



Layanan Offline Tatap Muka (LA OFTAMU) di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dalam Perspektif New Public Service Manajemen

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Asmi Andini Universitas Sembilanbelas November Kolaka dinikolut@gmail.com	ISSN: 2963-8933 Vol. 6, No. 1, April 2026 http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajpp
La Ode Asrun Asiz Universitas Sembilanbelas November Kolaka	
Ahmad Farouq Mulku Zahari Universitas Sembilanbelas November Kolaka	

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi

Amir, A. M. A., Asiz, L. O. A., & Zahari, A. F. M. (2026). Analisis Tata Kelola Bumdes di Desa Lamondape Kecamatan Polinggona Kabupaten Kolaka. *Arus Jurnal Psikologi dan Pendidikan*, 6 (1), 530-540.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Layanan *Offline Tatap Muka* (LA OFTAMU) Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara Dalam Perspektif *New Public Service Manajemen*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, data yang dikumpulkan dari data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari wawancara dengan para informan yang berjumlah 7 orang dan hasil pengamatan lapangan. Sedangkan untuk data sekunder dengan melakukan pengumpulan data melalui studi kepustakaan, dan literatur pendukung. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan menggunakan reduksi data, display data penyajian dan penarikan kesimpulan teknik keabsahan data keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Hasil penelitian disimpulkan sebagai berikut: berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan. Namun pegawai Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan serta handal, kompeten dan sikap baik kepada masyarakat

Kata Kunci: Layanan, Offline (LA OFTAMU), New Public Service

Abstract

The purpose of this study is to identify and describe Face-to-Face Offline Services (LA OFFTAMU) at the Population and Civil Registration Office of North Kolaka Regency from a New Public Service Management Perspective. This study uses a descriptive research method, collecting data from primary and secondary sources. Primary data comes from interviews with seven informants and field observations. Secondary data is collected through library research and supporting literature. The data analysis technique used was qualitative data analysis, employing data reduction, data display, and conclusion drawing. Data validity techniques in qualitative research include testing, credibility, transferability, dependability, and confirmability. The research concludes with the following conclusions: Based on the results of research conducted related to physical evidence, the supporting facilities for services at the North Kolaka Regency Population and Civil Registration Office are inadequate and do not satisfy the public. This is due to the lack of fans or air conditioning in the waiting room, the lack of a loudspeaker to call the queue, and the lack of reading books or newspapers to read while waiting in line for the service process. However, the North Kolaka Regency Population and Civil Registration Office employees serve the public well. Employees respond to questions from the public and provide direction related to these questions. Employees serve in a friendly and polite manner, as well as being reliable, competent, and have a good attitude towards the public.

Keywords: Service, Offline (LA OFFTAMU), New Public Service

A. Pendahuluan

Perkembangan ilmu teknologi, informasi dan komunikasi memberikan dampak yang signifikan dalam kehidupan masyarakat pada saat sekarang ini. Banyak kita temui berbagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, termasuk salah satunya dalam bidang pemerintahan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi juga cenderung dikaitkan dengan komputer yang bertujuan untuk mempermudah dalam menghasilkan informasi (Yanti Yusman & Paris Harahap, 2020).

Pelayanan publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Perkembangan pelayanan publik memang selalu aktual untuk diperbincangkan. Pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan. Konsep pelayanan ini akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia. Posisi masyarakat yang berubah menjadi warga negara membuat para penyedia pelayanan publik tidak hanya memposisikan masyarakat sebagai konsumen. Melainkan lebih jauh masyarakat juga dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan ini memungkinkan bagi penyedia layanan publik untuk lebih responsif. Hal utama yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik telah responsif terhadap masyarakat adalah munculnya inovasi pelayanan. (Dayang Erawati Djamrut : 2019).

