan Pengembangan. Efektivitas berarti tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan sasaran secara keseluruhan. Dapat dilihat dari pengeloah rumah singgah yang kurang banyak, fasilitas yang belum memadai, serta dana yang kurang untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga. Parisipasi dari Pemerintah dan masyarakat untuk terus mendukung Rumah Singgah bagi anak jalanan sangat di butuhkan. Keberadaan Rumah Singgah untuk anak-anak jalanan

mendapatkan pembelajaran mampu mengurangi jumlah anak-anak bekerja dijalanan.

Kata kunci: Efektivitas rumah Singgah Bagi Anak Jalanan.

Pendahuluan

Fenomena anak jalanan sebenarnya sudah berkembang lama, tetapi saat ini semakin menjadi perhatian di Indonesia, seiring dengan meningkatnya jumlah anak jalanan di berbagai kota besar di Indonesia. Merebaknya anak jalanan di kota-kota besar pada umumnya merupakan kenyataan sosial dan persoalan sosial yang kompleks bahwa di dalam masyarakat masih ada pula anak-anak yang belum menikmati hak-hak dasarnya secara wajar baik yang menyangkut perawatan, pembinaan jasmani dan rohani, pendidikan dan lain-lain sehingga kesejahteraan anak kurang terjamin, misalnya: anak yatim piatu, anak tidak mampu, anak terlantar, dan anak jalanan.

Menurut Kementerian Sosial RI (2001:20) anak jalanan adalah anak yang menghabiskan sebagian waktunya untuk mencari nafkah atau berkeliaran di jalanan atau tempat-tempat umum lainnya. Usia mereka berkisar dari 6 tahun sampai 18 tahun. Selain itu, Direktorat Kesejahteraan Anak, Keluarga dan Lanjut Usia, Departemen Sosial (2001: 30) memaparkan bahwa anak jalanan adalah anak yang sebagian besar waktunya dihabiskan untuk mencari nafkah atau berkeliaran di jalanan atau tempat-tempat umum lainnya, usia mereka berkisar dari 6 tahun sampai 18 tahun. Adapun waktu yang dihabiskan di jalan lebih dari 4 jam dalam satu hari. Pada dasarnya anak jalanan menghabiskan waktunya di jalan demi mencari nafkah, baik dengan kerelaan hati maupun dengan paksaan orang tuanya. Fenomena sosial yang muncul sebagai akibat kondisi perekonomian saat ini salah satunya adalah perkembangan jumlah anak jalanan diberbagai kota besar. Kehadiran anak jalanan yang semakin besar jumlahnya dirasakan semakin mencemaskan, karena disatu sisi dapat menimbulkan dampak negatif bagi penertiban, kebersihan dan keamanan, serta keindahan kota. Di sisi lain apabila jumlah anak jalanan semakin besar maka semakin besar pula jumlah masyarakat yang menjadi tanggungan masyarakat dan pemerintah. Anak jalanan juga

merupakan generasi muda yang seharusnya dipersiapkan untuk mengisi pembangunan dan berperan sebagai tulang punggung keberlangsungan bangsa. Bila generasi muda tidak bisa diandalkan dikarenakan mereka hidup sebagai anak jalanan, maka keberlangsungan kehidupan bangsa juga akan terganggu.

Anak Jalanan di Surabaya menunjukkan dari tahun ke tahun terdapat peningkatan jumlah anak jalanan. Jumlah anak jalanan dari tahun 2001-2004 tahun 2001 mencapai 1.441 anak jalanan, tahun 2002 terhitung ada 1.852 anak jalanan, tahun 2003 mencapai 2.310 anjal, tahun 2004 mencapai 2.417 anjal. Tren kenaikan anak jalanan di Surabaya menimbulkan pertanyaan tentang efektivitas penananganan anak jalanan di Surabaya. Dari data Dinas Sosial mencatat bahwa di tahun 2003 dari 2.310 anak jalanan tersebut 1.797 anak jalanan ialah laki-laki dan sisanya 541 anak adalah berjenis kelamin perempuan.

