

# Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru Tengku Salma<sup>1</sup> Herdi Salioso<sup>2</sup>

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution  
No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia  
[tengkusalma763@student.uir.ac.id](mailto:tengkusalma763@student.uir.ac.id) [herdisalioso@soc.uir.ac.id](mailto:herdisalioso@soc.uir.ac.id)

Received : July 7, 2024;

Accepted : 30 Juli 2024

## Abstract

*This research uses quantitative methods. The type of approach in this research uses a descriptive approach, namely describing and analyzing the problems found. The types and sources of data used are primary data and secondary data. In this research, data was collected through observation, interviews, questionnaires and documentation. Then descriptive analysis was used as a data analysis technique. The aim of this research is to analyze and determine the quality of mobile library services at the Pekanbaru City Library and Archives Service. The assessment indicators in this research are reliability, responsiveness, assurance, physical evidence and empathy. This research was carried out at the Pekanbaru City Library and Archives Service Jl. Dr. Sutomo no. 1, Suka Mulia, Sail District, Pekanbaru City, Riau. and the sample population for this study was 34 people in total. The author uses a sampling technique using a census, namely sampling where the entire population is sampled. The author uses this method because the population is in the same area, is small in number and easy to find. Overall, this research shows that the implementation of mobile library service quality is in the quite good interval.*  
**keyword : quality of service, mobile library**

## Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yaitu menggambarkan dan menganalisis permasalahan yang ditemukan. Jenis dan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Kemudian digunakan analisis deskriptif sebagai teknik analisis data. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui Kualitas Pelayanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru. Indikator penilaian dalam penelitian ini yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), bukti fisik (tangible) dan perhatian (emphaty). Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru Jl. Dr. Sutomo no.1, Suka Mulia, Kecamatan Sail, Kota Pekanbaru, Riau. dan populasi sampel penelitian ini secara keseluruhan adalah 36 orang. Penulis menggunakan teknik pengembalian penarikan sampel menggunakan sensus yaitu pengambilan sampel dimana seluruh populasi dijadikan sampel penulis menggunakan cara ini karena populasi berada pada wilayah yang sama, berjumlah sedikit dan mudah dijumpai. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaksanaan Kualitas Pelayanan perpustakaan keliling berada diinterval Cukup Baik.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Perpustakaan Keliling**

## **Pendahuluan**

Sesuai yang tercantum didalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada alinea IV yang berbunyi untuk membentuk suatu pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dengan adanya perwujudan amanat melalui Undang-Undang Dasar 1945 yang mengatur pencerdasan bangsa Indonesia dalam hal ini melalui sebuah instansi yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru agar dapat membantu merealisasikan program Pemerintah Kota Pekanbaru khususnya di Indonesia dapat menyediakan beragam layanan untuk lapisan masyarakat yaitu layanan untuk membaca

Berdasarkan hasil melalui survey yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru kepada masyarakat pada 12 Kecamatan di Kota Pekanbaru memperoleh hasil survey tingkat minat baca sebesar 27,2. Berdasarkan skala pengukuran indeks minat baca bahwa hasil survey tersebut berada pada skala 25- 49,9 skala digolongkan kedalam kategori rendah. untuk itu guna meningkatkan jumlah penerima layanan perpustakaan dan mewujudkan Pilar Smart People Kota Pekanbaru.

Untuk mewujudkan peran dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru maka dibutuhkan peran serta seluruh pegawai yang mampu menunjukkan kualitas Sumber Daya Manusia, dengan kemampuan bekerja baik mulai dari latar belakang pendidikan serta skill yang bagus sehingga pegawai bisa menciptakan kualitas layanan yang baik kepada konsumen.

Menurut Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 209 Tahun 2017 pada Bab II Pasal 2 tentang menyatakan Layanan Perpustakaan Keliling merupakan layanan yang diberikan sebagai perpanjangan tangan layanan Perpustakaan Umum melalui kunjungan kendaraan operasional perpustakaan keliling kepada pemustaka secara langsung, yang berupaya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana diamanatkan UUD 1945

Untuk itu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru berupaya memberikan layanan berbasis komunitas kepada pemustaka melalui pengenalan layanan perpustakaan keliling. Perpustakaan Keliling merupakan perluasan dari perpustakaan umum yang diberikan secara langsung dengan cara jemput bola, artinya pelayanan (bergerak) diberikan langsung kepada masyarakat melalui pengangkutan bahan perpustakaan seperti buku, koran, dan majalah dalam perjalanan.

