

Reformasi Administrasi Pelayanan Berbasis Online pada Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Satrio Hadi Sutanto ¹, Fina Jantika ², Natasya Herlianti ³, Rona Jauza ⁴,
Wulan Guritna ⁵, Syamsir ⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Negeri Padang Kota Padang

Email: satryahady27@gmail.com ¹, finajantikaputri@gmail.com ², herliantinatasya10@gmail.com ³,
ronajauza05@gmail.com ⁴, wulanguritna138@gmail.com ⁵, syamsirsaili@yahoo.com ⁶

Abstract. *Public service can be said as a mirror of the relationship between the government and its citizens. Public services are also a medium for channeling the government's attention to the demands and needs of its people, especially at the present time where we are entering the era of society 5.0 which is defined as a period of intense human competition because various sectors of life coexist with the use of communication technology. The implementation of E-government has also been widely implemented in several government agencies in Indonesia, including the Population and Civil Registration Office of the City of Padang, West Sumatra, with the use of an online-based service system to improve service quality and quality. This is in accordance with the statement by the Head of the Padang City Disdukcapil Edi Hasymi who said that "this online service follows up on an appeal from the Ministry of Home Affairs for Disdukcapil in each district/city to implement online adminduk services to make it easier for people to carry out adminduk services"*

Keywords: *online based services*

Abstrak. Pelayanan publik bisa dikatakan sebagai cermin hubungan antara pemerintah dengan warga negaranya. Pelayanan publik juga menjadi media penyalur perhatian pemerintah akan tuntutan dan kebutuhan masyarakatnya terkhusus pada masa sekarang dimana kita sedang memasuki era society.yang diartikan sebagai masa persaingan ketat manusia karena berbagai sektor kehidupan yang berdampingan dengan pemanfaatan teknologi komunikasi. Pengimplementasian E-government pun sudah banyak diterapkan di beberapa instansi pemerintah di Indonesia, tak terkecuali di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang, Sumatera Barat dengan penggunaan sistem pelayanan berbasis online untuk peningkatan mutu dan kualitas pelayanan.Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Disdukcapil Kota Padang Edi Hasymi yang mengatakan bahwa “pelayanan online ini menindaklanjuti imbauan dari Kemendagri agar Disdukcapil di masing-masing kabupaten/kota menerapkan pelayanan adminduk secara online untuk memudahkan masyarakat melakukan pelayanan adminduk”

Kata kunci: pelayanan berbasis online

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik bisa dikatakan sebagai cermin hubungan antara pemerintah dengan warga negaranya. Pelayanan publik juga menjadi media penyalur perhatian pemerintah akan tuntutan dan kebutuhan masyarakatnya terkhusus pada masa sekarang dimana kita sedang memasuki era society 5.0 yang diartikan sebagai masa persaingan ketat manusia karena berbagai sektor kehidupan yang berdampingan dengan pemanfaatan teknologi komunikasi.

UU NO 25 tahun 2009 adalah dasar yang mengatur tentang pelayanan publik yang disahkan oleh presiden ke enam Republik Indonesia yakni DR. H Susilo Bambang Yudhoyono tepatnya pada tanggal 18 Juli 2009 di Jakarta. Dalam UU ini dijelaskan bahwa definisi pelayanan publik bagi warga negara atau penduduk ialah suatu rangkaian kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan atas barang atau jasa serta pelayanan administratif lainnya yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Definisi tersebut selaras dengan pendapat Mahmudi (2010:223), yang mendeskripsikan pelayanan publik sebagai suatu upaya kegiatan pemenuhan kebutuhan publik sekaligus sebagai pelaksana pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan ketentuan dari peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Pendapat Mahmudi (2010) dipertegas oleh Sampara Lukman dengan mengartikan pelayanan sebagai kegiatan interaksi langsung antar individu baik dengan orang lain maupun mesin fisik demi penyediaan kepuasan dari pelanggan. Dari berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan publik oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tuntutan publik seiring dengan perkembangan zaman saat ini dimana kemajuan teknologi merambah hampir ke semua sektor kehidupan masyarakat mengharuskan pemerintah untuk melakukan suatu reformasi pelayanan publik yakni peningkatan pada aspek mutu dan kinerja kualitas pelayanan publik melalui pengembangan berbasis teknologi informasi ke dalam aspek pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah sehingga dikenal suatu sistem yang disebut dengan sistem e-government.