Dari segi umur paling dominan seorang anak turun ke jalan adalah 12-16 tahun (1.511 atau anak 65,5 persen sementara itu yang sangat memprihatinkan adalah cukup signifikannya anak jalanan berusia 0-5 tahun (84 anak atau 3,6%) anak jalanan di surabaya berdasarkan umur di tahun 2003 0-5 tahun jumlah 84 anak presentase 3,6, usia 12-16 tahun mencapai 1.511 anak presentase 65,5 dan 16-18 tahun terhitung mencapai 715 anak dengan presentase 30,9. Adapun penyebaran anak jalanan terbesar ditemukan di perempatan jalan (1.496 anak atau 64,8%) terminal sebanyak 377 anak (16,3%), stasiun sebanyak 164 anak (7,1%), serta di makam sebanyak 162 anak (7%). Sebaran ini, terbesar berada di tujuh kecamatan, yaitu kecamatan Wonokromo jumlah 260 anak presentase 11,3. Tegalsari mencapai jumlah 246 anak presentase 10,6. Sawahan 201 presentase 8,7. Gubeng jumlah anak jalanan 169 presentase 7,3. Krembangan jumlah anjal 149 presentase 6,5. Tenggilis Mejoyo jumlah 126 presentase 5,5. Simokerto jumlah 124 presentase 5,4. Adapun jenis kegiatan dan aktivitas anak jalanan ialah sebagai berikut pengamen presentase 54,5 menempati urutan pertama, pengemis 7,6 atau pekerjaan pengasong, pedagang, pemulung mencapai 35,6. Psk Anak 1. Berkeliaran 1,3.

Jelas sekali bahwa sebagian besar anak turun ke jalanan adalah untuk bekerja (mencari uang), sementara sebagian kecil dari mereka (1,3%) yang hanya

berkeliruan. Upaya penanganan anak jalanan juga dilakukan secara preventif dengan harapan agar jumlah anak jalanan dapat berkurang. Namun dalam kenyataannya jumlah anak jalanan yang melakukan kegiatan di jalan belumlah berkurang, bahkan mereka yang telah ditangani akan kembali lagi ke jalan atau berpindah tempat menjadi anak jalanan di tempat lain. Walaupun telah ada upaya pemerintah kota Surabaya untuk membuat kebijakankebijakan penanganan anak jalanan, namun ternyata masih belum bisa menjangkau anak jalanan secara keseluruhan. Dan bahkan masih banyak anak jalanan yang sudah dilakukan pembinaan masih turun ke jalanan lagi. Berdasarkan fenomena anak jalanan dan belum efektifnya kebijakan penanganan anak jalanan oleh Pemkot Surabaya tersebut termasuk dengan menyediakan sebuah wadah tempat tinggal atau yang disebut dengan “Rumah Singgah” dalam menangani anak jalanan. Dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat diketahui karakteristik anak jalanan yang ada di Kota Surabaya. Dengan mengetahui karakteristik anak jalanan diharapkan kebijakan penanganan anak jalanan akan tepat sasaran, dengan demikian jumlah anak jalanan yang ada di Kota Surabaya akan semakin berkurang dan kesulitan yang dialami anak jalanan akan dapat teratasi.

Metode

Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang lebih menekankan pada aspek materi, segala sesuatu yang hanya berhubungan dengan keterangan tentang suatu fakta yang ditemui peneliti di daerah penelitian (Bungin, 2001:123). Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian ini meliputi : observasi/pengamatan, dokumentasi, dan wawancara. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Milles & Hubberman.

