

Rekayasa Web Engineering Sistem Layanan Publik pada Kantor Camat Rawas Ilir Kabupaten Muratara

Web Engineering Of Public Service Systems at Rawas Ilir Sub-District Office Muratara Regency

Putri Purnama Sari¹⁾, Devi Udariansyah²⁾

¹Teknik Informatika, Sain Teknologi, Universitas Bina Darma

Jalan A. Yani Plaju Palembang Sumatera Selatan

E-mail : Putripurnamas775@gmail.com¹⁾

E-mail : Devi.udariansyah@binadarma.ac.id²⁾

Abstract

So far, the Rawas Ilir District Head's Office has been processing public service data for the community manually, in this case it is still done by filling in a form provided by the sub-district office officer. The community services available at the Rawas Ilir District Head's Office include: processing Family Cards (KK), processing KTP, processing permits for placing advertisements, processing permits for micro and small businesses, and processing IMB. All supporting documents for public service applications in the Rawas Ilir District Head's Office are still in hardcopy form which are given to Rawas Ilir District Head's Office officers. This also causes the application files at the Rawas Ilir District Head's Office to pile up so that the data is not neatly arranged. An effective solution to existing problems is to build a web-based public service system so that people can apply for permits or just want to look for information on service procedures at the Rawas Ilir District Head's Office, which can be done anywhere. This web-based public service information system was built using the PHP and MySQL programming languages as a database to store the data.

Keywords: Software, Public Services, Web Based, Web Engineering.

Abstrak

Kantor Camat Kecamatan Rawas Ilir selama ini dalam melakukan pengolahan data layanan publik pada masyarakat masih dilakukan secara manual dalam hal ini masih dilakukan dengan mengisi formulir yang sudah disediakan oleh petugas kantor kecamatan. Adapun layanan masyarakat yang ada di Kantor Camat Kecamatan Rawas Ilir antara lain: pengurusan Kartu Keluarga (KK), pengurusan KTP, pengurusan izin pemasangan reklame, pengurusan izin usaha mikro dan kecil, dan pengurusan IMB. Seluruh berkas pendukung pengajuan layanan publik yang ada di Kantor Camat Kecamatan Rawas Ilir masih berbentuk hardcopy yang di berikan kepada petugas Kantor Camat Kecamatan Rawas Ilir. Hal ini juga yang menyebabkan berkas pengajuan yang ada di Kantor Camat Kecamatan Rawas Ilir jadi menumpuk sehingga datanya belum tertata dengan rapih. Solusi yang efektif dari permasalahan yang ada adalah dengan membangun sistem layanan publik yang berbasis web sehingga masyarakat dapat melakukan pengajuan perizinan atau hanya ingin sekedar mencari informasi prosedur layanan di Kantor Camat Kecamatan Rawas Ilir dapat dilakukan dimana saja. Sistem informasi layanan publik berbasis web ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database untuk menyimpan datanya.

Kata kunci: Perangkat Lunak, Layanan Publik, Berbasis Web, Web Engineering.

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi sistem informasi saat ini sudah sangat berkembang pesat, kebutuhan informasi yang esensial sudah merupakan kebutuhan yang mutlak untuk mendukung operasional sebuah organisasi atau perusahaan baik institusi swasta maupun institusi pemerintah. Sistem informasi yang handal dan terintegrasi sangat diperlukan dalam menyajikan data yang berguna guna menunjang pengambilan keputusan secara pas serta berguna untuk seluruh pihak [1]. Sistem informasi juga diharapkan dapat mengadopsi perubahan proses bisnis yang terjadi pada perusahaan dengan cepat dan akurat. Informasi yang cepat dan akurat sudah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari [2]. Seiring dengan perkembangan teknologi tersebut, pengolahan informasi

sudah banyak menggunakan teknologi komputer sebagai suatu media penyelesaian suatu masalah bagi perusahaan atau instansi pemerintah maupun swasta juga memerlukan informasi yang baik, sebagai sarana dalam proses pengolahan data yang membutuhkan efisiensi waktu dan akurasi. Sehingga perusahaan tersebut dapat berjalan dengan lancar secara efisien dan efektif untuk mendapatkan hasil yang diinginkan [3].

