



Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Merangin

Mardansyah

STIA Setia Setio Muara Bungo

e-mail: mardansyah777@gmail.com

Abstract

The development of public services in government agencies currently shows dissatisfaction with the performance of their employees. This decline even became the spotlight of various parties. The performance of services carried out by government officials in various service sectors is still not as expected. This research is to determine the implementation of general administrative services of the Regional Secretariat of Merangin Regency. The method used in this research is descriptive method with a qualitative approach, meaning knowing and getting an overview of the problems that occur in a certain place and time. The population in this study were the Head of the Department and all employees of the General Section of the Berkelok-Kelok Regional Secretariat. The sample was taken as many as 10 people using a purposive sampling technique and incidental sampling. The results of the research and discussion show that the General Section of the Kedip Regional Secretariat in serving general administration is not optimal and still needs improvement. Meanwhile, the obstacles faced are forming not yet optimal technical and managerial capabilities of employees in carrying out general administration services, and still limited office facilities and infrastructure. . So the efforts made are to improve the quality of human resources through education and training, as well as make efforts to meet the needs of administrative facilities and infrastructure.

Keywords: *Public Services ; Administration; Government.*

Abstrak

Perkembangan pelayanan publik di instansi pemerintah saat ini menunjukkan ketidakpuasan terhadap kinerja pegawainya. Penurunan tersebut bahkan menjadi sorotan berbagai pihak. Kinerja pelayanan yang dilakukan aparatur pemerintah di berbagai sektor jasa masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi umum Sekretariat Daerah Kabupaten Merangin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, artinya mengetahui dan mendapatkan gambaran tentang permasalahan yang terjadi pada suatu tempat dan waktu tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah Ketua Jurusan dan seluruh pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Berkelok-kelok, sampel diambil sebanyak 10 orang dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara purposif dan sampling insidental. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan itu Bagian Umum Sekretariat Daerah Kedip di dalam melayani administrasi umum tidak optimal dan masih membutuhkan ditingkatkan. Sedangkan kendala yang dihadapi adalah membentuk Belum optimal kemampuan teknis dan manajerial karyawan di dalam Mengerjakan melayani administrasi umum, dan masih terbatas sarana dan prasarana kantor. Sehingga upaya yang dilakukan adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, serta melakukan upaya pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana administrasi.

Kata Kunci: *Pelayanan publik, Administrasi, Pemerintah.*

PENDAHULUAN

Pemerintah Negara Kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan UUD 1945 telah mandat bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk Untuk memenuhi membutuhkan pada dasarnya . Dalam hal ini Pemerintah Pusat telah memberikan keleluasaan kepada daerah untuk melaksanakan otonomi daerah. Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, ditujukan untuk mempercepat pembangunan guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan (Young, Wiley and Searing, 2020).

Meningkatkan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek hubungan antar struktur pemerintahan dan antar pemerintahan. daerah, potensi dan keragaman daerah, peluang dan tantangan persaingan global dengan memberikan kewenangan yang seluas-luasnya kepada daerah disertai dengan pemberian hak dan kewajiban untuk menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem ketatanegaraan (Mascio, Natalini and Cacciatore, 2020).

Pelaksanaan otonomi daerah ini, dipandang perlu untuk lebih menekankan pada prinsip demokrasi, partisipasi masyarakat, pemerataan dan keadilan, serta memperhatikan potensi dan keragaman daerah. bahwa dalam menghadapi perkembangan kondisi, baik di dalam maupun di luar negeri, serta tantangan persaingan global, dipandang perlu untuk menyelenggarakan otonomi daerah dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional, yang diwujudkan dengan pengaturan, pendistribusian dan pemanfaatan sumber daya alam sumber daya nasional, serta perimbangan keuangan pusat dan daerah, sesuai dengan prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan, serta potensi dan keragaman daerah, yang dilakukan dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (Andrews, 2017).

Perkembangan pelayanan publik di instansi pemerintah saat ini menunjukkan ketidakpuasan terhadap kinerja pegawainya. Penurunan tersebut bahkan menjadi sorotan berbagai pihak. Kinerja pelayanan yang dilakukan aparatur pemerintah di berbagai sektor jasa masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Kondisi ini sangat memprihatinkan dimana sebagai aparatur negara harus menunjukkan kredibilitas dalam rangka melayani masyarakat (Supriyanto, Rosmalia *et all*, 2021). Orientasi pelayanan adalah sikap dan perilaku kerja PNS dalam memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani, termasuk

masyarakat, atasan, rekan kerja, unit kerja terkait, dan/atau instansi lain (Guenduez, Mettler and Schedler, 2020).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian Negara bahwa Pegawai Negeri Sipil adalah unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan berkeadilan, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. PNS mampu melaksanakan tugasnya secara profesional dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan, serta bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme serta tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Moulton, 2010).

Pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan berupa peraturan atau pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Berbagai gerakan reformasi publik (*publiceform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an dilatarbelakangi oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah .

Suatu organisasi pemerintahan atau dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan yang digerakkan oleh orang atau kelompok orang yang secara aktif bertindak sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya usaha yang dilakukan oleh orang-orang di dalamnya organisasi. Kinerja organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur-unsur pegawainya, oleh karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi hendaknya diukur dari penampilan kerja para pegawainya.

Pelaksanaan pelayanan administrasi khususnya pada instansi dan perkantoran swasta lainnya tidak lepas dari apa yang disebut dengan administrasi. Administrasi berperan mengatur, mengatur, mengendalikan, dan mengarsipkan segala urusan mengenai surat, dokumen, laporan, indeks, distribusi, dan sebagainya. Dengan beban kerja yang dimiliki bagian administrasi, maka bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan surat menyurat dan kegiatan administrasi lainnya mulai dari penjadwalan hingga pendistribusian. Dan tentunya surat-surat yang telah dibagikan tersebut sudah mendapatkan disposisi dari atasan untuk dilaksanakan sesuai dengan disposisi tersebut (Kondratenko *et al.*, 2020).

Berjalan atau tidaknya kegiatan administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan ditentukan oleh tingkat kinerja pegawai. Dimana kinerja mempunyai peranan yang sangat vital dalam menjalankan kegiatan administrasi sehingga dapat mempengaruhi tingkat berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya . Administrasi khususnya pada Sekretariat Daerah Kabupaten Merangin merupakan pintu atau awal dari suatu kegiatan baik pemerintahan maupun masyarakat. Maka dalam hal ini diperlukan penanganan yang serius agar kegiatan tersebut dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan tepat waktu (Torneo, 2020).

Pemerintah Daerah adalah akhir tombak di dalam menyadari melayani administrasi pemerintahan yang baik _ ke masyarakat . Dalam Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kecamatan Merangin (Lembaran Kabupaten Kedip Nomor 18 Tahun 2008) adalah organisasi perangkat daerah mampu bekerja. Bekerja dengan cara efektif , efisien dan tepat guna dengan karakteristik, potensi sebaik membutuhkan daerah Untuk menyadari administrasi pemerintahan yang baik. Pemda beroperasi pemerintahannya memberi tugas dan wewenang ke Sekretaris Daerah untuk dengan cara profesional dengan memberi melayani ke Perangkat daerah dan masyarakat (Bakhmat *et al.*, 2020).

Beberapa permasalahan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh aparat pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, yang dilakukan hanya sebagai bentuk pelayanan berdasarkan kewajiban sebagai pegawai pemerintah, bukan sebagai seorang pegawai negeri. Adanya perilaku tersebut menyebabkan munculnya tuduhan negatif yang dilontarkan oleh berbagai kalangan terhadap aparat pemerintah, seperti pejabat yang dianggap tidak profesional, berbelit-belit (tidak efisien), disiplin kerja rendah, korupsi, lalai dalam mengawasi kegiatan bisnis besar yang melibatkan dana negara. dan masyarakat dan sebagainya. Semua ini menjadi bukti rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat atau diberikan kepada masyarakat (Wright, 2010).

Kondisi penyelenggara pemerintahan oleh aparat pemerintahan sebagaimana diuraikan di atas merupakan gambaran nyata yang terjadi pada Pemerintah Kabupaten Merangin. Dari berbagai kondisi lapangan yang peneliti kaji, baik di Bagian, Sub Bagian, Dinas dan instansi pemerintah lainnya, penulis menduga bahwa aparat pemerintah di Kabupaten Merangin masih perlu dioptimalkan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan Melayani Administrasi Umum Sekretariat Daerah Berkelok-kelok. Kesuksesan di dalam penerapan tugas Pemerintah Daerah tidak bebas dari Satuan Perangkat Daerah Kerja (SKPD) yang menjalankan visi dan misi Pemerintah Daerah. Bagian Umum adalah unit kerja Sekretariat Daerah

Merangin, siapa yang bertanggung jawab langsung di dalam Perumusan Kebijakan dan Implementasi Melayani Administrasi Umum, Peralatan dan Rumah Tangga, Protokol dan Kode Telekomunikasi di lingkungan Sekretariat Daerah Berkelok-kelok.