Hasil dan Pembahasan

Dari pengumpulan data selama di lapangan kemudian peneliti menganalisis dengan metode penelitian kualitatif deskriptif sehingga memperoleh data-data

tentang Efektivitas rumah Singgah bagi anak jalanan di sanggar Alang-Alang Surabaya. Data yang ditemukan dan peneliti menganalisisnya sebagai berikut:

1. BIAN (bimbingan Ibu Dan Anak Negeri)

Sasaran utama dari program ini adalah Ibu-Ibu karena sumber utama anak-anak turun jalanan adalah didikan orangtua. Untuk itu diharapkan program ini mampu memberi pengetahuan dan kesadaran orangtua untuk mendidik anak-anak untuk tidak bekerja diusia mereka yang seharusnya belajar disekolah. Program ini juga mengajarkan ibu-ibu untuk membuka usaha di rumah. Harapan dari program ini adalah kesadaran orangtua untuk tidak lagi mengeksploitasi anak-anak mereka untuk bekerja di jalanan.

2. Bimbingan Mental Spritual

Program ini mengajarkan tentang landasan agama yang kuat. Didit Hape yakin tanpa campur tangan Tuhan dia tidak dapat mengubah anak jalanan dengan berbagai karakter untuk menjadi anak-anak yang di banggakan oleh negeri ini. Dengan di ajarkan pemahaman Alqur'an anak-anak kini sudah banyak berubah yang dulunya nakal, tidak bisa di atur, selalu berbohong, berbicara kotor dan masih banyak kenakalan lainnya. Namun anak-anak binaan sanggar alang-alang sudah banyak mengalami perubahan yang lebih baik.

3. Bimbingan Anak Berbakat

Program ini di bertujuan agar anak-anak dapat menyalurkan minat dan bakat mereka. Sejauh ini program ini berjalan dengan baik dan anak-anak binaan sungguh-sungguh mengikuti program ini dengan baik terlihat ketika peneliti melakukan observasi di Sanggar Alang-Alang dimana anak-anak yang menyukai musik sedang latihan untuk mengisi acara di sebuah hotel berbintang. Hal ini membuktikan anak-anak binaan Sanggar Alang-Alang memiliki potensi yang sangat baik.

Hasil wawancara peneliti dengan ketua Yayasan Rumah Singgah Sanggar Alang-Alang, Program-program yang dibuat sanggar Alang-Alang berdasarkan teori efektivitas yaitu Produksi adalah kemampuan organisasi untuk memproduksi

jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan sudah sangat efektif dilihat dari jumlah program yang dibuat berdasarkan permintaan lingkungan dalam hal ini adalah kebutuhan dari anak-anak binaan yang belajar.

Ukuran efektivitas dari teori Ivanvich, Donnely dan Gibson Efisiensi merupakan perbandingan (ratio) antara output dengan input. Dalam hal ini, input yaitu sumber daya manusia dan sumber daya pendukung. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah tenaga pengajar atau pekerja sosial serta pengurus harian Sanggar Alang-alang dapat peneliti lihat dalam memberikan pelayanan kepada anak binaan sangat baik. Seperti yang dikatakan Didit Hape mendidik anak jalanan bukanlah perkara mudah butuh kesabaran, kerjakeras, dan ketekunan. Setiap anak jalanan yang ada di Sanggar Alang-alang memiliki karakter yang berbeda-beda, untuk itu baik Didit Hape maupun pengurus harian Sanggar Alang-Alang harus mampu mengakarbkkan diri kepada setiap anak binaan. Melalui pendekatan kekeluargaan anak binaan Sanggar Alang-Alang banyak mengalami perubahan. Rata-rata dari mereka sudah mengenal pendidikan.