Pentingnya kualitas pegawai adalah suatu organisasi mengutamakan kualitas pegawai seperti keterampilan, pengetahuan, pendidikan, dan pengalaman untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Konsep Administrasi**

Administrasi sebagai objek penelitian ilmu administrasi sebuah fenomena masyarakat modern. Dalam masyarakat saat ini, beberapa sebagian besar aktivitas warga terjadi di

organisasi modern. Dengan demikian, keberadaan administrasi erat kaitannya dengan organisasi (Indra Muchlis Adnan & Hamim, 2013)

Menurut Sondang dalam (Marliani, 2018) mengatakan bahwa Administrasi merupakan keseluruhan suatu proses pelaksanaan dari hasil keputusan yang sudah dilakukan, dalam pelaksanaan pada umumnya dilakukan lebih dari dua orang untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

### **Konsep Organisasi**

Menurut Leonard D Whitec dalam (Indra Muchlis Adnan & Hamim, 2013) mengatakan bahwa Organisasi merupakan suatu pola hubungan manusia yang ditentukan secara sistematis menurut hukum dan top manajemen, organisasinya adalah beberapa pengaturan kerja dibuat hubungan kerja sama antara beberapa orang dalam jangka waktu tertentu Dalam jangka panjang.

Menurut Makmur (Mamahit & Tulusan, 2013) berpendapat bahwa organisasi merupakan suatu bentuk persekutuan sosial dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi dan bereaksi ke dalam suatu ikatan pengaturan dan keteraturan dengan memiliki fungsi dan tugas sebagai suatu kesatuan yang mengarahkan terhadap pencapaian tujuan dan mempunyai batas-batas yang jelas.

### **Konsep Manajemen**

Menurut George R. Terry (Indra Muchlis Adnan & Hamim, 2013) berpendapat bahwa manajemen merupakan suatu proses yang khas, terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran yang telah ditemukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Manajemen menurut Siagian (Andry dan Yusa 2020:14) berpendapat bahwa manajemen merupakan suatu kemampuan serta keterampilan agar memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan.

### **Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut A.F. Stoner (Wicaksana & Rachman, 2018) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang berkesinambungan dan bertujuan untuk memastikan bahwa suatu organisasi atau perusahaan mempunyai orang-orang yang tepat artinya orang yang ditempatkan pada posisi atau peran yang sesuai dengan keahliannya atau dibutuhkan oleh organisasi. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam suatu keberhasilan organisasi.

Menurut Hasibuan (Dwiayama, 2018) menyatakan bahwa kehadiran sumber daya manusia dapat meningkatkan manfaat dan hasil elemen manajemen.

Menurut Edwin B. Flippo dalam (Eri Susan, 2019) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dari pengadaan serta pengarahan kemudian pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, selanjutnya adanya pemberhentian karyawan yang dimana untuk mewujudkan tujuan dari perusahaan individu, karyawan dan masyarakat.

## **Konsep Kualitas Pelayanan**

Menurut Sutarno (Arismen & Syahyuman, 2012) mengatakan bahwa perpustakaan keliling merupakan jenis layanan untuk membantu perpustakaan umum yang disebut sebagai unit layanan perpustakaan keliling. Artinya, perpustakaan keliling dapat memberikan layanan keliling ke kawasan pemukiman, lokasi kegiatan masyarakat seperti sekolah, kantor kelurahan, atau lokasi tertentu yang dianggap strategis.

Menurut Sampara (Febianti & Kuswara, 2023) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan kepada pelanggan yang diberikan sesuai dengan ketentuan atau standar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

Menurut Musqari dan Huda (Riyadin, 2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan atau disebut sebagai mutu pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan. Harapan adalah suatu keinginan dari pengguna layanan yang diberikan oleh perusahaan, jadi kualitas pelayanan asal mulanya merupakan mutu dari sebuah pelayanan dengan membedakan antara harapan dan kenyataan apakah sesuai atau tidak.