Kendala yang dihadapi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Merangin dalam pelaksanaan pelayanan administrasi umum antara lain: belum optimalnya kemampuan teknis dan manajerial pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi umum, serta keterbatasan sarana dan prasarana kantor. Untuk mengatasi kendala yang dihadapi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Merangin, telah dilakukan berbagai upaya antara lain: peningkatan kualitas SDM melalui pendidikan dan pelatihan, serta melakukan upaya pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana administrasi.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian dan seluruh Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Berkelok-kelok. Sedangkan Sampel diambil sebanyak sepuluh orang dengan menggunakan teknik *pengambilan sampel secara purposif atau sampel tujuan* dan *sampling insidental* yaitu pengambilan sampel dengan cara kebetulan. Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Merangin dalam melaksanakan pelayanan administrasi umum belum optimal dan masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari berbagai permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan yang meliputi: pelaksanaan pelayanan administrasi dan kearsipan, pelaksanaan pelayanan tamu dan protokol daerah, pelaksanaan pelayanan persiapan koordinasi dengan pemerintah pusat dan pemerintah daerah lainnya, penyediaan tenaga administrasi/staf layanan staf pendukung.

PEMBAHASAN

Paradigma pemerintahan yang berorientasi pada otonomi daerah sejalan dengan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan UU No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Daerah telah memberikan kewenangan yang begitu luas kepada Pemerintah Daerah, sehingga perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat agar dapat dikelola dengan baik dan benar serta akuntabel, yang pada akhirnya Pemerintah Daerah dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan dan Pelayanan kepada masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan.

Mengerjakan tugas melayani administrasi umum, kemudian Bagian Umum Sekretariat Daerah Kedip memiliki fungsi sebagai pembangun di dalam mengelola administrasi umum Sekretariat Daerah juga merumuskan semua kebijakan penyusunan program kebutuhan peralatan, pelaksanaan urusan kata sandi, dan aktivitas perjalanan layanan. Penerapan melayani administrasi umum di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kedip Bisa dijelaskan melalui deskripsi di bawah ini :

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi dan Kearsipan.

Korespondensi atau administrasi dalam program pelayanan administrasi perkantoran merupakan kegiatan yang penting dibandingkan dengan kegiatan lainnya. Karena surat menyurat merupakan sarana komunikasi dalam menunjang kelancaran pelayanan administrasi. Tanpa korespondensi, dapat dikatakan pelayanan tidak berjalan lancar. Kinerja aparatur pada Bagian Umum Sekretariat Daerah dalam pelayanan administrasi dan kearsipan belum membuahkan hasil yang maksimal dimana pelayanan administrasi dan administrasi kearsipan diharapkan menghasilkan output yaitu terselenggaranya *kegiatan* surat menyurat dan dapat memberikan manfaat, yaitu tercapainya kelancaran administrasi surat menyurat (Szczepaniuk *et al.*, 2020).

Minimnya fasilitas penunjang juga membuat pelayanan administrasi surat menyurat kurang lancar (Andrews, 2017). Akibat kurang lancarnya pelayanan surat menyurat akan berdampak pada pencapaian target kinerja program kerja Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Merangin. Sedangkan pelayanan administrasi dan administrasi kearsipan masih tergolong rendah, karena kurangnya fasilitas yang mendukung pelaksanaan tugas tersebut.

Pelaksanaan Pelayanan Tamu dan Protokol Daerah

Dalam pelaksanaan pelayanan tamu dan protokoler di Sekretariat Daerah Merangin, hal ini menjadi salah satu indikator utama dalam menampilkan sosok Sekretariat Daerah Merangin sebagai pelayan masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan tercermin dalam pelayanan tamu. Sedangkan jumlah tamu yang berkunjung ke Sekretariat Daerah Merangin pada tahun 2011 sebanyak 24 (dua puluh empat) kali kunjungan dan penggunaan ruang pertemuan/ruang pola sebanyak 99 (sembilan puluh sembilan). Layanan ke tamu dan protokol Tetap tidak optimal ditunjukkan dengan ditemukan bermacam-macam keluhan dari publik ke layanan yang dilakukan (Holzer, 2022).

Pelaksanaan Koordinasi Layanan Kearsipan dengan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Lainnya.