Namun faktanya, dalam mengakses layanan online pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang ditemui beberapa kendala seperti masyarakat yang kesulitan mengakses situs layanan online karena pola informasi, terbatasnya ketersediaan nomor outline seperti yang diakui oleh Kepala Disdukcapil Kota Padang dalam pengoptimalan layanan berbasis online pada Disdukcapil Kota Padang (Edi Hasymi) “permasalahan awal yang ditemui dalam penerapan layanan berbasis online di Disdukcapil Kota Padang adalah kesulitan mengakses layanan tersebut sehingga diperlukan perbaikan pada sistem pola layanan informasi, ketersediaan nomor outline dan tambahan pada aspek sumber daya manusia berupa bantuan baik dari petugas kecamatan/kelurahan dan hal tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, Edi Hasymi menambahkan untuk alur layanan online ini, permohonan dan persyaratan layanan diupload oleh masyarakat melalui aplikasi online kemudian dokumen yang sudah ditandatangani secara elektronik (TTE) dikirimkan ke masyarakat melalui email yang didaftarkan”.

Berdasarkan latar belakang mengenai tuntutan kebutuhan pelayanan publik berbasis digital sesuai dengan perkembangan teknologi yang tidak lepas dari segala aktivitas masyarakat Kota Padang, Sumatera Barat dalam hal penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi (disdukcapil.padang.go.id) maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut dan meneliti tentang pelayanan publik berbasis digital yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

METODE PENELITIAN

Menurut Denzim dan Lincoln (1994), penelitian kualitatif merupakan suatu penggunaan latar alamiah yang bertujuan untuk menafsirkan fenomena-fenomena yang timbul dengan berbagai variasi metode. Sementara Erickson (1968), mendeskripsikan tujuan dari penelitian kualitatif yakni menemukan narasi kegiatan dan dampak yang muncul dari tindakan yang dilakukan.

Adapun metode-metode penelitian, antara lain :

1. Purposive(disengaja)

Tahapan pertama yang perlu dilakukan peneliti ialah menentukan sumber data melalui beberapa kriteria yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Tentu saja informan ini adalah orang yang mengerti dan mengetahui banyak tentang masalah yang sedang diteliti, seperti master penelitian.

2. *Sampling* (sampel)

Arikunto (2002) menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi penelitian. Hal serupa dikemukakan oleh Sugiyono (2001: 56), dengan mengartikan sampel sebagai bagian dari jumlah dan sifat yang dimiliki oleh populasi.

1. Metode Wawancara

Metode wawancara marak digunakan dalam penelitian karena dinilai mudah, efisien, dan efektif dengan mengajukan pertanyaan secara langsung (face to face) kepada narasumber yang bersangkutan berupa tanya jawab serta bertujuan untuk memperoleh data atau informasi yang efektif (Adawiyah,2017:47).

2. Metode Observasi

Menurut Adawiyah (2017), metode observasi adalah suatu kegiatan pengamatan dan pencatatan tentang topik yang berkaitan dengan masalah penelitian yang akan diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Reformasi Administrasi Pelayanan Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Pada saat ini masih ditemui beberapa kendala atau permasalahan dalam penerapan pelayanan administrasi kependudukan secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Salah satunya ialah kerancuan informasi dan tidak terdatanya Nomor Induk Kependudukan. Contoh kasus

dalam hal pelayanan akta kematian pasien covid-19 di Disdukcapil Kota Padang, terdapat 509 kematian akibat covid-19, namun dalam penanganan permintaan entry data terdapat 93 data yang tidak bisa diproses lebih lanjut karena tidak ditemukan informasi mengenai NIK yang bersangkutan. Permasalahan lain yang dihadapi Disdukcapil Kota Padang adalah ketidakmampuan masyarakat dalam mengakses layanan aplikasi kependudukan karena kesalahan sistem sehingga diperlukan perbaikan dan layanan berbasis online dihentikan sampai waktu yang ditentukan.