## **Konsep Perpustakaan Keliling**

Menurut Sutarno (Arismen & Syahyuman, 2012) mengatakan bahwa perpustakaan keliling merupakan jenis layanan untuk membantu perpustakaan umum yang disebut sebagai unit layanan perpustakaan keliling. Artinya, perpustakaan keliling dapat memberikan layanan keliling ke kawasan pemukiman, lokasi kegiatan masyarakat seperti sekolah, kantor kelurahan, atau lokasi tertentu yang dianggap strategis.

Sedangkan menurut Sulistyio Basuki (Arismen & Syahyuman, 2012) mengatakan bahwa perpustakaan keliling merupakan Perpustakaan keliling merupakan bagian dari perpustakaan umum yang dikunjungi penggunanya dengan menggunakan kendaraan (darat atau air). Biasanya, tugas ini merupakan bagian dari perluasan layanan perpustakaan umum agar layanan perpustakaan tersedia bagi warga yang jauh dari perpustakaan.

## **Metode**

Tipe penelitian ini menggunakan survey deskriptif dengan metode kuantitatif. Sumber data primer dan sekunder diperoleh melalui wawancara, kuisisioner dan data sekunder diperoleh dari buku, data, dokumen publikasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan masalah pokok penelitian. Menurut Sugiyono (2018) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggapbarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilaksanakan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

## **Hasil dan Pembahasan**

Pada hasil pembahasan ini akan dilakukan pemaparan Hasil Penelitian dan dilakukan juga Pembahasan dari Tanggapan Responden dan ada beberapa Indikator yang penulis paparkan dalam Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dan penulis juga menggunakan Indikator-indikator dalam mencari hasil penelitian ini sebagai berikut: Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Bukti Fisik (Tangible), dan Perhatian (Emphaty).

### **Kehandalan (Reliability)**

Kehandalan merupakan kemampuan pihak petugas Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan dalam layanan. Keandalan menjadi salah satu item penilaian untuk membangun suatu kualitas pelayanan. Keandalan dapat dilihat mulai dari kemampuan dalam pemberi layanan serta dapat memahami fungsi dalam proses pelayanan yang dilakukan sehingga akan memberikan kepuasan bagi pengunjung

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Seksi Layanan Otomasi Ibu Reni Prasetyawati, S.Pi., M.Si Mengenai Indikator Keandalan (Reliability) beliau mengatakan:

“Dengan adanya perpustakaan keliling dalam meningkatkan minat baca menurut saya sudah cukup baik namun untuk minat baca sekarang ini yang lebih dominan itu anak-anak, anak-anak ini sangat semangat saat melakukan kegiatan baca diluar dibandingkan membaca buku di kelas jadi kalau perpustakaan keliling datang anak-anak langsung serbu untuk mengambil buku yang dibaca, saya pernah bertanya kepada pengolaan perpustakaan pada SD 36 adanya perbedaan antara membaca dalam ruangan di bandingkan Perpustakaan Keliling anak lebih suka membaca di perpustakaan Keliling, setelah itu sejauh ini yang menjadi kendala itu terhadap petugas jenuh juga yang saya lihat jadi kadang dicuekin aja atau dibiarkan. Untuk sesuai SOP atau tidak menurut saya masih belum sesuai khususnya dari kompetensi petugas pelayanan itu sendiri yang tidak berasal dari bidang pustakawan itu yang menjadi salah satu kendala bagi kami dalam penyediaan sumber daya manusia berlatar belakang pustakawan.”

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa Pelayanan Perpustakaan Keliling mengenai indikator keandalan (Reliability) bahwa untuk minat baca sangat tinggi yang lebih dominan yaitu anak-anak kemudian yang menjadi kendala yaitu dalam layanan perpustakaan keliling sepenuhnya belum maksimal sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

### **Daya Tanggap (Responsiveness)**

Petugas Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dituntut untuk cepat dan tanggap dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan dan mampu memberikan solusi untuk menuntaskan permasalahan yang

disampaikan pelanggan. Kepala Seksi Layanan Otomasi Ibu Reni Prasetyawati, S.Pi., M.Si Mengenai Indikator Daya Tanggap (Resposiveness) beliau mengatakan :

“Sejauh ini yang saya lihat untuk petugas layanan perpustakaan dalam menanggapi keluhan kalau di sekolah dikarenakan anak-anak biasanya langsung serbu jadi petugas juga bingung keluhan dari pemustaka anak-anak sekolah itu seperti apa, tapi beda lagi kalau perpustakaan keliling di CFD untuk pemustaka mereka masih bisa mencari buku, jadi untuk arahan dari petugas juga tidak ada.