Sedangkan sumber daya pendukung yaitu potensi pengajar yang mengajar dari setiap program di Sanggar Alang-Alang adalah orang-orang yang berkompeten di bidangnya. Untuk sarana dan prasarana sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik di Sanggar Alang-alang berupa perlengkapan pembelajaran sudah cukup lengkap dan sesuai kebutuhan anak binaan. Didit Hape juga menjelaskan anak-anak dapat menggunakan fasilitas di Sanggar Alang-Alang sesuai kebutuhan mereka. Misalnya anak-anak yang ingin belajar musik Sanggar Alang-Alang menyediakan cukup lengkap alat musik meskipun tidak semua jenis alat musik ada atau jumlah dari alat musik yang ada tidak terlalu banyak sehingga anak-anak belajar berdasarkan kelompok usia, setidaknya anak-anak mampu menyalurkan bakat dan minat mereka. Namun sarana seperti ruang kelas dan halaman belum memadai dilihat dari ruangan-ruangan yang masih sempit. Hal ini juga di ungkapkan Didit Hape tentang ruang kelas yang masih sempit dikarenakan sampai saat ini tempat Sanggar Alang-Alang masih kontrakan dan hanya tempat tersebut yang dapat dengan mudah menjangkau

anak jalanan di sekitar terminal joyoboyo. Hambatan yang sedang dihadapi Sanggar Alang-Alang adalah dana operasional. Didit Hape mengungkapkan Dana Operasional yang dimaksud adalah dana yang dipergunakan untuk melengkapi kebutuhan rumah tangga Sanggar Alang-Alang agar Sanggar Alang-Alang terus bertahan. Sedangkan hambatan menghadapi kenakalan anak jalanan bagi Didit Hape itu sesuatu yang wajar dengan terus memberi pembelajaran moral maka anak-anak jalanan dapat berubah menjadi anak yang baik dan patuh terhadap aturan.

Hasil wawancara dan penelitian peneliti, berdasarkan teori tolak ukur efektivitas dari Ivanvich, Donnelly dan Gibson dimana input dalam hal ini Sumber daya manusia dan sumber daya pendukung yang ada di Sanggar Alang-Alang belum cukup memadai sehingga output (hasil) belum dapat memenuhi secara keseluruhan dari kebutuhan Sanggar Alang-Alang. Dapat disimpulkan bahwa kebutuhan lebih besar dari hasil yang didapat. Berhubungan dengan kepuasan pelayanan yang diberikan Sanggar Alang-Alang terhadap anak binaanya, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu anak binaan Sanggar Alang-Alang yang mengatakan puas dengan pelayanan dari Sanggar Alang-Alang dalam hal ini baik program yang dijalankan maupun pengajar dan pengurus sanggar Alang-Alang. Seperti yang diketahui Sanggar Alang-Alang adalah sekolah non formal yang yang tentu saja pembelajaran yang ada bukan seperti pembelajaran yang ada di sekolah-sekolah formal, namun bukan berarti Sanggar Alang-Alang tidak memperhatikan pendidikan formal dari anak-anak binaanya, terlihat dari bentuk perhatian sanggar Alang-Alang yang memiliki program tambahan untuk anak-anak yang akan menempuh UNAS (ujian nasional) dengan menghadirkan pengajar langsung ke Sanggar Alang-Alang.

Bagi Didit Hape selaku pendiri Sanggar Alang-Alang kepuasaannya jika melihat anak-anak binaanya dapat menjadi manusia yang dapat bermanfaat bagi orang lain dan karena sanggar Alang-Alang bukan sekolah formal yang mendapatkan ijazah setelah usai sekolah namun baginya anak-anak binaan sanggar Alang-Alang dikatakan lulus jika mereka mendapatkan pekerjaan yang layak bukan lagi turun bekerja di jalanan.

Berdasarkan Ukuran Efektivitas dimana kepuasan adalah merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat yang dimaksud dalam hal ini adalah anak-anak binaan dari Sanggar Alang-Alang yang merasa puas dengan program dan pelayanan yang diberikan Sanggar Alang-Alang. Kepuasan yang dirasakan anak-anak binaan Sanggar alang-alang membuktikan bahwa keberadaan Sanggar Alang-Alang Sangat Efektif untuk mengurangi anak-anak turun jalan.