Sosialisasi yang dilakukan untuk memperkenalkan sistem digital dalam hal pelayanan administrasi pada masyarakat melalui Disdukcapil Kota Padang dinilai belum optimal karena sebagian masyarakat yang belum paham dan tidak familiar dengan sistem dan tatacara pelayanan aplikasi sehingga diperlukan upaya ekstra agar penyebaran informasi terkait sistem digital ini terealisasi pada masyarakat. Berdasarkan informasi hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa cara sosialisasi pelayanan digital yang dilakukan Disdukcapil Kota Padang ialah dengan memperkenalkan sistem aplikasi melalui penyuluhan yang dilakukan oleh pegawai kecamatan/kelurahan kemudian disebarluaskan pada masyarakat sekitar. Dibutuhkan kejelasan dari pimpinan atau ketua dari instansi terkait agar pelaksanaan sistem layanan berbasis online ini dapat terarah dan terkordinir dengan baik sehingga layanan online ini siap memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sementara aspek kinerja pegawai dinilai sudah baik karena data di lapangan ditemui bahwa admin dan operator layanan Disdukcapil online Kota Padang sudah memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam pengelolaan berbagai operator pelayanan masyarakat terkhusus dalam hal pengurusan dokumen kependudukan

Agar layanan aplikasi Disdukcapil online Kota Padang dapat berjalan sebagaimana mestinya dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki loyalitas serta kemampuan yang sesuai bidang, mulai dari penanggung jawab layanan Disdukcapil Online Kota Padang hingga semua pegawai yang ikut andil dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

B. Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Penerapan Pelayanan Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Inovasi pelayanan berbasis online ini dapat dikatakan berhasil apabila dalam implementasi program-program dan fitur yang terdapat dalam aplikasi tersebut dapat membantu dan menyelesaikan masalah layanan administrasi kependudukan di Kota Padang. Survei pada tahun 2020 mengatakan bahwa masyarakat cukup puas dengan layanan aplikasi Disdukcapil Kota Padang, disamping itu masih banyak opini masyarakat tentang perlunya perbaikan dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan kependudukan berbasis digital. Untuk peningkatan kualitas pelayanan maka perlu analisis berbagai faktor baik masyarakat atau instansi maupun teknologi itu sendiri.

A. Faktor Kontribusi

Faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan public berbasis web antara lain :

1. SDM yang memadai di Disdukcapil

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Disdukcapil sebagai factor pendukung utama pelaksanaan layanan daring dimasa pandemic Covid-19 memenuhi persyaratan. Dari segi kualitas, staf Disdukcapil sangat mumpuni dalam mengelola pelayanan yang ada. Demikian pula, Disdukcapil secara kuantitatif membagi tugas dan tanggung jawab secara merata di antara staff pemeliharaan yang mengelola layanan secara langsung atau tidak langsung. Sehingga semua titik pelayanan memiliki tanggung jawabnya masing-masing dan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

2. Perangkat yang didukung

Peralatan yang disediakan oleh Disdukcapil sangat sesuai, baik dari segi hardware maupun software. Komputer yang disediakan oleh Disdukcapil juga cukup memadai untuk memberikan pelayanan secara online, serta layout website yang didesain dengan berbagai fungsi untuk membantu

masyarakat dalam melakukan koreksi data atau dokumen kependudukan dan catatan sipil.

B. Faktor Pencegahan

Dalam melaksanakan pelayanan public berbasis web tentunya masih ada hal-hal yang perlu diperhatikan agar dapat mendukung penyediaan layanan, misalnya :

1. Batasan Jaringan

Jaringan tersebut merupakan bagian yang sangat berpengaruh dalam proses penerbitan dokumen kependudukan dan register kependudukan. Jika jaringan mati, pemrosesan data akan terpengaruh, sehingga waktu juga akan bertambah. Jika jaringan pusat terputus, layanan Disdukcapil akan dihentikan sementara. Jika service masih berjalan secara manual, berbahaya karena bisa saja data yang tidak merespon ke server.

2. Kurangnya pemahaman masyarakat.

Banyak masyarakat yang masih belum tahu tentang layanan online. Selain itu, banyak yang tidak menyadari kemajuan teknologi, apalagi jika ponsel yang mereka gunakan tidak berbasis android. Dikelompokkan berdasarkan usia, kaum muda lebih cenderung menerima atau beradaptasi dengan perubahan dalam pelayanan ini. Disisi lain, orang tua lebih sulit memahami evolusi teknologi dan oleh karena itu bergumul dengan layanan online selama pandemic. Ada juga orang yang sangat menolak layanan online, sehingga terpaksa, tetapi tidak menerimanya.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Menurut hasil penelitian, pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan penyelenggara pelayanan publik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan pelaksanaan ketentuan hukum. Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian pelayanan (melayani kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi) menurut prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan.