Dari hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa untuk indikator Daya Tanggap (Responsiveness) oleh petugas sejauh ini masih cukup baik sesuai dengan kebutuhan pemustaka saat memerlukan butuh bantuan, namun yang terjadi dilapangan untuk pemustaka yang berkunjung sejauh ini untuk pemustaka anak-anak biasanya tidak ada memerlukan bantuan mencari buku.

### **Jaminan (Assurance)**

Dalam pelaksanaan Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru juga memberikan jaminan untuk mengetahui apa saja yang menjadi dasar dalam melaksanakan pelayanan tersebut, serta dapat memberikan rasa aman selama melakukan layanan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Seksi Layanan Otomasi Ibu Reni Prasetyawati, S.Pi., M.Si Mengenai Indikator Jaminan (Assurance) beliau mengatakan :

“Sejauh ini upaya atau jaminan yang dilakukan yaitu menganekaragamkan atau memperkaya koleksi buku, karena selain itu juga menambahkan koleksi buku untuk perpustakaan keliling hampir tiap tahun selalu ada, dan untuk tingkat kerusakanpun sangat tinggi terkhusus buku anak-anak, sehingga sangat perlu petugas ada sosialisasi atau pengajaran pihak sekolah agar lebih tertib hingga kerusakan bukunya tetap bisa dikurangi. Kemudian seharusnya petugas harus lebih dalam memberikan layanan jadi jangan cuma membaca aja seperti layanan story telling, pemutaran film hal itu sama sekali tidak dilakukan, menurut saya layanan seperti sangat berguna agar pemustaka lebih tertarik untuk berkunjung, ini yang menjadi salah satu kendala dikarenakan petugas belum mampu melakukan hal-hal yang kreatif dalam melakukan layanan perpustakaan keliling”.

Dari hasil wawancara diatas mengenai indikator Jaminan (Assurance) dapat disimpulkan bahwa untuk jaminan dari pelayanan perpustakaan keliling yaitu untuk kerusakan buku dilakukan setiap tahun dilakukan penambahan buku yang rusak kemudian memperkaya atau menganekaragamkan koleksi buku itu menjadi salah satu bentuk tanggungjawab dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru untuk buku-buku yang rusak dalam melakukan layanan.

### **Bukti Fisik (Tangible)**

Dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan keliling mempunyai bukti fisik untuk memberikan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan, maksudnya yaitu bukti nyata dari pelayanan yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Seksi Layanan Otomasi Ibu Reni Prasetyawati, S.Pi., M.Si Mengenai Indikator Bukti Fisik (Tangible) beliau mengatakan :

“Untuk fasilitas pelayanan perpustakaan keliling sebenarnya itu dari perpustakaan nasional dari aslinya menurut saya sudah cukup baik mulai dari genset, kursi-kursi namun kenyataannya yang ada diperpustakaan keliling kurang memadai, barang-barang yang dibutuhkan entah kemana perginya. Jadi yang saya lihat untuk pemeliharaan sama keamanan juga kurang diperhatikan, seperti tv kecil gitu tidak ada perbaikan dilakukan jadi biarkan saja.

Dari hasil wawancara diatas mengenai indikator Bukti Fisik (Tangible) dapat disimpulkan fasilitas layanan perpustakaan keliling masih belum memadai dan belum memenuhi standar pelayanan seperti laptop atau tv kecil belum tersedia jadi untuk fasilitas perpustakaan keliling terdapat kerusakan dan itu belum dilakukannya perbaikan dan kurangnya pengamanan.

### **Perhatian (Empathy)**

Perhatian dalam hal ini karyawan atau staf mampu menempatkan dirinya pada pengunjung dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pengunjung layanan perpustakaan keliling.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Seksi Layanan Otomasi Ibu Reni Prasetyawati, S.Pi., M.Si Mengenai Indikator Perhatian (Empathy) beliau mengatakan :

“Untuk perhatian mengenai layanan Perpustakaan Keliling kepada pemustaka menurut saya sudah cukup baik, misalnya ada kunjungan ke Sekolah terdapat sekolah yang untuk kendaraan mobil pusteling masuk tidak bisa, nah biasa petugas membawa buku-buku yang ada di dalam pusteling itu bawa masuk menggunakan keranjang jadi itu menurut saya salah satu perhatian yang lebih diberikan oleh petugas terhadap permintaan kunjungan yang memiliki kesulitan akses masuk kendaraan.”