Di Indonesia sendiri sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Eletronic Government* telah banyak daerah yang menerapkan *Eletronic Government* dalam pelayanan publik, ditandai dengan banyaknya lembaga-lembaga pemerintahan yang mulai memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi ini guna diaplikasikan sebagai media dalam memberikan kemudahan penyampaian informasi publik dan kemudahan pelayanan publik. Hal ini tentunya penerapan *Eletronic Government* bukan semata-mata karena perkembangan itu dari perspektif lingkungan strategik, tetapi lebih penting lagi adalah dirasakan adanya kebutuhan akan penerapan Teknologi Informasi dan Teknologi Komunikasi tersebut guna mencapai kualitas pelayanan prima kepada masyarakat. Disamping juga adalah guna tercapainya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efisiensi, koherensi dan daya guna lainnya yang dimungkinkannya, (Sosiawan 2020).

Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan Undang-Undang yang mengatur prinsip-prinsip Pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi Pemerintahan itu sendiri. Salah satu upaya yang dapat dilakukan sehubungan dengan hal tersebut yaitu mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam Pelayanan Publik. Hal ini untuk menjawab tantangan Era Revolusi Industri 4.0 Akibat pesatnya perkembangan pemanfaatan teknologi digital diberbagai bidang yang dicirikan dengan pemanfaatan teknologi yang berbasis internet atau dikenal dengan istilah "*internet of things*"(prasetyo & sutopo, 2018). Dengan demikian salah satu upaya untuk mewujudkan *Good*

Governance dalam era otonomi daerah adalah menggunakan *Eletronic Government* (Mariano,2018).

Elektronik Government merupakan bentuk dari penerapan teknologi informasi yang dilakukan oleh Pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik yang berorientasi kepada Masyarakat. Menurut Brown & Garson konsep *Eletronic Government* merupakan pemanfaatan kemajuan ilmu teknologi terutama aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses Pemerintah kepada warga negara, rekanan bisnis, pekerja, dan entitas pemerintah yang lain (Brown & Garson, 2020).

Di Indonesia inisiatif kearah *Eletronic Government* telah diperkenalkan sejak Tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor.6 Tahun 2001 tentang telematika (telekomunikasi, media dan informatika) yang menyatakan bahwa aparat Pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *Good Governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI Nomor. 3 Tahun 2003 adalah pintu gerbang *Eletronic Government* di Indonesia dalam Instruksi Presiden Nomor. 3 Tahun 2003 *Eletronic Government* ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan, tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *Eletronic Government* merupakan bukti keseriusan Pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *Electronic Government* itu sendiri. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dilakukan oleh seluruh pemerintah daerah di Indonesia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (Tami & Putri,2019).

Dalam pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab Pemerintah Kota/Kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari Desa/Kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara Administrasi sebagai warga Negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang “perubahan atas UUD Nomor.23 Tahun 2006 tentang Admnistrasi Kependudukan. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan. Salah satu langkah untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka Pemerintah mulai membuat sebuah kebijakan dengan mengadakan program yang dikenal dengan la Oftamu.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwasannya pelayanan administrasi kependudukan perlu ditingkatkan sejalan dengan adanya tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang professional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif, hal ini dilakukan dalam rangka mewujudkan standar pelayanan prima yang menyeluruh dalam mengatasi masalah kependudukan. Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi Kependudukan diharapkan dapat memberikan pemenuhan hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta dapat memberi perlindungan terkait dengan penerbitan Dokumen Kependudukan, yang mana dalam hal ini publik berhak untuk mendapatkan kesetaraan dalam pelayanan, berikut Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara Nomor : 400.12 /60.b/2023 Tentang Penetapan Inovasi Si Laku O2t (Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara Offline, Online Dan Terintegrasi) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Sedangkan Keputusan Bupati Kolaka Utara Nomor 4012/185/ Tahun 2024 Tentang Penetapan Inovasi Daerah Si Laku O2t (Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara Offline, Online Dan Terintegrasi) Kabupaten Kolaka Utara

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan, Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa

Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik (Mahsyar, 2020).

Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang bertugas menyediakan pelayanan kepada masyarakat terkait kepengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran yang meningkat kebutuhannya setiap tahunnya. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang baik dan cepat dari instansi-instansi yang terkait, namun tuntutan tersebut sering kali tidak di dengar oleh aparatur karena pada kenyataannya dalam pelayanan publik yang terjadi selama ini sering kita temukan kepengurusan yang di persulit, lambat, mahal dan juga melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang di layani.

