

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN ONLINE MELALUI SISTEM WHATSAPP PEDULI WONG CILIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN SIDOARJO

Tata Novia Arinda¹⁾, Sri Kamariyah²⁾, Ika Devy Pramudiana³⁾

^{1,2,3}Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

*Correspondence Author: suprapti@stiami.ac.id

ABSTRAK

Histori Artikel

Submitted

27 Oktober 2024

Reviewed

12 November 2024

Accepted

4 Desember 2024

Published

31 Desember 2024

Si Whapik adalah sistem pelayanan melalui WhatsApp untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, apabila warga mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi layanan yang lain, seperti Si Praja, atau tidak bisa mengurus secara langsung ke Dinas Sosial dikarenakan kondisi darurat, dengan cara mengirimkan file dokumen melalui whatsapp. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi analisis dan kendala yang muncul selama proses pelayanan pengaduan melalui Si Whapik yang tersedia di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian yang diterapkan adalah metode deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori kualitas pelayanan publik dengan menggunakan lima indikator pelayanan yaitu meliputi: Tangible, Reability, Assurance, Responsiveness, Dan Emphaty digunakan sebagai kerangka acuan untuk pengumpulan data. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sudah terpenuhi dengan adanya pelayanan pengaduan melalui Si Whapik masyarakat tidak perlu jauh – jauh ke Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo untuk melakukan pelayanan, tetapi masih ada hambatan yang di dialami oleh petugas Dinas Sosial Kabupaten yaitu pada sarana dan prasarana dan alur mekanisme pelayanan pengaduan. Namun kendala-kendala yang muncul dalam proses pelayanan pengaduan melalui Si Whapik dapat diatasi dengan baik oleh petugas. Hal ini menjadi nilai tambah untuk pelayanan pengaduan Si Whapik dan sekaligus memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pengaduan, Si Whapik

ABSTRACT

Si Whapik is a service system through WhatsApp for all types of services provided by the Sidoarjo Regency Social Service, if residents experience problems in using other service applications, such as Si Praja, or cannot take care of directly to the Social Service due to emergency conditions, by sending document files through whatsapp. This study aims to explore the analysis and obstacles that arise during the complaint service process through Si Whapik available at the Sidoarjo Regency Social Service. The research method applied is a qualitative descriptive method, with data collection through interviews, observations, and documentation. The theory of public service quality using five service indicators, namely: Tangible, Reability, Assurance, Responsiveness, and Emphaty is used as a reference framework for data collection. The results of the study show that the complaint service through Si Whapik at the Sidoarjo Regency Social Service has been fulfilled with the existence of complaint services through Si Whapik people do not need to go far to the Sidoarjo Regency Social Service to carry out services, but there are still obstacles experienced by Regency Social Service officers, namely in the facilities and infrastructure and the flow of complaint service mechanisms. However, the obstacles that arise in the complaint service process through Si Whapik can be

overcome properly by the officers. This is an added value for Si Whapik's complaint service and at the same time contributes to improving the overall quality of service.

Keywords: Service Quality, Complaint Service, Si Whapik

PENDAHULUAN

Pengembangan teknologi sangat di butuhkan saat ini, karena penguasaan teknologi menjadi salah satu penyebab kemajuan suatu negara. Suatu negara dapat dikatakan maju apabila mempunyai tingkat penguasaan teknologi yang tinggi (Rizal et al., 2021). Perkembangan teknologi ini telah banyak mengubah kebiasaan manusia, jika dulu kita hanya bisa mencari informasi dengan membaca kamus atau buku, kini pencarian informasi bisa dilakukan secara online melalui internet.

Sekarang telah ada berbagai teknologi digital yang dapat digunakan untuk menambah dan meningkatkan strategi pekerjaan, pembelajaran dan kesehatan masyarakat. Selama pandemi covid-19, teknologi memainkan peran penting dalam menjaga kegiatan masyarakat tetap berfungsi pada saat Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). (Ilham M et al., 2021).

Kemajuan teknologi tidak akan berhenti setiap waktunya dan akan ada banyak perubahan, sehingga akan sulit jika kita tidak mengikuti perkembangan teknologi setiap waktunya. Akan tetapi, kita juga harus memanfaatkan teknologi dengan bijak, sehingga teknologi dapat membantu memberikan manfaat yang nyata dalam kehidupan manusia. Dengan berkembangnya teknologi khususnya penggunaan internet dalam berkomunikasi (Ngafifi, 2014).