Dari hasil wawancara diatas mengenai indikator Perhatian (Empathy) dapat disimpulkan untuk perhatian dari layanan dilakukan sudah cukup baik petugas mampu memahami kondisi dari pemustaka yang mengalami kesulitan seperti kondisi tempat yang sangat sulit mobil perpustakaan keliling untuk masuk. Untuk itu petugas harus bisa mengatasi permasalahan tersebut bisa teratasi agar layanan membaca bisa berjalan dengan baik.

### **Kesimpulan**

Dalam penelitian ini tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru berikut :

1. Untuk mengukur keberhasilan dari Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dalam penelitian ini menggunakan lima indikator yaitu Keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Bukti Fisik (Tangible) dan Perhatian (Empathy). Secara keseluruhan dari lima indikator dikategorikan cukup baik, dengan responden petugas layanan perpustakaan keliling memiliki rata-rata persentase 65% masuk dalam skala pengukuran 34% - 66%. Untuk responden masyarakat pengguna layanan memiliki rata-rata persentase yang berjumlah 45% yang masuk kategori cukup baik. Hal ini didukung dengan hasil observasi penulis terhadap penelitian ini berjalan cukup baik

namun yang terjadi masih kurang baik alasan dari pernyataan tersebut dikarenakan kurangnya sumber daya manusia bagian layanan perpustakaan keliling.

2. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling berdasarkan sarana prasarana masih kurang memadai yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan yaitu ATK, audio visual portabel berdasarkan hasil observasi penulis lakukan mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling selama proses layanan fasilitas seperti ATK, Audio visual portabel sama sekali tidak ada sehingga untuk sarana prasarannya sangat kurang memadai dimana untuk minat baca anak-anak sekolah sangat tinggi. Jadi layanan perpustakaan keliling ini hanya melayani membaca aja, yang seharusnya melakukan story telling atau bercerita melalui visual protabel tidak dilaksanakan dengan

## Daftar Pustaka

### Buku dan Jurnal:

- Andy dan Yussa. (2020). *Perilaku & Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru
- Arismen, & Syahyuman. (2012). Tinjauan terhadap Layanan Perpustakaan Keliling pada Perpustakaan Umum Gunung Bungsu Kabupaten Tanah Datar. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(1), 190–200.  
<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/653>
- Dwiyama, F. (2018). Unsur Manajemen Dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam Di Indonesia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(1), 675–695.  
<https://doi.org/10.35673/ajmpi.v7i1.312>
- Eri Susan. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 952–962.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77–87.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Andry, H., & Handrian, E. (2017, November). E-Implementation of E-Government In Regional Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management Board of Riau Province). In *International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 152-155). Atlantis Press.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137-155.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Penguatan Pemerintahan Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal*

*Kemunting*, 1(2), 183-203.

- Handrian, E., & Hawa, S. (2022). Implementasi program pengembangan perikanan tangkap pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 49-58.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Nurman, N., Zainal, Z., & Rajasa, Y. (2021). Good Governance in Structure Belantik Raya People's Market in Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(2), 1-11.
- Nurman, M. P. (2015). Strategi Pembangunan Daerah.
- Rusli, R., & Nurman, N. (2016). Implementasi Fungsi Koordinasi Camat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 2(1), 27-39.
- Parjiyana, P. (2015). Implementasi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 1(2), 41-54.
- Fista, L., & Parjiyana, P. (2024). Pelaksanaan Fungsi Kepala Desa Dalam Pembinaan Kemasyarakatan Di Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 26-36.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Afhissa, C., & Parjiyana, P. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pimpinan di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan (BDLHK) Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 207-223.
- Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.
- Suriani, L., Nisa, K., & Affandi, L. H. (2023). Pelaksanaan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tema Gaya Hidup Berkelanjutan di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(3), 1458-1463.
- Suriani, L., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Transindo Jaya Bahari Maumbi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan*

*Akuntansi*, 6(4).

- Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190-197.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Syafitri, I., & Suriani, L. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44-54.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Hamim, S. (2005). *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2014). *Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian*.
- Andry, H., & Yussa, A. T. (2015). *Perilaku dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing*.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79.
- Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.
- Andry, H., Herman, H., & Rahmah, J. (2023). PELAKSANAAN KOORDINASI DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU DAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PEKANBARU DALAM PENGHAPUSAN ASET KENDARAAN DINAS OPERASIONAL KHUSUS (AMBULANCE). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 18-28.
- Abdullah, S., Hamim, S., & Ermayuna, S. (2021). Strategi Pembangunan Pertanian Tanaman Pangan Di Lahan Gambut Desa Pulau Palas Kabupaten Indragiri Hilir. *Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau*, 1-83.
- Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Dalam Pendistribusian Gas Lpg 3 Kg Di Kota

- Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 248-261.
- Ariswanto, N. S., & Abdullah, S. (2016). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Berumbang Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 197-215.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Abdullah, S., & Safri, I. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengelola Potensi Masyarakat Desa Kampung Panjang Kabupaten Kampar. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(2), 242-248.
- Nurmasari, N., & Al Hafis, R. I. (2019). Desentralisasi Asimetris: Kemiskinan ditengah kelimpahan otonomi khusus papua. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1180-1192.
- Nurmasari, N., Komalasari, E., Muliando, B., Nurman, N., & Amrillah, M. F. (2024). PELATIHAN INOVASI BANK SAMPAH PLASTIK UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN EKONOMI MASYARAKAT DI BANK SAMPAH PUAN SARI MANDIRI. *Jurnal ADAM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 35-40.
- Kurniawan, R., & Nurmasari, N. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 122-134.
- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 22-29.
- Nurmasari, N., & Wedayanti, M. D. (2018, August). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT CIVIL SERVANT EMPLOYEES IN THE FRAMEWORK OF REFORM BUREAUATION IN RIAU PROVINCE. In *ICSScE 2018*.
- Herman, H., Suriani, L., & Farisha, N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Sampah Pada Pasar Milik Pemerintah Kota Pekanbaru. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 81-90.
- Herman, H. (2019). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Oleh Stakeholders Primer Dan Skunder Di Riau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2).
- Herman, H., & Novarizal, R. (2017). Faktor-faktor ideal perusahaan dalam pelaksanaan CSR (Corporate Social Responsibility). *Sisi Lain Realita*, 2(2), 39-53.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3 (2), 163-175.
- Novarizal, R., & Herman, H. (2019). Pengamanan Lembaga Pemasyarakatan Terhadap Kemungkinan Terjadinya Pelarian (Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru): Universitas Islam Riau. *Sisi Lain Realita*, 4(1), 90-102.

- Suri, D. M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penertiban dan pembinaan gelandangan dan pengemis di kota pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 89-101.
- Suri, D. M., & Nurmandi, A. (2021, July). Deep learning methods as a detection tools for forest fire decision making process fire prevention in Indonesia. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 177-182). Cham: Springer International Publishing.
- Suri, D. M., Nurmandi, A., Qodir, Z., & Al Fadhat, F. (2021). Narrative Policy Framework: The Role Of Media Narrative Towards Forest And Land Fire Policy In Indonesia. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24-42.
- Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.
- Al Hafis, R. I., & Yogya, M. A. (2017). Abuse of power: Tinjauan terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik di Indonesia. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 80-88.
- Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Haryono, B. S. (2014). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru). *Jurnal Wacana*, 16(4), 171-178.
- Al Hafis, R. I. (2018). Pembangunan Daerah Perbatasan Yang Terabaikan: Kajian Perbatasan Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis–Selat Malaka. *Gema Publica*, 3(2), 111-119.
- Al Hafis, R. I., Warsono, H., Larasati, E., & Purnaweni, H. (2021). The paradox of collaborative governance in leprosy rehabilitation in Central Java. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 3(17), 55-67.
- Al Hafis, R. I., Wardana, D., Setiawati, S., & Putra, A. I. (2024). Proses Collaborative Governance untuk Mengurangi Dampak Abrasi. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 521-529.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.
- Zubaidah, E. (2018). Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*.
- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., Hidayati, M., & Lubis, E. F. (2022, March). The Factors Influencing the Community to Use E-Service in Pekanbaru City, Indonesia.