Menurut Buhari Hamid dalam kutipannya melalui situs web [https:// dukcapil.kemendagri.go.id/](https://dukcapil.kemendagri.go.id/) mengemukakan bahwa (Si Laku O2T) yang di programkan langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara pada tahun 2021 merupakan suatu inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, dengan inovasi sistem layanan (Si Laku O2T) tersebut, publik dapat menerima layanan administrasi kependudukan dengan mudah dan cepat, karena sistem layanan administrasi ini adalah salah satu web yang berbasis teknologi. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat diperlukan oleh masyarakat, karena kehidupan masyarakat tidak dapat terlepas dari administrasi kependudukan, dalam rangka memenuhi kebutuhan publik, dan meningkatkan pelayanan terkait administrasi kependudukan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara membuat suatu inovasi sistem layanan adminduk Kolaka Utara Inovasi pelayanan ini publik dapat dengan mudah mengakses layanan administrasi kependudukan, masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan tidak perlu untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara.

La oftamu merupakan layanan inovasi Offline atau tatap muka di kantor yang buka layanan adminduk setiap hari, termasuk hari sabtu, minggu dan libur nasional kecuali libur idul fitridengan adanya beberapa inovasi tetap buka layanan di hari libur sehingga lebih produktif. Inovasi yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan ini masih mengalami kendala, terutama ketika menyampaikan sosialisasi kepada masyarakat terjadi miskomunikasi dari pihak RW dan RT, sehingga pemahaman masyarakat terhadap inovasi (Si Laku O2T) masih kurang, karena masyarakat belum dapat sepenuhnya adaptasi terhadap suatu prosedur pelayanan yang mengalami pemabaharuan atau inovasi. Kurangnya pemahaman masyarakat tersebut dapat menyebabkan terhambatnya pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan (Si Laku O2T).

Inovasi dalam pelayanan publik perlu dilakukan dan harus terus menerus ditingkatkan, agar dapat memberi kemudahan pada publik sehingga kebutuhan publik dapat terpenuhi, dengan adanya inovasi pelayanan maka kualitas pelayanan publik juga dapat meningkat menjadi lebih baik. Jika inovasi tidak dikembangkan dengan maksimal maka pemerintah sebagai pelayan publik tidak mampu memenuhi kebutuhan publik yang dinamis dan semakin kompleks. Peneliti memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara sebagai objek penelitian, dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu instansi yang mengurus pelayanan administrasi kependudukan, yang mana administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting dan sangat diperlukan oleh masyarakat, dengan demikian masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pihak yang berkewajiban melayani dan mengurus administrasi kependudukan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya membuat skripsi dan penelitian ini berbeda dari yang sebelumnya karena penelitian ini menggambarkan tentang inovasi pemerintah dalam mengeluarkan Si Laku O2T untuk memudahkan transaksi pelayanan administrasi di Dukcapil dengan adanya demikian membuat program dan pelayanan di masyarakat menjadi efektif. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Layanan *Offline* Tatap Muka (La Oftamu) Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara Dalam Perspektif *New Public Service Manajemen*

B. Metodologi

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2012), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk tertulis dan kata-kata yang diucapkan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Teknik

pengumpulan data adalah wawancara dengan informan yaitu perwakilan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara, dan Perwakilan Masyarakat Pengguna Adminduk. Data yang digunakan yakni menggunakan data sekunder yang ada. Teknik analisis data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu mendeskripsikan dan menafsirkan data yang diperoleh di lapangan dari informan. Teknik analisis data ini didasarkan pada kemampuan nalar dalam menghubungkan fakta, data dan informasi, sehingga data yang diperoleh akan dianalisis sehingga diharapkan akan muncul gambaran yang dapat mengungkap permasalahan penelitian.

C. Hasil dan Pembahasan

Administrasi Kependudukan (Adminduk) adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik & Pembangunan sektor lain. Pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya. Bahkan Dwiyanto dalam (sangadah & Kartawidjaja, 2020) menyebutkan bahwa literatur terdahulu menyebutkan bahwa "*what government does is public service*". Dengan kata lain, tugas dari pemerintah merupakan upaya dalam melaksanakan pelayanan bagi masyarakat.