Pemanfaatan teknologi informasi seperti penggunaan internet telah terdiversifikasi aplikasi seperti media sosial, adalah salah satunya media di mana pengguna dapat belajar, berkomunikasi dan mencari banyak teman lewat suatu aplikasi, Seperti yang kita tahu ada banyak sekali jenis media sosial, antara lain Facebook, Twitter, Line, bbm, whatsapp, instagram dan beberapa jejaring sosial lainnya.

Salah satu aplikasi yang sedang berkembang dan banyak diminati saat ini adalah WhatsApp. WhatsApp adalah aplikasi seluler dan jaringan sosial berbasis web yang terintegrasi dengan berbagai fitur yang biasa digunakan berkomunikasi dengan pengguna lain, Secara keseluruhan, dapat pahami bahwa aplikasi WhatsApp berguna sebagai platform yang digunakan untuk berpartisipasi dalam kegiatan sosial dan komunikasi. (Zakirman & Chichi Rahayu, 2018).

Whatsapp merupakan platform media sosial populer yang digunakan oleh banyak kalangan, terutama pelajar, saat ini. Anwar & Riadi mendefinisikan WhatsApp sebagai program perpesanan yang memungkinkan pengguna mengirim pesan teks, gambar, video, lokasi, dan lainnya ke orang lain menggunakan jenis ponsel cerdas apa pun. Menurut Jumiatmoko, WhatsApp merupakan teknologi pesan instan mirip SMS yang menggunakan data internet dengan fitur pendukung yang lebih tangguh. Ini juga merupakan aplikasi jejaring sosial terpopuler yang dapat digunakan untuk komunikasi. Media WhatsApp mengandung beberapa gangguan. (Nur, 2021)

Ada beberapa keuntungan menggunakan WhatsApp, seperti mudah digunakan, praktis, cepat, akses internet hemat data, dan aksesibilitas hanya di smartphone. Whatsapp juga memiliki berbagai fitur yang dapat digunakan untuk komunikasi grup, seperti Grup Baru, Siaran Baru, WhatsApp Web, Pesan Singkat, dan Pengaturan menggunakan layanan online. (Suharti et al., 2021).

Aplikasi terus berkembang dan diharapkan fungsi aplikasi jejaring sosial seperti WhatsApp tidak hanya digunakan untuk keperluan sekedar mengobrol tetapi lebih dimanfaatkan contohnya seperti kolaborasi lintas aplikasi dan berbagi informasi lebih ditekankan sehingga tujuan dibuatnya aplikasi WhatsApp dapat benar-benar termanfaatkan.

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk, termasuk barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh lembaga pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas layanan, pemerintah telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik.

Ruang lingkup pelayanan publik mencakup layanan barang publik, jasa publik, dan layanan administratif yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Untuk mengelola pelayanan publik, diperlukan pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut melibatkan pimpinan forum negara, pimpinan kementerian, pimpinan forum pemerintah non-kementerian, pimpinan forum komisi negara, atau sejenisnya, serta pimpinan forum lainnya. Gubernur bertanggung jawab di tingkat provinsi, bupati di tingkat kabupaten, dan walikota di tingkat kota.

Pembina tersebut di atas mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan pelatihan, observasi, dan penilaian mengenai penerapan tugas yang bersumber dari keyakinan buta. Sementara itu, tanggung jawab merujuk pada sekretaris forum atau pejabat yang dipilih oleh peserta. Tanggung jawab bertanggung jawab untuk meningkatkan pelayanan di setiap unit kerja, mengevaluasi pelayanan, dan melibatkan pembina dalam hal implementasi pelayanan di semua unit kerja.

Dalam suatu organisasi Pemerintah, pelayanan kepada masyarakat umum merupakan tujuan utama yang ditetapkan sebagai syarat untuk melaksanakan pelayanan dengan menyusun rencana yang sebaik-baiknya bagi masyarakat umum. Selain itu, pemerintah memiliki tanggung jawab utama dalam menyediakan pelayanan publik yang vital bagi masyarakat, melibatkan aspek peraturan perundang-undangan dan kebijakan lainnya untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Maka, dalam era otonomi, peningkatan efisiensi instansi pemerintah daerah menjadi perhatian utama dengan memfokuskan pada fungsi pekerjaan umum. Oleh karena itu, berbagai fasilitas terkait pekerjaan perlu disampaikan secara lebih intens kepada masyarakat agar mereka dapat lebih mudah memanfaatkannya. Selain itu, masyarakat umum akan mengetahui manfaat publik ini, sehingga pelaksanaan proyek akan diawasi dan didukung oleh masyarakat umum.