Implementasi e-government juga telah banyak diterapkan di beberapa instansi pemerintah Indonesia, antara lain di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang, Sumatera Barat, dengan menggunakan sistem pelayanan berbasis web untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan. Hal ini menyusul pernyataan Direktur Disdukcapil Kota Padang, Edi Hasym yang mengatakan bahwa "layanan online ini merupakan kelanjutan dari himbauan Kemendagri kepada Disdukcapil di setiap kabupaten/kota untuk meluncurkan layanan Adminduk online, karena lebih memudahkan masyarakat, untuk melengkapi layanan adminduk."

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui implementasi reformasi manajemen pelayanan berbasis web dan kendala dalam penerapannya pada Dinas kependudukan dan Catatan Sipil kota Padang. Pendekatan kualitatif ini dimaksudkan agar lebih peka dan tanggap terhadap model nilai yang dihadapi oleh peneliti.

Saat ini masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan kependudukan secara online, seperti pelayanan pengurusan akta kematian pasien Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang. Pasalnya, pelayanan pengurusan akta kematian pasien Covid-19 berbeda dengan pengurusan akta kematian biasa. Masalah lain yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang adalah masyarakat tidak dapat mengakses layanan kependudukan online ini untuk beberapa waktu. Layanan online Disdukcapil Kota Padang dihentikan sementara karena perbaikan bug dan kendala pemeliharaan sistem. Sosialisasi sudah dilakukan melalui aplikasi online Disdukcapil Kota Padang, namun sosialisasi yang diberikan masih kurang karena masih ada masyarakat yang belum familiar dengan aplikasi ini, sehingga perlu upaya lebih agar penyebarannya lebih merata. Aplikasi ini merupakan aplikasi baru yang perlu perbaikan dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan kependudukan. Hal ini tentunya disebabkan oleh beberapa faktor, baik dalam masyarakat atau institusi maupun teknologi itu sendiri, antara lain:

Faktor pendukung adalah kecukupan sumber daya manusia Disdukcapil dan peralatan pendukung, dan faktor penghambat adalah keterbatasan jaringan dan pemahaman masyarakat yang kurang.

B. SARAN

Beberapa saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil diharapkan mampu mengatasi kekurangan sebagai penerima pelayanan akibat pengaduan masyarakat dan terus menjaga bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dan menjadi input politik. terutama untuk pelayanan publik.
2. Kementerian Kependudukan dan Catatan Sipil diharapkan terus berupaya memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik yang lebih baik demi tercapainya kepuasan masyarakat yang merupakan salah satu contoh keberhasilan pelayanan publik.
3. Diperlukan upaya untuk memberikan pendidikan dan pemahaman berkelanjutan kepada masyarakat tentang penerapan aplikasi kependudukan dan catatan sipil, yang terus menjadi hambatan dalam proses pelayanan publik.

DAFTAR REFERENSI

- Ariyani, A., Indah Mindarti, L., & Nuh, M. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan melalui Program*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP).
- Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*. <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Dahlia, D. M. (2022). *Tindak Tutur Ilokusi Dalam Novel Pastelizzie Karya Indrayani Rusady dan Implikasinya Terhadap Pembelajaran Bahasa Indonesia*. *ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 3(1), 01-11.
- Diman, P. (2020). *Nyanyian Adat Masyarakat Dayak Maanyan: Suatu Pendekatan Hermeneutika*. *Enggang: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 1(1), 40-56.
- Hendra, A., & Marseda, I. A. (2022). *Eco-Etika Dalam Budaya Manugal Dayak Ngaju (Tinjauan Ekologis Berdasarkan Ensiklik Laudato Si Art. 139)*. *ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 3(1), 122-250.
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, & I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Khair, U., & Misnawati, M. (2022). *Indonesian language teaching in elementary school: Cooperative learning model explicit type instructions chronological technique of events on narrative writing skills from interview texts*. *Linguistics and Culture Review*, 6, 172-184.
- Kartikasari, C. A. (2021). *Analisis Sosiologi Sastra Nilai-Nilai Pendidikan Karakter Novel Hafalan Shalat Delisa Karya Tere Liye dan Relevansinya Dalam Pembelajaran Sastra di SMA*. *ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 2(2), 7-17.
- Misnawati, M., Poerwadi, P., Nurachmana, A., Veniaty, S., Lestaringtyas, S. R., Christy, N. A., ... & Rahmawati, S. (2022). *The Ekopuitika Theory*. *International Journal of Education and Literature*, 1(1), 54-62.
- Misnawati, M. P., & Anwarsani, S. P. (2000). *Teori Struktural Levi-Strauss dan Interpretatif Simbolik untuk Penelitian Sastra Lisan*. GUEPEDIA.
- Misnawati, M., Poerwadi, P., Veniaty, S., Nurachmana, A., & Cuesdeyeni, P. (2022). *The Indonesian Language Learning Based on Personal Design in Improving the Language Skills for Elementary School Students*. *MULTICULTURAL EDUCATION*, 8(02), 31-39.