Kantor Camat Kecamatan Rawas Ilir dalam pengolahan data layanan publik pada masyarakat masih dilakukan secara manual dalam hal ini masih dilakukan dengan mengisi formulir yang sudah disediakan [4]. Adapun layanan masyarakat yang ada di Kantor Camat Kecamatan Rawas Ilir antara lain: pengurusan Kartu Keluarga (KK), pengurusan KTP, pengurusan izin pemasangan reklame, pengurusan izin usaha mikro dan

kecil, dan pengurusan IMB. Pada penelitian ini penulis hanya akan membahas layanan publik pengurusan Kartu Keluarga (KK), pengurusan KTP, dan Pengurusan KIS saja. Seluruh berkas pendukung pengajuan layanan publik yang ada di Kantor Camat Kecamatan Rawas Ilir masih berbentuk hardcopy yang di berikan kepada petugas Kantor Camat Kecamatan Rawas Ilir [5]. Hal ini juga yang menyebabkan berkas pengajuan yang ada di Kantor Camat Kecamatan Rawas Ilir jadi menumpuk sehingga datanya belum tertata dengan rapih [6].

Rujukan penelitian sebelumnya yang dijadikan penulis sebagai referensi dengan judul Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar [7].

Dari penjelasan diatas masih ada kasus yang wajib dibenahi ialah belum terdapatnya sarana atau sistem khusus bagi masyarakat yang ingin mengajukan pengurusan izin atau sekedar pengurusan penerbitan kartu keluarga yang baru karena ada penambahan anggota keluarga baru [8]. Dari permasalahan tersebut, solusi yang efektif adalah dengan membangun sistem layanan publik yang berbasis web sehingga masyarakat dapat melakukan pengajuan perizinan atau hanya ingin sekedar mencari informasi prosedur layanan di Kantor Camat Kecamatan Rawas Ilir dapat dilakukan dimana saja. Sistem informasi layanan publik berbasis web ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database untuk menyimpan datanya [9].

2. Tinjauan Pustaka

Melalui berbagai penelitian terdahulu banyak sekali hal yang telah di implementasikan terkait sistem layanan publik. Tetapi hal ini juga menjadi salah satu yang paling unik mengingat setiap sistem layanan publik tentunya memiliki pondasi dan ketertarikan yang menonjol. Pada sistem layanan publik Kantor Camat Rawa Silir Kabupaten Muratara tentunya banyak hal yang berbeda mulai dari fitur yang digagas, tampilan hingga fungsi kerja sistem layanan publik juga berbeda dengan sistem layanan publik pada daerah atau kabupaten yang lain [10].

2.1 Rekayasa Perangkat Lunak

RPL ialah suatu disiplin ilmu yang berhubungan dengan segala aspek produk fitur lunak baik dari tahapan dini sampai ke pemeliharaan dari fitur lunak pasca penciptaan ataupun proses yang terintegrasi serta merata dari seluruh aspek, mulai dari saat sebelum fitur lunak itu terbuat sampai berakhir serta apalagi sampai sesi seluruh aspek. Fungsi-fungsi utama dalam rekayasa perangkat lunak, seperti analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, pengujian, manajemen proyek, pemeliharaan, dokumentasi, manajemen konfigurasi, assurance kualitas, dan pengelolaan risiko, bekerja bersama untuk memastikan bahwa perangkat

lunak dikembangkan dengan baik, sesuai dengan kebutuhan dan standar yang ditetapkan. Selain itu, rekayasa perangkat lunak juga melibatkan aspek teknis dan manajerial untuk mencapai kesuksesan dalam pengembangan perangkat lunak, sehingga memastikan perangkat lunak dapat dipelihara dan dikelola dengan efisien selama siklus hidupnya [11].