Layanan *Offline* Tatap Muka (LA OFTAMU) dengan datang di kantor, dibuka pelayanan Adminduk setiap hari termasuk Sabtu, Minggu dan Libur Nasional). Hal ini memungkinkan masyarakat tetap dilayani dalam keadaan darurat meskipun hari libur, berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan maka disajikan hasil wawancara dan pembahasan sebagai berikut:

Tangible (Bukti Fisik)

Tangible merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kriteria penilaian kualitas layanan, yang termasuk dalam aspek ini ialah sarana prasarana penunjang pelayanan (loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, dan tempat sampah). Selain itu, faktor kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan dan ruangan penunjang layanan (mushola, kamar mandi), ketersediaan wadah aspirasi masyarakat (kotak saran), serta kerapian penampilan pegawai juga mendukung primanya layanan yang diberikan.

Pada dimensi ini peneliti melakukan wawancara guna mengukur kualitas bukti fisik (*Tangible*) untuk mendukung pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, salah satu sarana pendukung layanan ialah faktor kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan.

Menurut masyarakat yang menjadi narasumber (MS 45th & JN 32th), menyatakan bahwa "ruangan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara sudah rapi dan bersih, akan tetapi masih kurang luas, fasilitasnya juga sudah bagus saya juga melihat papan informasi tertata rapi, Selain masalah kebersihan ruangan, sarana pendukung layanan seperti papan informasi juga perlu diperhatikan. Papan informasi ini sudah diletakkan di tempat yang strategis, sehingga masyarakat yang datang ke Disdukcapil dapat langsung melihat dan membaca informasi yang terdapat di papan tersebut." (Wawancara 3 agustus 2025)

Pendapat serupa juga disampaikan oleh sekdis Bapak S 52th Beliau mengungkapkan bahwa Sarana prasarana pendukung kerja sebagian telah terpenuhi, namun untuk lokasi di tempat saat ini di pandang kurang memenuhi persyaratan namun saat ini DISDUKCAPIL sedang dalam proses pembenahan yang lebih representatif. meskipun telah mampu mendukung proses pelayanan, akan lebih baik jika kuantitas dan kualitas sarana prasarana pendukung ditingkatkan (Wawancara, 3 Agustus 2025).

Kurangnya kualitas fasilitas sarana prasarana penunjang layanan juga dirasakan oleh masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Menurut I 32th menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan dalam menunggu layanan di Disdukcapil Kolaka Utara masih kurang, karena di ruang tunggu belum ada buku bacaan atau koran, serta masih belum ada kipas angin sehingga terasa panas dan gerah. Selanjutnya, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik, saya juga memberikan saran kepada instansi terkait untuk menggunakan pengeras suara pada saat memanggil antrian. (Wawancara 3 agustus 2025)

Tangible (bukti fisik) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi, seperti gedung kantor, atribut yang dikenakan pegawai, peralatan untuk menyalurkan jasa dan penampilan karyawan (Aisyah et al., 2021). Tangible merupakan salah satu indikator dari kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Untuk mengukur dimensi Tangible dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara terkait pelayanan La Offtamu, berdasarkan ada hasil wawancara maka disimpulkan masyarakat menyatakan ruangan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara sudah rapi dan bersih, akan tetapi masih kurang luas, fasilitasnya juga sudah bagus saya juga melihat papan informasi tertata rapi, Selain masalah kebersihan ruangan, sarana pendukung layanan seperti papan informasi juga perlu diperhatikan. Papan informasi ini sudah diletakkan di tempat yang strategis, sehingga masyarakat yang datang ke Disdukcapil dapat langsung melihat dan membaca informasi yang terdapat di papan tersebut, kemudian Sarana prasarana pendukung kerja sebagian telah terpenuhi, namun untuk lokasi di tempat saat ini di pandang kurang memenuhi persyaratan namun saat ini DISDUKCAPIL sedang dalam proses pembenahan yang lebih representatif. meskipun telah mampu mendukung proses pelayanan, akan lebih baik jika kuantitas dan kualitas sarana prasarana pendukung ditingkatkan.