Rapat koordinasi dan konsultasi ke sejumlah daerah lainnya adalah di dalam upaya peningkatan melayani administrasi kantor dan di dalam upaya mencari pemecahan bermacam-macam jenis masalah yang dihadapi (Drechsler, 2020). Sebagai *out put* dari aktivitas Ini adalah penerapan koordinasi dan konsultasi ke di luar daerah dengan manfaat yang diharapkan (*outcome*). adalah pemenuhan aktivitas rapat koordinasi dan konsultasi ke di luar daerah . Persiapan dilakukan oleh Bagian Umum ke pejabat lingkungan Sekretariat Daerah Merangin melakukan _ perjalanan melayani atau pertemuan koordinasi Sudah dipegang dengan baik dan sesuai ketentuan yang berlaku di mendukung kelancaran melayani administrasi kantor Jadi aktivitas persiapan rapat koordinasi dan

konsultasi adalah satu aktivitas Cukup penting Untuk dipegang sesuai dengan membutuhkan .

Penyediaan Layanan Dukungan Administrasi/Personil.

satu _ faktor produksi penentu kesuksesan pelaksanaan program/ kegiatan adalah ketersediaan kekuatan sumber Kekuatan orang yang dapat diandalkan dan cocok dengan keahlian yang dimiliki. Penanganan administrasi kepegawaian Bisa dijelaskan berdasarkan data jumlah personil, kelas, pendidikan, juga pelatihan. Data kepegawaian yang diperoleh terdiri dari sebagai sebagai berikut : (a) Kepegawaian Bagian Umum Sekretariat Daerah terdiri dari dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 48 orang dan Tenaga Kehormatan berjumlah 87 orang, (b) struktur kelas PNS Bagian Umum Sekretariat Daerah Kab . Kedip dengan Golongan IV sebanyak 1 orang, Golongan III sebanyak 12 orang, Golongan II sebanyak 31 orang, dan Golongan I sebanyak 1 orang, (c) Jenjang Pendidikan PNS Bagian Umum yang berpendidikan Magister 1 Orang , Pendidikan Sarjana 7 Orang, Diploma /SMA 36 Orang, dan SLTP 1 orang, (d) Diklat / Kursus Tingkat Spesial PNS Bagian Umum yang memperoleh Pelatihan berjumlah 1 Orang, Adum / Diklat Pim IV berjumlah 3 orang.

Persediaan anggaran yang memadai diharapkan bisa memberi hasil (*keluaran*) yaitu penerapan melayani kekuatan mendukung administratif / teknis Pemerintah Daerah dengan manfaat yang diharapkan yaitu pemenuhan persediaan melayani kekuatan mendukung administratif / teknis. Untuk mendukung pencapaian program, tujuan, dan kegiatan di dalam menyadari visi yang dimiliki, lalu diperlukan tambahan kekuatan mendukung administrasi dan teknis yang sesuai dengan kebutuhan.

KESIMPULAN

Kesimpulan menggambarkan jawaban dari hipotesis dan/ atau tujuan penelitian atau temuan yang diperoleh. Kesimpulan bukan berisi perulangan dari hasil dan pembahasan, tetapi lebih kepada ringkasan hasil temuan seperti yang diharapkan di tujuan atau hipotesis. Pada kesimpulan tuliskan juga saran dan keterbatasan penelitian terkait penelitian yang telah dilaksanakan.

Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Merangin dalam melaksanakan pelayanan administrasi umum belum optimal dan masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari berbagai permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan yang meliputi: pelaksanaan pelayanan administrasi dan kearsipan, pelaksanaan pelayanan tamu dan protokol daerah, pelaksanaan pelayanan persiapan koordinasi dengan pemerintah pusat dan pemerintah daerah lainnya, penyediaan tenaga administrasi/ staf layanan staf pendukung.

Kendala yang dihadapi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Merangin dalam pelaksanaan pelayanan administrasi umum antara lain: belum optimalnya kemampuan teknis dan manajerial pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi umum, serta keterbatasan sarana dan prasarana kantor. Untuk mengatasi kendala yang dihadapi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Merangin, telah dilakukan berbagai upaya antara lain: peningkatan kualitas SDM melalui pendidikan dan pelatihan, serta melakukan upaya pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, M. (2017) 'Political Narratives and "Abraham Obama"', *Oxford Research Encyclopedia of Politics*, (April). doi: 10.1093/acrefore/9780190228637.013.139.
- Bakhmat, N. *et al.* (2020) 'Pedagogical principles of training specialists in public administration and management in the system of vocational education', *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(10), pp. 203–207. doi: 10.31838/srp.2020.10.34.
- Drechsler, W. (2020) 'Good Bureaucracy: Max Weber and Public Administration Today', *Max Weber Studies*, 2, pp. 1–6.
- Guenduez, A. a., Mettler, T. and Schedler, K. (2020) 'Technological frames in public administration: What do public managers think of big data?', *Government Information Quarterly*. Elsevier, 37(1), p. 101406. doi: 10.1016/j.giq.2019.101406.
- Geoffrey Mills, Et All, (2007) *Manajemen Perkantoran Modern, Edisi Ketujuh*, Aksara Binarupa, Tangerang.
- Gering Supriyadi dan Tri Guno (2003) *Budaya Kerja Instansi Pemerintah*, LAN-RI, Jakarta.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiadi A.(2003) *Metodologi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Holzer, M. (2022) 'The Future of Public Administration', *Public Integrity*, 24(1), pp. 102–104. doi: 10.1080/10999922.2022.2003153.
- Keputusan Menpan No. KEP/26/M.PAN/2004 tentang *Petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas di dalam pemeliharaan melayani publik*.