2.2 Sistem Informasi

Dalam menekuni sistem kita wajib menekuni data, alasannya sesuatu sistem yang kurang memperoleh sesuatu data hendak jadi ketinggalan era/ tidak bertahan lama. Data bisa berbentuk informasi mentah, informasi tersusun serta sebagainya, dimana informasi merupakan sesuatu realitas yang berguna menggambarkan sesuatu kejadian- kejadian serta kesatuan yang nyata. Gagasan berarti yang mendasari konsumsi sebutan data dalam sistem data merupakan memperkaya penyajian, memiliki nilai kejutan ataupun mengatakan suatu. Data bisa merubah kemungkinan- kemungkinan hasil yang diharapkan dalam suatu suasana keputusan. Sebab itu Data memiliki nilai dalam proses keputusan. Informasi merupakan: Informasi yang diolah jadi wujud yang lebih bermanfaat serta berarti untuk penerimanya. Data secara universal dalam konsumsi sistem data merupakan Informasi yang sudah diolah jadi suatu wujud yang berarti serta bermanfaat untuk penerimanya buat mengambil keputusan masa saat ini ataupun yang hendak tiba. Sebaliknya Data merupakan informasi yang sudah diolah jadi wujud yang lebih berarti untuk penerimanya [12].

2.3 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “ layanan” yang maksudnya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Fungsi-fungsi utama dalam rekayasa perangkat lunak, seperti analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, pengujian, manajemen proyek, pemeliharaan, dokumentasi, manajemen konfigurasi, assurance kualitas, dan pengelolaan risiko, bekerja bersama untuk memastikan bahwa perangkat lunak dikembangkan dengan baik, sesuai dengan kebutuhan dan standar yang ditetapkan. Selain itu, rekayasa perangkat lunak juga melibatkan aspek teknis dan manajerial untuk mencapai kesuksesan dalam pengembangan perangkat lunak, sehingga memastikan perangkat lunak dapat dipelihara dan dikelola dengan efisien selama siklus hidupnya [13].

2.4 PHP (Pretext Hyper Preprocessor)

PHP(Hypertext Preprocessor) merupakan bahasa script yang bisa ditanamkan ataupun disisipkan ke dalam HTML. PHP banyak dipakai buat membuat program web website dinamis”. PHP bisa digunakan dengan

gratis (free) dan bersifat Open Source. PHP dirilis dalam lisensi PHP license. Buat membuat program PHP kita diwajibkan buat menginstal website server terlebih dahulu. Dengan PHP, pengembang dapat mengelola data dari formulir HTML, berinteraksi dengan berbagai jenis database, membangun aplikasi web dinamis seperti CMS dan toko online, serta mengelola sesi pengguna. PHP juga memungkinkan pengiriman email, manipulasi gambar, enkripsi data, dan pengembangan RESTful API. Kemampuannya untuk disisipkan langsung dalam kode HTML membuatnya mudah diintegrasikan dengan tampilan dan struktur halaman web. Dengan dukungan komunitas yang kuat dan berbagai sumber daya yang tersedia, PHP tetap menjadi salah satu pilihan utama dalam pengembangan aplikasi web yang efisien dan kuat.