Fasilitas yang diberikan dalam menunggu layanan di Disdukcapil Kolaka Utara masih kurang, karena di ruang tunggu belum ada buku bacaan atau koran, serta masih belum ada kipas angin sehingga terasa panas dan gerah. Selanjutnya, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik, masyarakat memberikan saran kepada instansi terkait untuk menggunakan pengeras suara pada saat memanggil antrian.

Tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Untuk itu kenyamanan tempat melakukan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan dan diterapkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan.

Reliability (Keandalan)

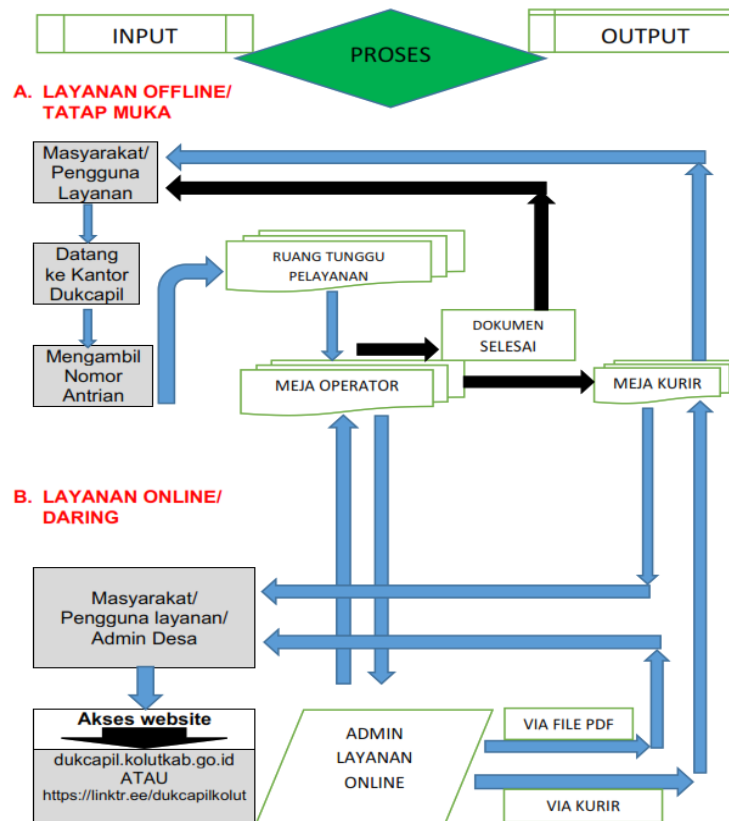
Kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan yang dijanjikan dengan tepat. Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan. Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan. Menurut Bapak T 54th Kabid PDIP Kolaka Utara, pemrosesan pengajuan layanan telah dilaksanakan secara tepat dan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Waktu penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil telah sesuai dengan aturan yang berlaku di Kabupaten Kolaka Utara”.

Hal serupa juga dijelaskan oleh MR 26th Operator Pelayanan Pendaftaran Pendudukan Kabupaten Kolaka Utara bahwa pemrosesan dilaksanakan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditentukan contoh Waktu penyelesaian dokumen :1.Layanan offline maksimal 1 (satu) hari kerja, 2.Layanan online maksimal 2 (dua) hari kerja. Waktu pelayanan: 1.hari senin-kamis (08.00-15.30 wita) dan (jam istirahat di berlakukan piket), 2.hari jumat (08.00-15.30 wita) dan istirahat shalat jum’at (11.45-12.45 wita), 3.hari sabtu -minggu dan libur nasional (09.00-14.00 wita), 4.layanan online hanya aktif pada hari dan jam kerja (senin s.d jum’at), kecuali la Katrine bunda, aktif 24 jam setiap hari.(Wawancara 3 agustus 2025).

Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi, Wawancara yang peneliti lakukan kepada Bapak S 52th merupakan Sekdis kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kolaka Utara mengatakan bahwa Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kolaka Utara teliti, cermat. Narasumber belum pernah menemukan kesalahan terkait pelayanan yang diberikan, Pegawai berusaha untuk cermat dalam melayani semua pengguna layanan yang datang ke kantor dengan berbagai keperluan. Sebagai pemberi layanan, penting untuk mengecek kembali syarat-syarat yang dibutuhkan agar tidak terjadi kesalahan.” (wawancara 3 Agustus 2025)

Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

Dijelaskan juga oleh Bapak operator MR 26th bahwa yang dimaksud dengan standard dan alur pelayanan sebagai berikut :



Gambar 4.2 Bagan Alur pelayanan La Offtamu Capil Kolaka Utara

Berdasarkan pada penelitian dan wawancara yang dilakukan maka dijelaskan bahwa Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara menyediakan kotak saran untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih.

Dijelaskan bahwa pemrosesan dilaksanakan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditentukan contoh Waktu penyelesaian dokumen :1.Layanan offline maksimal 1 (satu) hari kerja, 2.Layanan online maksimal 2 (dua) hari kerja. Waktu pelayanan:1.hari senin-kamis (08.00-15.30 wita) dan (jam istirahat di berlakukan piket), 2.hari jumat (08.00-15.30 wita) dan istirahat shalat jum'at (11.45-12.45 wita), 3.hari sabtu -minggu dan libur nasional (09.00-14.00 wita), 4.layanan online hanya aktif pada hari dan jam kerja (senin s.d jum'at), kecuali la Katrine bunda, aktif 24 jam setiap hari.

Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Namun beberapa masyarakat menyatakan Beberapa bentuk pelayanan kadang tidak selesai dalam sehari. Ada juga yang memerlukan waktu berhari-hari untuk bisa selesai. Faktor penyebabnya beragam. Seperti yang dialami oleh naresumber itu karena kondisi jaringan yang tidak stabil Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Ketanggapan atau *responsiviness* pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara berhubungan dengan kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan

menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan.

Untuk mengetahui respon petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dan saat masyarakat menghadapi kesulitan/kebingungan dalam mengurus layanan, peneliti melakukan wawancara dengan sejumlah pegawai di Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, pegawai melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan. Selain itu, daya tanggap atau respon pegawai juga diketahui dari hasil wawancara dengan bapak T 54th menyatakan bahwa kantor dinas tersebut telah menindaklanjuti apa saja yang menjadi keluhan dari masyarakat, saran dari masyarakat telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Kolaka Utara, akan tetapi untuk ruang tunggu masih belum representatif namun untuk pengurusan dokumen sangat mudah dan jelas (Wawancara, 3 Agustus 2025).

Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan. Seperti yang dikatakan Bapak MR 26th sebagai pemberi layanan mengatakan Respon pegawainya sangat baik dan ramah, mereka benar-benar memberikan pelayanan yang baik dan maksimal sehingga kami pun ketika mengurus administrasi merasa sangat diperhatikan. Pegawai sangat antusias memberikan pelayanan yang terbaiknya" (wawancara 3 Agustus 2025).

Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor memberikan pelayanan respon yang tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan terkhususnya pada bidang public. Karena sebagaimana diketahui, bagaimana suatu pegawai memberikan respon yang baik dan antusias tentunya masyarakat pun senang dan tidak merasa sungkan untuk melakukan urusan-urusan di kantor layanan. Kemudian dijelaskan juga oleh Bapak S 52th ada banyak program yang dapat mempermudah pelayanan diantaranya sebagai berikut Apabila pemohon menginginkan dokumennya di antar melalui KURIR, maka petugas mendaftarkan dokumen untuk di antar sebagai implementasi inovasi layanan kurir ANDA kerumah secara gratis, biaya ditanggung oleh PEMDA (APBD) kabupaten kolaka utara." (Wawancara 3 Agustus 2025)

Maka merujuk pada hasil wawancara maka dijelaskan tentang program La offtamu dan Silaku O2T di Kabupaten Kolaka utara sebagai berikut Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang. Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna.