In *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (pp. 310-318). Atlantis Press.

- Zubaidah, E. (2016). MANAJEMEN PANTI ASUHAN DALAM PERSPEKTIF HENRI FAYOL:(STUDY KASUS PANTI ASUHAN USMAN BIN AFFAN). *VALUTA*, 2(1), 130-139.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Pulungan, B. I. (2022). Political Interaction Strategy Corporate Social Responsibility of PT Riau Andalan Pulp and Paper in Riau Province, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 17(8).
- Wedayanti, M. D., & Susanti, H. (2019). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (CBT) Menggunakan Kontribusi Corporate Social Responsibility (CSR) di Pekanbaru Provinsi Riau. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 5(2), 32-37.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Juliana, S. (2021, January). Implementation of Corporate Social Responsibility in PT. Riau Andalan Pulp and Paper in Pelalawan District, Riau Province. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 71). European Alliance for Innovation.
- Wedayanti, M. D., & Zulkifli, Z. (2015). Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 52-72.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156-163.
- Lubis, E. F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (Pnpm Mpd)(Studi Kasus: Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 304-317.
- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM PENYET CINDELARAS BAGAN BATU KABUPATEN ROKAN HILIR. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-9.
- Lubis, E. E. F. (2024). PELATIHAN PEMBUATAN SABUN CUCI PIRING UNTUK MENINGKATKAN TAMBAHAN PENDAPATAN PADA IBU-IBU

KELOMPOK MELATI PUTIH DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 120-126.

- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Diri Sendiri Terhadap Sikap Wirausaha Pada Usaha Makanan Tradisional Di Desa Palung Raya Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 179-191.
- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menangulangi Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1-18.
- TARMIZI, A., KURNIAWAN, A., ADERISKA, M., & AFRIZAL, T. (2022). Analysis of Quality Electronic Identity Card Service in Sub-District West Meral of Karimun District, Riau Islands (Integrated Sub-District Administration Service Model "Paten"). *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World*, 6, 62-72.
- Tarmizi, A., & Kurniawan, A. (2017). Model Administrasi Pribumi Masyarakat Adat Melayu Petalangan di Desa Sialang Godang Kabupaten Pelalawan Riau. In *Seminar Nasional "Mitigasi dan Strategi Adaptasi Dampak Perubahan Iklim di Indonesia"* (pp. 165-177).
- Yusa, A. T., Andry, H., & Kurniawan, A. (2016). Restorasi Paradigma KUD:" Pendekatan Teori Organisasi Dalam Merebut Peluang MEA".
- Yunisman, Y., Salioso, H., Febrianto, S., Prayuda, R., & Mardatillah, A. (2022). Analysis of quality of animal health services by veterinary medical and veterinary paramedic services in food security and agricultural agency of Rokan Hilir Regency. *International Journal of Health Sciences*, 14(3), 1030-1046.
- Larasati, D., Indrastuti, S., Salioso, H., Yussa, H. A., & Suri, D. M. (2022). Analysis of the effect of job satisfaction and job motivation on the performance of cleaning officers at the environmental service agency Rokan Hilir district Indonesia. *International Journal of Health Sciences*, 6(4), 573-588.
- Salioso, H. (2016). ASN, OTDA, Politik Pilkada Serentak dan Korupsi di Indonesia. *SISI LAIN REALITA*, 1(1), 01-07.
- Adha, M. L., & Salioso, H. (2024). KINERJA ORGANISASI DI KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN BASARNAS KELAS A PEKANBARU. *JURNAL KEMUNTING*, 5(1), 1-16.

- Askarial, A., Rinaldi, K., & Salioso, H. (2016). Kota Dumai Dalam Pidato Seorang Walikota.
- Febianti, F., & Kuswara. (2023). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang. *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi*, 4(2), 123–136. <https://doi.org/10.24036/ib.v4i2.423>
- Indra Muchlis Adnan & Hamim. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep dan Aplikasi*.
- Mamahit, & Tulus. (2013). Budaya Organisasi Masyarakat Desa Werdhi Agung Kecamatan Dumoga Tengah Kabupaten Bolaang Mongondow. *Africa's Potential for the Ecological Intensification of Agriculture*, 53(9), 1689–1699.
- Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 17–18. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). Pengaruh Kualita Pelayanan Terhadap Talent Manajemen. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11)