Salah satu elemen dari pelayanan publik melibatkan pengelolaan pengaduan, yang harus diperoleh melalui lembaga penyelenggara pelayanan. Ini mencakup fasilitas pengaduan, personel yang berkompoten, dan mekanisme pengaduan. Selain itu, Pemerintah juga diharapkan untuk memberikan ruang kepada warga untuk menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik, yang nantinya dapat mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Untuk mencapai tujuan tersebut, masyarakat perlu memiliki sarana untuk menyampaikan pengaduan mereka. Sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 mengenai pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat, pengaduan masyarakat merupakan wujud dari pengawasan masyarakat yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait. Pengaduan ini dapat berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan, atau pengaduan yang bersifat konstruktif.

Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi daerah, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Dengan berjalanya perkembangan teknologi semua pelayanan publik bisa dilakukan menggunakan teknologi yang memudahkan dalam pelayanan (Prasetya et al., 2013).

Jika dianalisis lebih lanjut, masih terdapat berbagai masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama terkait persyaratan dokumen. Kekurangan informasi yang diterima oleh masyarakat mengenai persyaratan dokumen yang ditetapkan oleh instansi pemerintah juga merupakan isu yang perlu diatasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan penyelesaian cepat terhadap pengaduan yang diajukan oleh masyarakat kepada penyelenggara layanan, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Setiap bentuk kritik atau aduan yang disampaikan oleh warga kepada suatu instansi seharusnya dianggap sebagai bentuk koreksi untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang. Agar mutu pelayanan publik terus meningkat, para penyedia layanan memiliki kewajiban untuk mengatasi dan mengikuti upaya perbaikan terhadap setiap aduan yang diajukan oleh penduduk.

Dinas sosial sebagai salah satu OPD yang diberikan tugas dalam pelayanan sosial termasuk penanganan kemiskinan didalamnya juga menghadapi tantangan yang tidak ringan. Kemajuan teknologi juga menjadi salah satu faktor pendukung dari sistem pelayanan. Kemajuan teknologi yang memungkinkan terbentuknya

layanan adalah salah satu keuntungan yang dapat diapresiasi.

Hal ini dapat meningkatkan kemudahan dan kecepatan dalam sistem pelayanan. Dapat diartikan dengan adanya pelayanan melalui aplikasi Whatsapp sebagai sarana untuk berkonsultasi dengan tata cara yang sudah ditentukan. Dinas sosial memilih menggunakan aplikasi Whatsapp karena hampir semua orang memiliki aplikasi tersebut dan juga karena mudah di akses semua kalangan.

Sistem WhatsApp Peduli Wong Cilik adalah sistem layanan melalui whatsapp untuk semua jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, apabila masyarakat mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi pelayanan yang lain. Wong cilik adalah sebuah istilah yang digunakan untuk membedakan status sosial dalam masyarakat, masyarakat yang dikelompokkan ke dalam golongan wong cilik adalah sebagian besar massa petani, petani gurem, para pekerja kasar, para pedagang kecil, buruh kecil, di mana kelompok ini merupakan masyarakat kebanyakan dan menjadi lapisan masyarakat bawah.

Magnis-Suseno membedakan arti wong cilik dan orang miskin sebagai berikut: "Antara orang kecil dan orang miskin tidak sama. Orang miskin termasuk orang kecil, sedangkan orang kecil hidupnya sederhana, tapi belum tentu miskin. Franz Magnis Suseno membedakan arti wong cilik dengan orang miskin. Orang miskin termasuk orang kecil. Sedangkan orang kecil hidupnya sederhana, tetapi belum tentu miskin. Wong cilik belum tentu miskin, mereka tidak mempunyai kuasa atau kaum yang lemah dan tak berdaya sehingga mudah untuk dieksploitasi dan dimiskinkan. Meskipun mereka tidak miskin, tetapi mereka mudah untuk dimiskinkan.

Penyusunan rencana strategis dilakukan oleh Dinas Sosial, khususnya dengan memberikan strategi inovatif dalam penciptaan layanan ideal saat menggunakan layanan aplikasi yang ditargetkan untuk meningkatkan efisiensi layanan, menyiapkan rencana strategi penciptaan adalah kerjasama sinkron dalam layanan *online*, meningkatkan keterampilan layanan berbasis teknologi aplikasi, meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan *online*, serta meningkatkan protokol kesehatan.