- Kondratenko, V. *et al.* (2020) 'Innovation Development of Public Administration: Management and Legislation Features', *Marketing and Management of Innovations*, 6718(1), pp. 87–94. doi: 10.21272/mmi.2020.1-06.
- Malayu SP Hasibuan (2006) *Manajemen, Pemahaman Dasar, dan Masalah*, Aksara Bumi, Jakarta.
- Mascio, F. Di, Natalini, A. and Cacciatore, F. (2020) 'Public Administration and Creeping Crises: Insights From COVID-19 Pandemic in Italy', *American Review of Public Administration*, 50(6-7), pp. 621–627. doi: 10.1177/0275074020941735.
- Moulton, S. (2010) 'Integrating the public in public administration: Envisioning the scholarly field in 2020', *Public Administration Review*, 70(SUPPL. 1), pp. 317–318. doi: 10.1111/j.1540-6210.2010.02299.x.
- Paul Hersy , Kenneth H. Balancard , dan Dewey E. Johnson (1996) *Manajer Dari organisasi Perilaku*.
- Prajudi, Atmosudirjo(1997) *Dasar Ilmu Administrasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : PER/25/M.PAN/05/2006
- Szczepaniuk, E. K. *et al.* (2020) 'Information security assessment in public administration', *Computers and Security*. Elsevier Ltd, 90. doi: 10.1016/j.cose.2019.101709.
- Sondang . P. Siagian , *Analisis dan Formulasi Kebijakan dan Strategi Organisasi* , Gunung Agung, Jakarta, 1985.
- Sugiyono (2007) *Metode Belajar Administrasi* . Alfabet , Bandung`
- Nafira, S. and Supriyanto, A. (2022) 'Keputusan Pembelian ditinjau dari Electronic Word of Mouth , Impulse Buying , Brand Image dan Label Halal Produk MSGlow pada Generasi Millennial dan iGeneration', *Jurnal BANSI (Bisnis, Manajemen dan Akuntansi)*, 2(1), pp. 22–30.
- Supriyanto, a, Rosmalia, V. and ... (2021) 'Pemanfaatan Social Media Sebagai Pemasaran Bisnis Di Era Society 5.0', *Janaka ...*, 02(02), pp. 55–65. Available at: <http://ejournal.lppm-stieatmabhakti.id/index.php/JANAKA/article/view/21>

- Supriyanto, A. (2022) 'Pelatihan Digital Marketing pada UMKM Uliq Food di Kecamatan Bae Kabupaten Kudus', *Journal of Community Service and Empowerment (JCSE)*, 3(1), pp. 38–46. doi: 10.32639/jcse.v3i1.80.
- Tanri Abeng (1997) *Ide, Wawasan, Terapan dan Refleksi* , Perpustakaan Sinar Harapan, Jakarta.
- Torneo, A. R. (2020) 'Public administration education in the Philippines 1951-2020: History, challenges, and prospects', *Journal of Public Affairs Education*, 26(2), pp. 127–149. doi: 10.1080/15236803.2020.1744066.
- Wright, B. E. (2010) 'Public administration in 2020: Balancing values as a journey, not a destination', *Public Administration Review*, 70(SUPPL. 1), pp. s312–s313. doi: 10.1111/j.1540-6210.2010.02297.x.
- Winarno Surachmad (1995) *Pendahuluan Belajar Ilmiah Dasar , Metode dan Teknik* , Tarsito , Bandung.
- Young, S. L., Wiley, K. K. and Searing, E. a. M. (2020) "'Squandered in Real Time": How Public Management Theory Underestimated the Public Administration–Politics Dichotomy', *American Review of Public Administration*, 50(6-7), pp. 480–488. doi: 10.1177/0275074020941669.