Kantor dinas tersebut telah menindaklanjuti apa saja yang menjadi keluhan dari masyarakat, saran dari masyarakat telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara, akan tetapi untuk ruang tunggu masih belum representatif namun untuk pengurusan dokumen sangat mudah dan jelas Respon pegawainya sangat baik dan ramah, mereka benar-benar memberikan pelayanan yang baik dan maksimal sehingga kami pun ketika mengurus administrasi merasa sangat diperhatikan. Pegawai sangat antusias memberikan pelayanan yang terbaiknya. Kemudian dijelaskan juga bahwa Apabila pemohon menginginkan dokumennya di antar melalui KURIR, maka petugas mendaftarkan dokumen untuk di antar sebagai implementasi inovasi layanan kurir ANDA kerumah secara gratis, biaya ditanggung oleh PEMDA (APBD) Kabupaten Kolaka Utara.

Competence (Kompetensi)

Tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan, dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan. Dimensi Kompetensi yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi kompetensi dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dapat diukur melalui wawancara sebagai berikut: Seperti yang dikatakan oleh bapak T 54th sebagai pemberi layanan mengatakan bahwa Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya Kantor

memberi janji pelayanan terkait waktu 1,2 hari kemudian Laofftamu itu layanan offline atau tatap muka dikantor yang dibuka pelayanan adminduk setiap hari ,termasuk hari sabtu, minggu dan libur nasional, kecuali hari libur Idul fitri, Idul adha dan libur tahun baru masehi

Di samping itu, Disdukcapil hendaknya memberikan jaminan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuannya dalam memberikan layanan. Jaminan ini berupa kemudahan akses pelayanan dan jaminan keamanan di Disdukcapil. Ibu JN 36th masyarakat menyatakan bahwa pengurusan/pemrosesan layanan di Disdukcapil mudah, karena semua persyaratan apa yang harus dipenuhi sudah dijelaskan oleh petugas serta tidak ada hambatan yang dialami selama pemrosesan/permohonan pembuatan produk Disdukcapil telah memberikan kemudahan akses yang memudahkan masyarakat diantaranya, dokumen akta yang selesai diproses, dinas mengirimkan (SMS) kepada pemohon untuk dapat diambil dokumen yang diurusnya atau menggunakan KURIR. (Wawancara, 3 Agustus 2025)

Disdukcapil telah berupaya untuk memberikan jaminan kemudahan layanan kepada masyarakat. Selain jaminan kemudahan layanan, jaminan keamanan juga menunjang kepuasan masyarakat. Mengenai keamanan di Disdukcapil. Maka berdasarkan wawancara maka dijelaskan atau disimpulkan sebagai berikut Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya Kantor memberi janji pelayanan terkait waktu 1,2 hari kemudian Laofftamu itu layanan offline atau tatap muka dikantor yang dibuka pelayanan adminduk setiap hari ,termasuk hari sabtu, minggu dan libur nasional, kecuali hari libur Idul fitri, Idul adha dan libur tahun baru masehi, pengurusan/pemrosesan layanan di Disdukcapil mudah, karena semua persyaratan apa yang harus dipenuhi sudah dijelaskan oleh petugas serta tidak ada hambatan yang dialami selama pemrosesan/permohonan pembuatan produk Disdukcapil telah memberikan kemudahan akses yang memudahkan masyarakat diantaranya, dokumen akta yang selesai diproses, dinas mengirimkan (SMS) kepada pemohon untuk dapat diambil dokumen yang diurusnya atau menggunakan KURIR.

Courtesy (Sikap)

Sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pelanggan serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. *Courtesy* (Sikap) ialah perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimensi *Courtesy* (Sikap) ini memegang peranan yang penting dalam mengukur kualitas pelayanan, sebab sikap yang baik dari pegawai pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman kepada dinas/instansi terkait. Untuk mengetahui sikap pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat, peneliti mewawancarai sejumlah pegawai agar mengetahui prinsip mereka (pegawai) dalam melakukan pelayanan. Wawancara yang dilakukan kepada bapak S 52th & MR 26th menyatakan bahwa ketika bertemu masyarakat, beliau melayani sebaik-baiknya dengan motto bersenyum serta ramah, cepat, manusiawi, dan sopan” merupakan sikap yang hendak dilakukan saat melayani masyarakat karena Tujuan pegawai adalah melayani pengguna layanan jadi pegawai harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Masyarakat akan merasa senang dan puas akan pelayanan yang diterima. (Wawancara, 3 Agustus 2025)