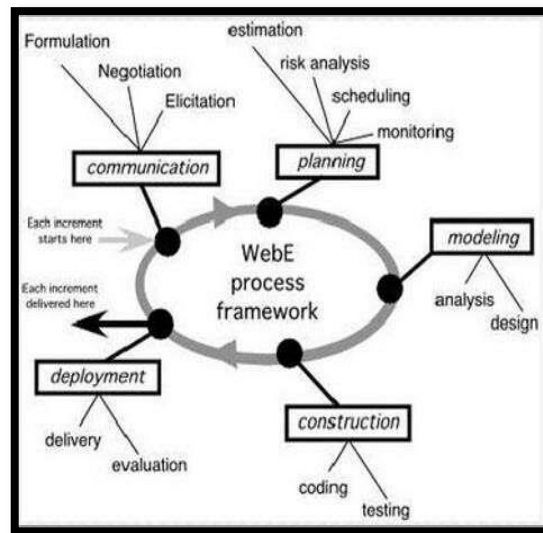
2.5 MySQL

MySQL ialah database server yang bertabiat multiuser serta multi- threaded. SQL merupakan bahasa database standar yang mempermudah penyimpanan, pengubahan serta akses data. Pada MySQL diketahui sebutan database serta tabel. Tabel merupakan suatu struktur informasi 2 ukuran yang terdiri dari baris- baris record serta kolom. Dengan MySQL, pengembang dapat menyimpan, mengelola, dan mengatur data dalam database dengan efisien. Ini mencakup pembuatan tabel, pengisian data, pengambilan data, pembaruan, dan penghapusan. MySQL juga menawarkan optimasi kinerja, mekanisme keamanan yang kuat, dukungan transaksi, dan kemampuan replikasi data untuk cadangan dan peningkatan keandalan. Ini adalah alat yang sangat skalabel yang kompatibel dengan berbagai bahasa pemrograman dan kerangka kerja, sehingga memungkinkan integrasi yang mudah dengan aplikasi-aplikasi modern. Selain itu, sebagai perangkat lunak sumber terbuka, MySQL dapat digunakan secara gratis oleh berbagai organisasi dan pengembang, menjadikannya salah satu pilihan terkemuka dalam pengelolaan data dan pengembangan aplikasi.

3. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *web engineering* (rekayasa web). Metode ini digunakan buat menghasilkan sesuatu sistem aplikasi berbasis website dengan memakai ilmu rekayasa, prinsip- prinsip manajemen serta pendekatan sistematis sehingga bisa diperoleh sistem serta aplikasi website dengan mutu besar. Website Engineering merupakan sesuatu model rekayasa fitur lunak yang digunakan buat pengembangan aplikasi- aplikasi berbasis website, sebaliknya bagi Roger S. Pressman(2005) website engineering merupakan sesuatu proses yang digunakan buat membuat aplikasi website yang bermutu besar. Website Engineering(Rekayasa Website) tidak sama persis dengan RPL(rekayasa fitur lunak), namun RW mempunyai konsep serta prinsip mendasar dari RPL.

Proses di RW lebih ditekankan pada kegiatan teknis serta manajemen yang nyaris sama.



Gambar 1. Web Engineering Process Framework

3.1 Customer Communication

Tahapan ini penulis melakukan komunikasi langsung dengan pihak kantor camat mura tara terkait alur proses layanan publik seperti pengurusan KK (Kartu Keluarga), pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan pengurusan layanan public lainnya. Penulis juga berkomunikasi menanyakan terkait kebutuhan system yang dibutuhkan untuk dikembangkan.

3.2 Planning

Tahapan ini penulis mulai menganalisis kebutuhan system seperti memetakan siapa yang menjadi actor yang dapat mengakses system ini dan apa saja yang dapat dilakukan oleh actor tersebut.

3.3 Modelling (Permodelan)

Pada tahapan ini penulis mulai melakukan perancangan system dengan membuat usecase diagram dan activity diagram.

3.4 Contruction

Tahapan ini meliputi pembangunan dan pengembangan sebuah sitem yang telah dirancang melalui beberapa proses sebelumnya termasuk dari proses modelling yang telah di buat sesuai permintaan.