Layanan ini didefinisikan sebagai jenis pelayanan publik yang revolusioner dalam bentuk gagasan atau ide-ide baru yang tujuan utamanya adalah untuk memberikan pendekatan dan sarana pelayanan kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Aplikasi dalam pelayanan publik merupakan sistem informasi *online* yang dapat diakses dari mana saja selama memiliki koneksi internet melalui komputer atau handphone dengan aplikasi WhatsApp.

Sebagian masyarakat sering merasa bahwa melakukan pengaduan tidak berarti karena sulit untuk mendapatkan tanggapan yang memuaskan dari lembaga terkait. Mereka berpendapat bahwa fasilitas pengaduan yang disediakan seringkali lambat dalam merespons kebutuhan masyarakat dan bahkan sering tidak diikuti dengan tindak lanjut. Sampai saat ini, upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat yang merasa pelayanan belum memuaskan masih belum mencapai tingkat optimal.

Dalam pengamatan penulis masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pelayanan pengaduan melalui Si Whapik yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Salah satu permasalahan berikutnya adalah minimnya upaya sosialisasi di lapangan oleh petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, tercermin dari masih adanya warga Kabupaten Sidoarjo yang belum memahami secara keseluruhan mekanisme alur pengaduan online. Selain itu, masih ada masyarakat yang tidak menyadari adanya wadah melalui layanan *online*. Berdasarkan latar belakang yang penulis paparkan, maka penulis mengambil judul "Analisis Kualitas Pelayanan Pengaduan Online Melalui Si Whapik (Sistem WhatsApp Peduli Wong Cilik) di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo".

LANDASAN TEORITIS

1. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang dilaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, pelayanan publik merupakan upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara

terhadap barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah "publik" berasal dari bahasa Inggris "public" yang merujuk pada umum, masyarakat, dan negara (Lawongo et al., 2017). Dalam Bahasa Indonesia Baku, "public" diterjemahkan menjadi "publik," yang artinya umum, melibatkan banyak orang, dan bersifat ramai. Dengan dasar pemahaman tersebut, publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum (Setiawan et al., 2021).

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014: 5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Crystallography, 2016) .

Selanjutnya Kurniawan menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Barat, 2018). Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (2006: 18), definisi kata "publik" adalah "sekelompok individu yang memiliki kesamaan dalam berpikir, merasakan, berharap, bersikap, dan bertindak yang sesuai dengan nilai-nilai norma yang dimiliki oleh mereka."

2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi panduan dalam pengorganisasian, pelaksanaan kerja, dan evaluasi kinerja setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas ini harus bersifat umum dan dapat beradaptasi dengan berbagai jenis layanan yang dapat diselenggarakan, yang secara langsung mencerminkan esensi pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atau dalam rangka mematuhi perintah perundang-undangan.

Asas pelayanan publik harus dapat beradaptasi, karena mereka berfungsi sebagai pedoman dalam setiap kegiatan administrasi negara yang terkait dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bidang administratif, jasa, maupun barang, atau bahkan kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut. Pelayanan publik pada dasarnya dilaksanakan melalui serangkaian kegiatan terpadu yang sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Pandangan ini sejalan dengan Lijan Poltak Sinambela (2011:6) yang menyatakan bahwa asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi Pelayanan publik harus disajikan dengan transparan, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan harus disediakan dengan cukup baik serta dapat dipahami dengan mudah.
2. Akuntabilitas Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Kondisional Pemberian pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan, sambil tetap menjaga prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasi Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak Tidak melakukan diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, golongan, jenis kelamin, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban Memberikan pelayanan publik yang memperhatikan hak dan kewajiban dari setiap individu yang terlibat.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah istilah yang bersifat relatif karena merujuk pada aspek yang bersifat abstrak. Penilaian kualitas dapat dilakukan tergantung pada sejauh mana suatu objek memenuhi spesifikasi atau kriteria yang telah ditetapkan. Jika suatu objek memenuhi spesifikasi, maka kualitasnya dianggap baik; sebaliknya, jika ada ketidaksesuaian dengan spesifikasi, kualitasnya dianggap buruk.

Dalam menentukan kualitas dengan spesifikasi atau persyaratan tertentu, indikator diperlukan. Spesifikasi

dirancang, begitu pula indikator, sehingga kualitas pada dasarnya merupakan hasil dari perancangan yang mungkin perlu diperbarui seiring berjalannya waktu. Menurut Sinambela et al. (2010:6), secara strategis, kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Goetsch dan Davis, yang diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono, mendefinisikan kualitas sebagai "suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan" (2001: 101).