Perkembangan yang paling dapat dilihat dari Sanggar Alang-Alang adalah perubahan tingkah laku anak-anak binaan, berkat kesabaran dan ketekunan Didit Hape dalam membina anak-anak jalanan yang semakin hari semakin baik. Dulu sebelum mengikuti pembinaan, anak-anak yang datang sering datang seenaknya, memakai baju kumuh dan ada yang tidak mandi. Tetapi lambat laun hingga peneliti melakukan pengamatan, mereka sudah bisa menerapkan hidup bersih, sehat dan disiplin, seperti mandi sebelum berangkat ke sanggar, memakai baju yang bersih dan datang tepat waktu. Selain itu Mereka lebih taat pada peraturan dan lebih sopan kepada guru maupun teman, bahkan taat pada ajaran agama. Sanggar Alang terus dapat bertahan dengan berbagai macam hambatan sampai sekarang berusia 17 tahun tentu saja tidak lepas dari tangan Seniman Didit Hape yang mampu membawa anak-anak jalanan ke arah yang lebih baik dan menjadi anak-anak yang membanggakan. Dari tahun ketahun Sanggar Alang-alang terus mengalami kemajuan, hal ini dilihat dari prestasi-prestasi yang didapat Sanggar Alang-Alang baik tingkat Nasional maupun Internasional. Sesuai dengan teori Ivanvich, Donelly, dan Gibson dimana salah satu Ukuran Efektivitas adalah Pengembangan dimana mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Berdasarkan teori dan hasil penelitian peneliti bahwa Sanggar Alang-Alang terus bertahan dan terus mengalami kemajuan. Awalnya anak-anak yang dibina Sanggar Alang-Alang jumlahnya sangat sedikit dan tidak didukung oleh lingkungan yang ada, namun Sanggar Alang-Alang terus bertahan hingga anak-anak yang mengikuti pembelajaran di Sanggar Alang-Alang terus bertambah jumlahnya, bahkan banyak orangtua yang menitipkan anak-

anak mereka untuk belajar di Sanggar Alang-Alang .Sanggar Alang-Alang mampu menghadapi tuntutan masyarakat dengan program-programnya yang sesuai kebutuhan masyarakat.Kemampuan Sanggar Alang-Alang menghadapi tuntutan masyarakat membuktikan bahwa keberadaan Sanggar Alang-Alang sangat Efektif untuk mengurangi anak-anak negeri ini turun bekerja dijalanan.

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis terhadap kondisi yang ditemui dalam penelitian seperti telah dibahas dalam bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Produksi adalah kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan Program-program yang di buat sanggar alang-alang terus mengalami progress yang sangat baik.Program yang dilaksanakan berdasarkan kebutuhan masyarakat yang belajar. Program tersebut adalah BIAN (Bimbingan Ibu dan anak negeri) sasaran utama dari program ini adalah ibu-ibu dari anak jalanan program ini bertujuan memberikan pengetahuan cara mendidik anak,membuka usaha,menabung, dan cara berkoperasi.Selanjutnya Program Bimbingan Mental Spritual yang bertujuan menjadikan agama sebagai landasan dalam bersikap. Program ini juga bertujuan mengubah prilaku anak-anak jalanan dengan pemahaman agama yang kuat. Pembelajaran program ini berdsarkan kelompok usia. Dan program Anak Berbakat dengan tujuan anak-anak dapat menyalurkan bakat dan minat mereka dengan harapan mampu berkembang dengan bakat yang terus di asah melalui Sanggar Alang-Alang.Sejauh ini program-program tersebut berjalan dengan baik.Dalam memberikan pembinaan moral kepada anak binaanya Didit Hape menggunakan pendekatan kekeluargaan dengan model diskusi dan ada 4 unsur penting dalam pembinaan moral tersebut yaitu Etika (Kesopanan), Estetika (Keindahan), Norma (aturan),dan Agama.Sesuai dengan ukuran Efektivitas program yang di buat Sanggar Alang-Alang sesuai permintaan masyarakat dan tepat sasaran. Efisiensi adalah perbandingan (ratio) antara output dengan input. Input dalam hal ini adalah Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Pendukung. Sumber Daya Manusia dalam hal ini adalah tenaga pengajar atau