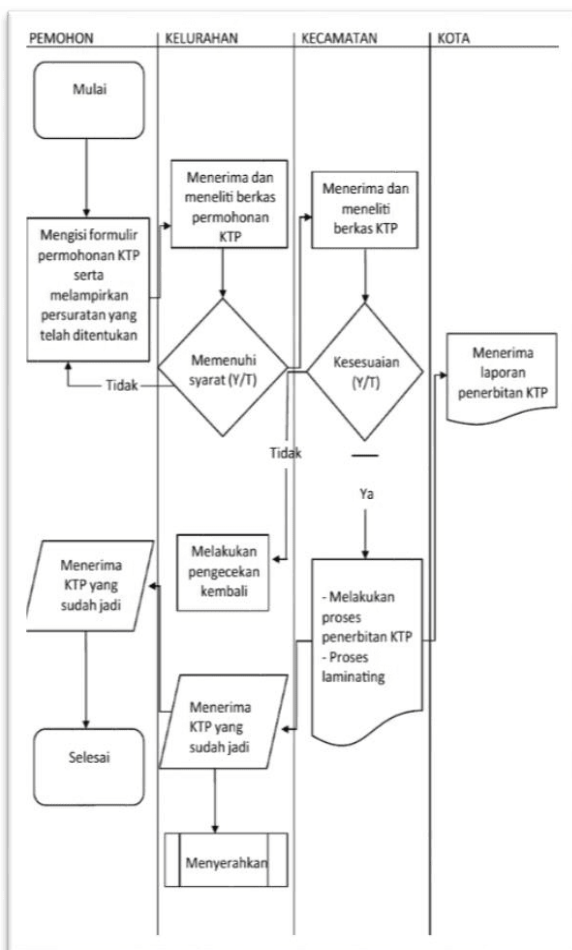
3.4 Deployment

Tahapan berikut ini merupakan proses maintenance dan evaluasi dari sistem yang telah di buat, hal ini disebabkan melalui dari proses contruction memungkinkan akan mendapatkan beberapa masukan melalui hasil evaluasi.

4. Hasil dan Pembahasan

Bersumber pada hasil riset yang sudah dicoba, hingga didapatkan suatu sistem data layanan publik yang bisa berjalan pada jaringan internet. Sistem informasi layanan public ini berguna bagi seluruh masyarakat kecamatan mura tara sebagai media untuk mengusulkan untuk mengajukan pembuatan ktp atau kk baru atau rusak. Sistem ini selain berfungsi untuk mengajukan pembuatan ktp dan kk, sistem ini juga sebagai fasilitas bagi bagi petugas kantor camat mura tara dalam mengelola data pengajuan KTP dari masyarakat.

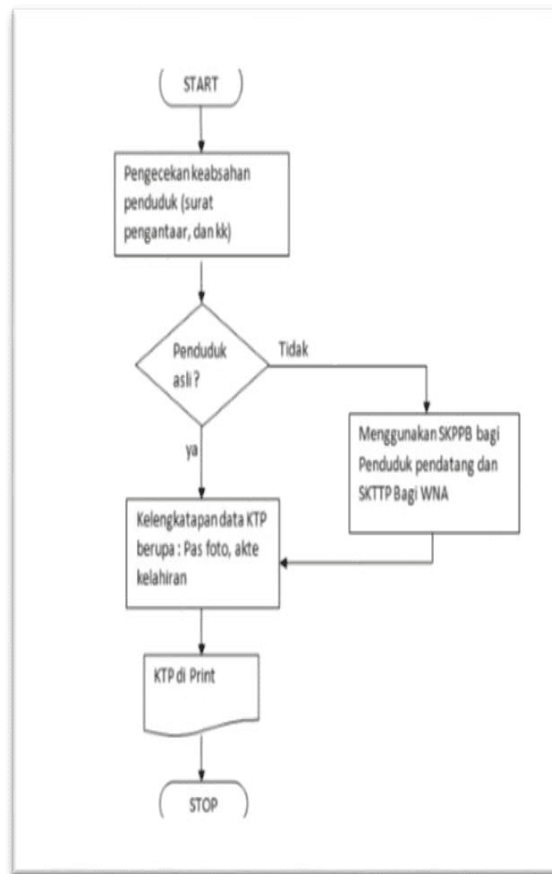
Sehabis dikemukakan hasil dari pembuatan sistem data layanan publik yang sudah terbuat, hingga pada bagian ulasan ini penulis hendak menguraikan proses- proses yang terjalin pada sistem data tersebut. Lewat sistem data ini diharapkan warga bisa mengajukan pembuatan serta pergantian kartu ciri penduduk serta kartu keluarga bisa dicoba secara online.