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan (Tjiptono & Diana, 2003:11). Dwiyanto (2006:144) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. (Kasihta & Sadat, 2020)

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11); ada indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu: bukti fisik (tangibles), realibilitas (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). (Sani, 2022)

1. Tangibilitas adalah dimensi pelayanan yang bisa dilihat dengan kasat mata, misalkan ruangan dan fasilitas di tempat pelayanan.
2. Reliabilitas atau keandalan layanan adalah keandalan layanan yang terpercaya dan akurat.
3. Assurance atau jaminan adalah kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang meyakinkan dan benar-benar membantu masyarakat.
4. Empati adalah menempatkan diri pada posisi para pihak yang dilayani. Sedangkan
5. Responsif atau daya tanggap adalah kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan

METODE

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan deskriptif kualitatif, deskripsi yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Penelitian ini menggunakan deskripsi berbentuk kata-kata dan bahasa, dilakukan dalam konteks alamiah, dan memanfaatkan berbagai metode alamiah. David Williams (2016) juga mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif melibatkan upaya peneliti untuk mengumpulkan data berdasarkan latar alamiah. Oleh karena itu, karena dilakukan secara alamiah, hasil penelitian kualitatif dianggap ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan (Fadli, 2022).

Berlawanan dengan pandangan Sugiono (2005), yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif lebih sesuai untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan, Sugiono (2005) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif lebih tepat digunakan untuk meneliti kondisi atau situasi dari objek penelitian. Koentjaraningrat (1993: 89) menyajikan tiga format penelitian kualitatif, yaitu penelitian deskriptif, verifikasi, dan Grounded research. Penelitian kualitatif dianggap lebih cocok untuk penelitian yang tidak berpola, dan desain ini dapat membantu dalam penelitian yang memiliki pola tertentu.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian kualitatif berkaitan dengan rumusan masalah dimana rumusan masalah dijadikan sebagai acuan dalam menentukan fokus penelitian. Fokus penelitian dapat berubah-ubah tergantung dari penelitian di lapangan sesuai dengan sifat penelitian kualitatif yang mengikuti pola pikir yang empirik, dimana segala sesuatunya ditentukan dari hasil akhir pengumpulan data yang mencerminkan keadaan di lapangan yang sebenarnya. Untuk itu penulis menggunakan 5 indikator pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yaitu: bukti fisik (tangibles), keandalan (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

3. Lokasi Penelitian

Lokasi yang peneliti ambil berada di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo yang berada di Jl.

Pahlawan No.45, Jetis, Jati, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61226. Penulis mengambil lokasi tersebut karena memang topik yang di ambil sumbernya berasal dari Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Analisis Pelayanan Pengaduan Si Whapik

Menurut konsep yang dikembangkan oleh Zeithaml dan rekan-rekannya, kualitas pelayanan dinyatakan oleh lima dimensi, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Evaluasi dan analisis kualitatif terhadap setiap dimensi kualitas pelayanan dapat dijabarkan dengan penjelasan sebagai berikut:

1) *Tangibles (Bukti Langsung)*

Tangible (bukti langsung) adalah wujud fisik dari bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat. Dimensi Tangible (bukti langsung) merupakan salah satu tolak ukur untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan indikator-indikator dalam dimensi Tangible (bukti langsung). Menurut Zeithaml untuk mengukur Dimensi Tangible (bukti langsung) harus melihat indikator-indikator yang harus diperhatikan antara lain yaitu kemudahan akses pelayanan Si Whapik, kemudahan dalam proses pelayanan SiWhapik dan sarana prasarana penunjang pelayanan.

a. Sarana prasarana penunjang pelayanan

Indikator ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dinilai cukup baik. Peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan yang baik menjadi sangat penting dalam memastikan kinerja optimal Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa peralatan pendukung yang digunakan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sudah memadai. Jumlah komputer dan printer sudah mencukupi untuk memenuhi kebutuhan, dan jaringan WIFI tersedia di seluruh area kantor. Hal ini memastikan bahwa pelayanan pengaduan melalui Si Whapik dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Tetapi terdapat sedikit kendala ialah dikala admin pelayanan pengaduan ingin login ke aplikasi whatsapp melalui komputer, apabila begitu banyak admin yang login sehingga website akan eror serta menyebabkan pelayanan sedikit terhambat.