Pernyataan-pernyataan pegawai Disdukcapil ini telah memuaskan masyarakat. Hal ini dinyatakan oleh masyarakat yakni I 32th dan JN 36th Mereka menyatakan bahwa petugas memberikan pelayanan dengan baik dan ramah. Selain sikap dalam melayani permohonan masyarakat, sikap pegawai dalam menghadapi kritik dan masukan dari masyarakat juga diperhatikan, mereka menerima saran atau masukan dengan baik, dipertimbangkan untuk perbaikan pelayanan kepada masyarakat dan dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat, bila saran masukan kurang tepat maka dinas memberikan penjelasan secara detail kepada masyarakat. Sedangkan saran yang membangun tentu akan kami terima dan berusaha melaksanakan.”(Wawancara, 3 Agustus 2025)

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Kemudian masyarakat MS 45th mengatakan bahwa Terkadang ramah, tetapi beberapa pegawai pelayanan yang cuek tidak tanggap. Padahal sebagai pemberi layanan harus bersikap ramah agar penerima layanan merasa senang terhadap kualitas pelayanan yang terima” (wawancara 3 agustus 2025).

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berikut kesimpulan dari hasil wawancara sebagai berikut Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kolaka Utara sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

- a. Aspek *Tangible*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan.
- b. Dari aspek *reliability* atau kehandalan, Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan cepatnya waktu pemrosesan/pembuatan produk layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (*Standard Operational Procedure*), serta biaya yang dibebankan masyarakat sudah terbuka dan jelas.
- c. Berdasarkan aspek *responsiveness*, diketahui bahwa pegawai Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan.
- d. Dari *Competence* (Kompetensi) dapat ditarik kesimpulan bahwa kantor Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara telah memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Disdukcapil namun dibalik kemudahan yang diberikan layanan La Offtamu ini kurang diketahui masyarakat hal ini karena Disdukcapil Kolaka Utara belum melakukan sosialisasi secara menyeluruh.
- e. Dilihat dari *Courtesy* (Sikap) kantor Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini tercapai karena pegawai yang melayani masyarakat memiliki sikap yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

E. Referensi

- Amin M. A. (2024). *Analisis Pelayanan Berbasis New Public Service Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng*. Program Pascasarjana Ilmu Pemerintahan , 33-40.
- Bramantyo, S. N. (2018). *Inovasi Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Daerah Krmt Wongsonegoro Kota Semarang* (Doctoral Dissertation, Faculty Of Social And Political Sciences).
- Denhardt, JV., dan Robert B. Denhardt. (2019) *The New Public Service: Serving Not Steering* (Expanded Edition). New York: M.E.Sharpe, Armonk.
- Garson, J. (2021). Function, Selection, And Construction In The Brain. *Synthese*, 189, 451-481.
- Lamo, A. S. (2020). *Colaborative Governance Pendekatan Pelayanan Publik*. Jawa Tengah: Cv. Pena Persada.

- Mariano, M. L. (2019). Pregnancy Among Women With Kidney Transplantation: A 20-Years Single-Center Registry. *Revista Brasileira De Ginecologia E Obstetricia*, 41(07), 419-424.
- Mulyati, Ely. Madina, La Ode. Baso, Sudirman. Harahap, Lutfi Henderlan. 2024. Metode Penelitian. PT Media Penerbit Indonesia. Meda.
- Ramadhani, Usman, J. (2021). Pelaksanaan Program Pembinaan Narapidana Wanita Di Lembaga Perumahan Wanita Kelas Iia Sungguminasa. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 2(3), 337-350.
- S. Tangkilisan, (2003) Tangkilisan, Hesel Nogi S. (2003) Kebijakan Publik Yang Membumi, Yogyakarta: Lukman Offset. Winarno, Budi. (2005). Teori Dan Proses Kebijakan Publik, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Stephen Robbins (2021) Revisi Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi. Edisi Kelima. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Sosiawan, E. A. (2020). Penggunaan Situs Jejaring Sosial Sebagai Media Interaksi Dan Komunikasi Di Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 60-75.
- Yusman, Y., & Harahap, S. P. (2020). Implementasi Website Alumni Pada Smp Pgri 1 Padang. *Community Engagement And Emergence Journal (Ceej)*, 1(1), 27-29