Gambar 2. Flowchart Pengurusan KTP

Flowchart pada Gambar 2 menjelaskan awal proses kepengurusan dari mana serta tahapan berikutnya kemana hingga bagaimana sekretaris menerima laporan sehingga dapat melaporkan penerbitan KTP. Proses dan tahapan tersebut telah di paparkan pada Gambar 2

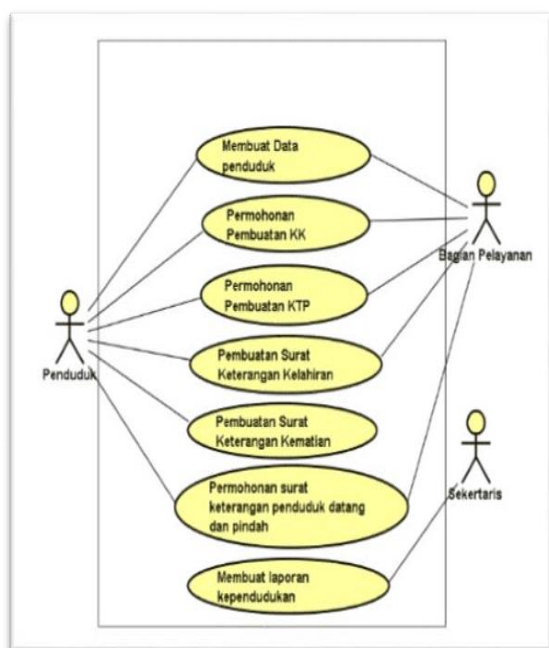
bagaimana pengisian form, harus memenuhi persyaratan, penerimaan berkas, kesesuaian berkas hingga verifikasi berkas kemudian setelah administrasi telah dilakukan akan dilakukan sebuah proses pencetakan dan penerimaan KTP pada masyarakat yang membuat permintaan dan di akhiri input data pelaporan oleh admin ke sekteraris sistem layanan publik pada fiturnya tersebut.



Gambar 3. Flowchart Keabsahan Data

Flowchart Pada Gambar 3 dipaparkan bagaimana alur keabsahan data yang telah di upload oleh user (masyarakat) sebagai pengguna sesuai kebutuhan berkas yang akan diajukan oleh user itu sendiri.

Melalui beberapa tahapan dari metode yang digunakan terbentuklah sebuah permodelan usecase yang memastikan sebagai pondasi perancangan sebuah sisem yang di paparkan sebagai berikut.



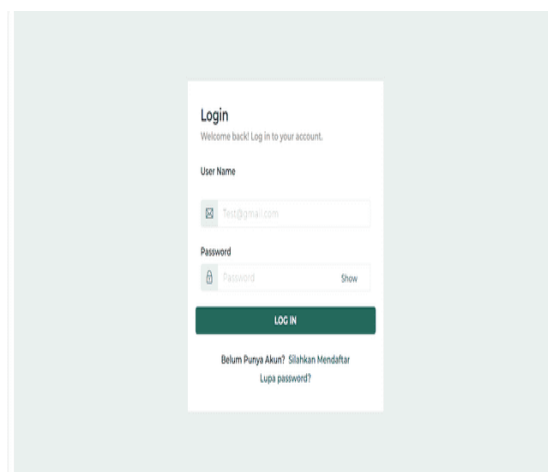
Gambar 4. Usecase Diagram Sistem Layanan Publik

Dijelaskan pada usecase menggambarkan sebuah penduduk dapat mengakses beberapa fitur layanan yang akan di konfirmasi terhadap bagian pelayanan untuk melakukan input data sesuai keinginan yang diminta oleh masyarakat muratara sehingga nanti pelaporan akan di buat oleh sekretaris sebagai dokumen pendukung untuk menindak lanjuti hasil dari sistem pelayanan publik. .