b. Kemudahan akses pelayanan Si Whapik

Indikator ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dinilai cukup baik. Peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan yang baik menjadi sangat penting dalam memastikan kinerja optimal Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa peralatan pendukung yang digunakan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sudah memadai. Jumlah komputer dan printer sudah mencukupi untuk memenuhi kebutuhan, dan jaringan WIFI tersedia di seluruh area kantor. Hal ini memastikan bahwa pelayanan pengaduan melalui Si Whapik dapat berjalan dengan baik dan lancar. Tetapi terdapat sedikit kendala ialah dikala admin pelayanan pengaduan ingin login ke aplikasi whatsapp melalui komputer, apabila begitu banyak admin yang login sehingga website akan eror serta menyebabkan pelayanan sedikit terhambat.

c. Kemudahan pelayanan melalui Si Whapik

Bedasarkan wawancara pada beberapa informan, untuk kemudahan dalam proses pelayanan melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo di nilai cukup mudah. Selain akses yang bisa digunakan kapan saja dan dimana saja, pelayanan pengaduan melalui Si Whapik juga bisa di akses untuk semua kalangan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Berry menekankan pentingnya kemudahan dalam proses pelayanan sebagai salah satu dari lima dimensi kualitas layanan yang penting bagi pelanggan. Baginya, kemudahan dalam proses pelayanan mencakup berbagai hal mulai dari kemudahan untuk melakukan transaksi hingga kemudahan untuk mendapatkan bantuan atau dukungan saat diperlukan.

2) *Dimensi Reliability (Kehandalan)*

Dimensi keandalan (reliability) mencakup tingkat kemampuan Aparatur Sipil Negara dalam menyelenggarakan pelayanan, termasuk kedisiplinan dan kemampuan aparaturnya untuk memberikan pelayanan. Keandalan ini menjadi salah satu kriteria dalam mengukur kualitas pelayanan, dengan memperhatikan indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi keandalan. Salah satu indikator yang menjadi fokus adalah kemampuan (kecermatan dan keahlian) aparaturnya dalam menyelenggarakan perizinan, yang telah diupayakan secara maksimal. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, kejelasan prosedur yang jelas dalam pelayanan dan keandalan petugas dalam pengoperasian pelayanan.

a. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat

Pada indikator ini menunjukkan bahwa petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dinilai cukup cermat oleh pengguna pelayanan pengaduan, petugas cukup cermat dan teliti dalam melayani masyarakat. Kecermatan petugas membantu dalam mencegah terjadinya kesalahan yang dapat merugikan pelanggan atau organisasi. Dengan melakukan tugas dengan teliti dan akurat, petugas dapat mengurangi risiko kesalahan dan memastikan kelancaran operasional.

Menurut Hyken, seorang ahli layanan pelanggan, menyoroti pentingnya kecermatan dalam merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Menurutnya, petugas yang cerdas dan cermat dalam merespons permintaan pelanggan akan membangun hubungan yang lebih kuat dan memperkuat loyalitas pelanggan.

b. Kejelasan prosedur yang jelas dalam pelayanan

Pada indikator ini menunjukkan bahwa kejelasan prosedur dan alur mekanisme pelayanan pengaduan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo belum cukup jelas, terlihat dari masyarakat yang merasa kebingungan dengan prosedur pelayanan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

c. Kehandalan petugas dalam pengoperasian pelayanan

Pada indikator ini menunjukkan keandalan petugas dalam pengoperasian pelayanan sudah sangat baik, petugas dapat merespons dengan cepat terhadap permintaan atau pertanyaan pelanggan. Keandalan dalam memberikan tanggapan yang cepat dan solusi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Parasuraman, dkk yang menyatakan bahwa mereka menyoroti keandalan sebagai salah satu dari lima dimensi kualitas layanan. Menurut mereka, keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan konsisten.

3) *Dimensi responsivitas (responsiveness)*

Dimensi responsivitas (responsiveness) melibatkan kemauan dan kesiapan para aparaturnya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas ini menjadi salah satu kriteria dalam mengukur kualitas pelayanan, dengan memperhatikan indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi responsivitas. Indikator-indikator yang harus diperhatikan yaitu merespon setiap pemohon yang ingin mendapat pelayanan, petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

a. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapat pelayanan

Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan adalah prinsip yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang inklusif dan adil. Setiap orang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan, dan penting bagi petugas untuk memberikan respons yang cepat dan efektif terhadap permintaan tersebut. Pada indikator ini menunjukkan bahwa, petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo merespon pemohon dengan sangat baik.

b. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat adalah kunci untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi para pemohon atau pelanggan. Ketika petugas atau aparaturnya melakukan pelayanan dengan cara ini, mereka menunjukkan tingkat profesionalisme dan tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas mereka. Pada indikator ini menunjukkan bahwa, petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik dengan melakukan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat kepada masyarakat. Contohnya dengan memastikan berkas pemohon tidak ada kesalahan sama sekali.