- Misnawati, M., Poerwadi, P., Cuesdeyeni, P., Wiyanto, M. S., Christy, N. A., Veniaty, S., ... & Rahmawati, S. (2022). Percepatan Produksi Karya Sastra Mahasiswa Program Permata Merdeka Dengan Memanfaatkan Voice Typing. *Jurnal Ilmiah Kanderang Tingang*, 13(1), 103-116.
- Misnawati, M., Poerwadi, P., & Rosia, F. M. (2020). *Struktur Dasar Sastra Lisan Deder*. Pedagogik: Jurnal Pendidikan, 15(2), 44-55.
- Muliya, M. (2022). *Penerapan Media Quizizz Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Bahasa Indonesia Kelas X Busana 2*. ENGGANG: *Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 3(1), 65-78.
- Rahmatullah, A. S., & Ghufron, S. (2021). *The Effectiveness Offacebook'as Indonesian Language Learning Media For Elementary School Student: Distance Learning Solutions In The Era Of The Covid-19 Pandemic*. MULTICULTURAL EDUCATION, 7(04), 27-37.
- Rinto Alexandro, M. M., Misnawati, M. P., & Wahidin, M. P. (2021). *Profesi Keguruan (Menjadi Guru Profesional)*. Gue.
- Salsabila, S., Syamsir, M. S., Putri, A. N., & Rahmayanti, A. (2022). *Analisis Dampak Perkuliahan Daring (Online) pada Saat Pandemi Terhadap Hubungan Sosial Mahasiswa Universitas Negeri Padang*. ENGGANG: *Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 3(1), 122-250.
- Susi, S., Nurachmana, A., Purwaka, A., Cuesdeyeni, P., & Asi, Y. E. (2021). *Konflik Sosial Dalam Novel Nyala Semesta Karya Farah Qoonita*. ENGGANG: *Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 2(2), 32-43.
- Sundar, A., & Kusumawati, I. R. (2022). *Naga Dina, Naga Sasi, Naga Tahun Sebuah Identitas, Petungan Dan Pantangan Dalam Kearifan Lokal Kepercayaan Masyarakat Jawa di Tengah Globalisasi*. ENGGANG: *Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 3(1), 12-20.
- Simanullang, P. (2022). *Application of Introduction To Personality Psychology 5 Genetic Intelligence Through The Concept of Stifin Test*. ENGGANG: *Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 3(1), 100-109.
- Supriatin, Y. M., & Istiana, I. I. (2022, November). *Kearifan Lokal Masyarakat Adat Sinar Resmi sebagai Identitas Bangsa*. In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENDIDIKAN, BAHASA, SASTRA, SENI, DAN BUDAYA* (Vol. 1, No. 2, pp. 01-14).
- Supiani, S., Muryati, D., & Saefulloh, A. (2020). *Pelaksanaan Kegiatan Ekstrakurikuler Keagamaan di Man Kota Palangkaraya Secara Daring*. ENGGANG: *Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*, 1(1), 30-39.

- Tasik, F. B., Karlina, K., & Wulandari, D. (2022). *Peran Penalaran Logika Dalam Pemecahan Masalah Pamali di Lembang Rante Kecamatan Masanda. ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 3(1), 91-99.
- Perdana, I., & Misnawati, M. P. (2019). *Cinta dan Bangga Berbahasa Indonesia di Perguruan Tinggi*. SPASI MEDIA.
- Perdana, I. Misnawati. 2021. *Evaluasi Pembelajaran*.
- Poerwadi, P., & Misnawati, M. P. *Deder dan Identitas Kultural Masyarakat Dayak Ngaju*. GUEPEDIA.
- Purba, A. I. (2022). *Peranan Marga Terhadap Kerukunan Beragama pada Masyarakat Kota Tanjung Balai Sumatera Utara. ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 3(1), 45-56.
- Ratminto., & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar.
- Sandiasa, Gede, and Putu Agustana. (2018): 1-8. "*Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah*." Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik 3.1
- Shafira, A. and Kurniasiwi, A., 2021. Implementasi E-Government dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), pp.52-68.
- Suandi, S., 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), pp.13-22.