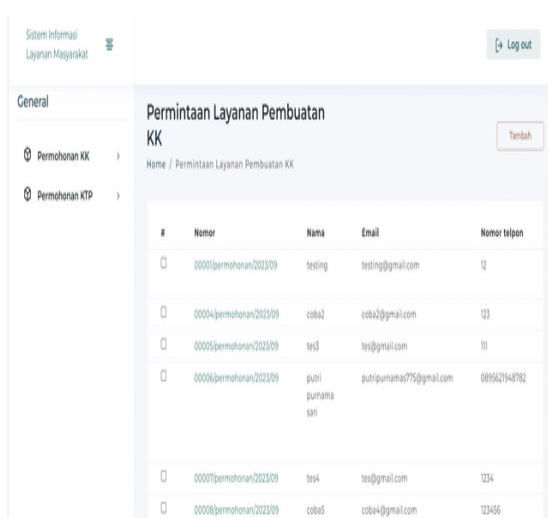


Gambar 5. Homepage Sistem Layanan Publik

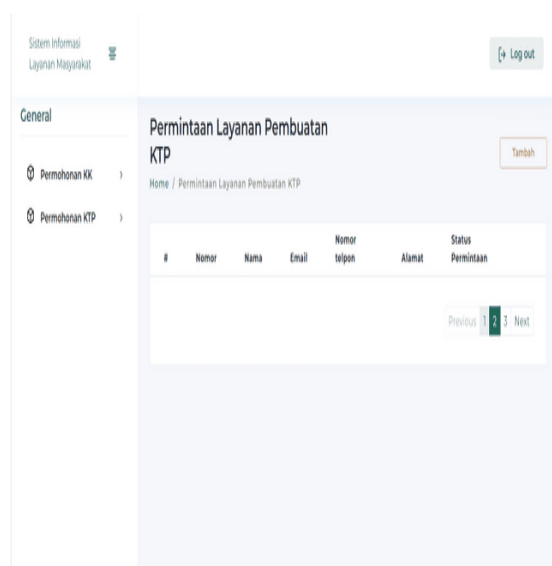
Pada Bagian Homepage pengguna dapat mengakses login atau mendaftarkan terlebih dahulu agar dapat menjadi sebagai user sistem untuk melakukan penginputan beberapa data sesuai permintaan untuk dilakukan pemrosesan oleh admin pelayanan publik.



Gambar 6. Page Login Sistem Layanan Publik



Gambar 7. Dashboard Permintaan Layanan Pembuatan KK



Gambar 8. Permintaan Layanan Pembuatan KTP

Gambar 9. Buat Permintaan Baru Sistem Layanan Publik

Hal yang telah dipaparkan oleh Gambar 6 adalah bentuk bagaimana admin pelayanan dapat melakukan login untuk memasukkan data masyarakat sesuai permohonan yang di minta oleh masyarakat. Kemudian Gambar 7 dijelaskan bahwa ada dashboard admin untuk melihat permohonan yang masuk bagi masyarakat untuk segera di konfirmasi dan di keluarkan surat sesuai permintaan layanan dan kebutuhan bagi masyarakat yang terdiri dari berbagai data yang di perlukan permohonan Kartu Keluarga, KTP, SK Kematian dan SK Tidak Mampu. Jika Permohonan telah masuk pada sistem pelayanan publik akan segera di proses oleh admin dan dilaporkan kepada sekretaris pelayanan publik untuk menjadi dokumen pelaporan daerah. Perancangan sebuah sistem layanan publik pada kantor camat rawas ilir kabupaten musi rawas utara ini ditemukan sebuah hasil yang sesuai dengan permintaan dari masyarakat hal ini dapat di ukur pada rancang bangun mulai dari flowchart, usecase hingga tampilan (interface) pada sistem layanan publik rawas ilir kabupaten muratara.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan uji coba yang telah dilaksanakan ditemukan sebuah hasil :

1. Terdapat pembangunan sistem layanan publik pada kantor camat muratara ini, maka sistem ini dapat membantu mengefisienkan kinerja petugas kantor camat muratara dalam pengelolaan data pengajuan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga.
2. Melalui Sistem ini diharapkan dapat mempermudah bagi masyarakat dalam mengajukan pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk tanpa mereka harus datang langsung ke kantor camat muratara karena dapat dilakukan secara *online* dengan menggunakan jaringan *internet*.

Untuk meningkatkan kinerja sistem ini maka penulis memberikan beberapa saran dan masukan kepada petugas kantor camat muratara sebagai berikut :

1. Sistem Informasi layanan publik ini dapat digunakan oleh masyarakat agar bisa menjalankan sistem ini dengan baik,

bertanggung jawab dan digunakan dengan sebagaimana mestinya.