- c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Bagi petugas atau staf layanan untuk merespons semua keluhan pelanggan dengan serius dan segera. Ini merupakan bagian integral dari memberikan pelayanan yang baik dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. Pada indikator ini menunjukkan bahwa petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo cukup baik untuk merespon keluhan pemohon. Setelah menerima keluhan, petugas segera menindaklanjuti untuk menyelesaikan masalah.

4) Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* (jaminan) mencakup kemampuan aparatur dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan. Assurance (jaminan) menjadi salah satu kriteria dalam mengukur kualitas pelayanan, dengan memperhatikan indikator-indikator yang termasuk dalam dimensi assurance (jaminan).

- a. Petugas memberikan Jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pada indikator ini menunjukkan bahwa petugas memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat, petugas menunjukkan profesionalisme dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka. Hal ini juga membangun kepercayaan antara petugas dan pelanggan, karena pelanggan dapat mengandalkan bahwa layanan akan disediakan sesuai dengan yang dijanjikan. Jaminan tepat waktu juga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan membantu menghindari kemacetan atau penundaan yang dapat memengaruhi pengalaman pelanggan secara negative.

- b. Jaminan penarikan biaya dalam pelayanan

Pada indikator ini menunjukkan bahwa petugas tidak memungut biaya sepeserpun untuk melakukan pelayanan pengaduan melalui Si Whapik. Dengan adanya kepastian biaya membuat pemohon tidak khawatir dengan biaya yang akan dikeluarkan dalam pelayanan.

5) Dimensi Emphaty (Empati)

Dimensi *empathy* (empati) melibatkan sikap atau perhatian, keseriusan, dan pengertian dari pemberi layanan terhadap masyarakat penerima layanan. Dimensi empathy (empati) menjadi salah satu kriteria dalam mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan indikator-indikator yang termasuk dalam dimensi empathy (empati). Untuk mengukur Dimensi empathy (empati), perlu melihat indikator-indikator yang perlu diperhatikan, seperti:

- a. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun

Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo berusaha menciptakan sikap kepedulian petugas dalam menjalankan tugas memberikan layanan perizinan yang optimal. Kepedulian ini tercermin melalui perhatian yang diberikan oleh setiap petugas kepada masyarakat penerima layanan. Sikap yang menjadi kewajiban aparatur adalah memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan, dan berdasarkan hasil wawancara, Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo telah menunjukkan sikap yang sangat ramah dan sopan dalam melaksanakan pelayanan pengaduan.

- b. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)

Pelayanan tanpa diskriminasi adalah prinsip penting dalam masyarakat yang adil dan inklusif. Ini berarti bahwa setiap orang harus diperlakukan dengan hormat dan layanan harus disediakan tanpa memandang ras, agama, gender, orientasi seksual, atau karakteristik lainnya. Pada indikator menunjukkan bahwa petugas melayani tanpa membedakan, mereka memastikan bahwa setiap pemohon mendapatkan perlakuan yang adil dan setara.

- c. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menghargai setiap pemohon adalah kunci untuk memberikan pelayanan yang baik dan membangun hubungan yang positif dengan mereka. Ketika petugas melayani dengan penuh penghargaan, mereka menciptakan lingkungan yang ramah dan menyambut bagi semua pelanggan, tanpa memandang latar belakang atau karakteristik individu. Ini membantu menciptakan pengalaman yang positif bagi pemohon dan membangun reputasi yang baik bagi Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Dengan mengutamakan penghargaan

terhadap setiap pelanggan, petugas juga membantu memastikan bahwa semua orang merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik dalam interaksi mereka..