pekerja sosial serta pengurus harian Sanggar Alang-alang dalam memberikan pelayanan kepada anak binaan sangat baik. Sedangkan sumber daya pendukung yaitu potensi pengajar yang mengajar dari setiap program di Sanggar Alang-Alang adalah orang-orang yang berkompeten di bidangnya. Untuk sarana dan prasarana sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik di Sanggar Alang-alang berupa perlengkapan pembelajaran sudah cukup lengkap dan sesuai kebutuhan anak binaan. Namun sarana seperti ruang kelas dan halaman belum memadai dilihat dari ruangan-ruangan yang masih sempit. berdasarkan teori tolak ukur Efektivitas dari Ivanvich, Donnelly dan Gibson dimana input dalam hal ini Sumber daya manusia dan sumber daya pendukung yang ada di Sanggar Alang-Alang belum cukup memadai sehingga output (hasil) belum dapat memenuhi secara keseluruhan dari kebutuhan Sanggar Alang-Alang. Dapat disimpulkan bahwa kebutuhan lebih besar dari hasil yang didapat.

Kepuasan adalah merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Sanggar Alang-alang adalah sekolah non formal sehingga siapapun dapat menjadi pengajar relawan. Namun Sanggar Alang-alang tetap memperhatikan latar belakang pendidikan dari setiap pengajar agar program berjalan tepat sasaran. Waktu belajar anak-anak binaan Senin sampai jumaat dari pukul 16.00 sampai 17.30. Pelayanan yang diberikan Sanggar Alang-Alang dinilai sangat baik oleh anak-anak binaan. Dapat dilihat dengan antusias anak-anak mengikuti setiap program dengan tepat waktu dan dengan banyaknya prestasi anak-anak binaan baik tingkat nasional maupun Internasional. anak-anak binaan dari Sanggar Alang-Alang yang merasa puas dengan program dan pelayanan yang diberikan Sanggar Alang-Alang. Kepuasan yang dirasakan anak-anak binaan Sanggar alang-alang membuktikan bahwa keberadaan Sanggar Alang-Alang Sangat Efektif untuk mengurangi anak-anak turun kejalanan.

Pengembangan adalah salah satu ukuran efektivitas dari teori Ivanvich, donnelly dan Gibson yaitu mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Sanggar Alang-Alang dari

tahun ketahun mengalami perkembangan dan kemajuan. Hal ini dapat dilihat dari perubahan tingkah laku anak-anak yang sekarang tidak terlihat seperti anak jalanan yang terkenal kotor, jorok, kumuh, berantakan. Meskipun hambatan dana masih sangat dirasakan Sanggar Alang-alang dan terus meminta perhatian Pemerintah dan juga partisipasi masyarakat.

Daftar Pustaka

- Andrianto, N. (2007). *Good Government: Transparansi dan Akuntabilitas melalui e-Government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Bahari, A. (2009). *Panduan Praktis Ujian SIM, Mengurus STNK dan BPKB*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Basri. (2015). Pelayanan Profesional pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Roda Dua (SIM C) di Satlantas Polresta Pekanbaru. *Jom FISIP Vol 2 No.2 - Oktober 2015*.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkan Berlandaskan Konsep "Welfare State"? *Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, September 2014*.
- Putri, N. E. (2014). Efektivitas Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui BPJS dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin di Kota Padang. *TINGKAP Vol X No 2 Tahun 2014*.
- Resta, A. (2013). Peran Bagian Pengolahan Data Elektronik dalam Penyelenggaraan E-Government (Studi Pendayagunaan Website Resmi Kota Semarang). *Jilid I No. 1*.
- Semiawan, P. D. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: Grafindo.
- Simamora, B. (2010). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.