2. Pihak petugas kantor camat muratara sebaiknya melakukan pelatihan terhadap petugas yang bertindak sebagai admin, dan juga sosialisasi kepada masyarakat terlebih dahulu agar dapat menjalankan sistem informasi layanan publik ini dengan semaksimal mungkin.
3. Senantiasa tingkatkan keamanan database supaya bebas dari kehancuran ataupun kendala yang kerap dicoba oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.
4. Senantiasa memperbaharui password yang terdapat dalam tiap periode kedepan supaya tiap tugas dapat memperoleh hasil yang di idamkan serta lebih nyaman.

Daftar Rujukan

- [1] H. Maharani and M. Ulfa, "Sistem Informasi Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Web Mobile," *J. Inf. dan Teknol.*, pp. 136–141, 2022, doi: 10.37034/jidt.v4i3.212.
- [2] Ismai, "Sistem Informasi Manajemen Berbasis Website Pada UNL Studio Dengan Menggunakan Framework Codeigniter," *J. Ilm. M-Progress*, vol. 11, no. 1, pp. 13–21, 2021.
- [3] M. B. Tri, "Perancangan Sistem Informasi Management Siswa Berprestasi Berbasis Android Pada Smk PGRI Rawalumbu," *J. Sains Teknol. Fak. Tek.*, vol. X, no. 2, pp. 30–39, 2020.
- [4] R. A. Wicaksono and L. Safitri, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Smartphone Menggunakan Metode SAW Berbasis Website," *Sist. Informasi, Fak. Ilmu Komput. Teknol. Informasi, Univ. Gunadarma Depok*, pp. 2–5, 2020.
- [5] F. Romadhon and Lathifah, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Menggunakan Metode SWOT," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 20–26, 2022.
- [6] R. T. Maulana, "Perancangan User Interface User Experience Dengan Metode User Centered Design Pada Aplikasi Mobile Auctentik," *Informatics Eng.*, pp. 22–75, 2020, [Online]. Available: <https://dspace.uui.ac.id/123456789/28891>
- [7] M. A. Azis, N. Hadianito, J. Miharja, and S. Rifai, "Implementasi Algoritma Apriori Untuk Analisa Pemilihan Tipe Genre Film Anime (Studi Kasus : Myanimelist.Net)," *J. Pilar Nusa Mandiri*, vol. 14, no. 2, p. 209, 2018, doi: 10.33480/pilar.v14i2.932.
- [8] Zulfiantri, "Rancang bangun aplikasi poliklinik gigi (studi kasus : poliklinik gigi kejaksaan agung ri)," *Depok Univ. Gunadarma*, vol. 8, no. Kommit, pp. 473–482, 2016, doi: 10.1210/en.2005-0771.
- [9] F. Zuliyanti, "Pengolahan arsip dinamis inaktif sebagai upaya efektivitas dan efisiensi temu kembali arsip di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Bantul," *Informatio J. Libr. Inf. Sci.*, vol. 1, no. 3, p. 241, 2021, doi: 10.24198/inf.v1i3.35257.
- [10] L. M. Tumanggor *et al.*, "Perancangan Aplikasi Media Pembelajaran Rumus Matematika Untuk SMA Berbasis Android," *J. FTIK*, vol. 1, no. 1, pp. 451–462, 2020.
- [11] A. Ibrahim, A. Arief, and S. Do Abdullah, "Keamanan Untuk Penerapan Layanan Publik Pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe): Sebuah Kajian Pustaka Sistematis," *IJIS - Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 5, no. 2, p. 135, 2020, doi: 10.36549/ijis.v5i2.105.
- [12] A. Nurfarah, "Perancangan Perbaikan Sistem Layanan Publik Dengan Integrasi Metode Servqual, Kano, Dan Qfd (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Ceper)," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.

- [13] G. Sandiasa and P. Agustana, "Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah," *J. Adm. Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 1–9, 2018, [Online]. Available: Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah.html