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelayanan pengaduan melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, yaitu :

- 1) Faktor pendukung pelayanan pengaduan melalui Si Whapik aksesnya yang sangat mudah, dapat dilakukan kapan dan dimana saja karena pelayanan berbasis aplikasi whatsapp, kemampuan dan kehandalan petugas mengoperasikan pelayanan pengaduan melalui Si Whapik, Dinas Sosial memanfaatkan kemajuan teknologi sehingga mempermudah masyarakat untuk melakukan pelayanan tanpa harus jauh jauh ke Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

Sedangkan faktor penghambat dari pelayanan pengaduan melalui Si Whapik yaitu :

- 1) Kurangnya kejelasan mekanisme atau alur pengaduan menyebabkan masyarakat masih bingung untuk melaksanakan pengaduan, masih banyak masyarakat yang gaptek (gagap teknologi) sehingga petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo harus memandu pemohon untuk melakukan pelayanan, pemohon yang belum memahami prosedur pelayanan pengaduan akibatnya pelayanan sedikit terhambat dan fasilitas front office terkadang eror akibat terlalu banyak admin yang login Si Whapik.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait kualitas pelayanan pengaduan online melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo dapat diambil kesimpulan dari masing-masing dimensi, yaitu sebagai berikut :

- 1) Tangible (Bukti Fisik)

Dalam dimensi tangible menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo belum terpenuhi. Hal ini dilihat dari hambatan yang ada di indikator sarana dan prasarana penunjang pelayanan Si Whapik. Tetapi untuk akses dan kemudahan pelayanan sudah baik.

- 2) Reability (Kehandalan)

Dalam dimensi reability menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan online melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sudah terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, kehandala petugas dalam pengoperasian pelayanan dan kejelasan prosedur yang jelas dalam pelayanan pengaduan melalui Si Whapik.

- 3) Responsivnes (Daya Tanggap)

Dalam dimensi responsivnes menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan online melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapat pelayanan dari Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat dan semua keluhan pemohon direspon oleh petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

- 4) Assurance (Jaminan)

Dalam dimensi assurance menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegaduan online melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sudah terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari jaminan penarikan biaya yang gratis atau tidak membayar sama sekali, adanya kepastian waktu yaitu kurang lebih satu hari pengajuan akan diproses tanpa penundaan yang tidak perlu.

- 5) Emphaty (Empati)

Dalam dimensi emphaty menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan online melalui si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo cukup baik. Hal ini dilihat dengan petugas yang melayani pemohon dengan sikap ramah dan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif dan petugas melayani dan

menghargai setiap pemohon.

Adapun faktor pendukung dari pelayanan pengaduan melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, yaitu :

- 1) Aksesnya sangat mudah dijangkau selama 24 jam, dan dapat di akses dimana dan kapan saja.
- 2) Petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo sudah memanfaatkan teknologi yang ada.
- 3) Kemampuan petugas untuk mengoperasikan pelayanan pengaduan Si Whapik

Dengan adanya pelayanan pengaduan melalui Si Whapik sangat mempermudah masyarakat untuk melakukan pelayanan tanpa harus datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo.

Sedangkan faktor penghambat dari pelayanan pengaduan melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, diantaranya adalah :

- 1) Masih banyak masyarakat yang gaptex (gagap teknologi) kurang mengetahui perkembangan teknologi sehingga harus di pandu oleh petugas Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo
- 2) Kurangnya informasi mengenai alur atau prosedur pelayanan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo
- 3) Untuk masyarakat yang belum mengetahui tentang pelayanan pengaduan melalui Si Whapik sehingga mereka harus datang ke tempat.
- 4) Adanya permasalahan pada akses masuk pelayanan pengaduan Si Whapik jika banyak admin yang ingin login maka web akan eror dan menghambat proses pelayanan.

2. Rekomendasi

Bedasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran terkait kualitas pelayanan pengaduan online melalui Si Whapik di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, sebagai berikut :

- 1) Perlu adanya informasi mengenai alur mekanisme atau prosedur pelayanan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Hal ini bertujuan supaya masyarakat yang ingin melakukan pelayanan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo tidak merasa bingung.
- 2) Sebaiknya perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat sekitar, dengan cara turun langsung ke desa-desa atau kantor kecamatan setempat untuk menginformasikan terkait tata cara pelayanan pengaduan melalui Si Whapik. Hal ini bertujuan agar masyarakat lebih mudah menggunakan pelayanan Si Whapik tanpa harus datang ke kantor.

DAFTAR PUSTAKA

- Ilham M, R., Putri, A. A., Maulida, A. R., & Kurniadewi, E. (2021). Pemanfaatan Komunikasi Modern di Era Pandemi Covid-19 di Lingkungan Taman Banten Lestari. *Proceedings UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 1(51), 91–101. <https://proceedings.uinsgd.ac.id/index.php/proceedings/article/view/1179>
- Kasihta, N. B., & Sadat, A. (2020). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi Kependudukan di kantor kelurahan teladan barat Kecamatan medan kota. *Inspirasi; Jurnal-Ilmu Sosial*, 17(1), 239–250.
- Ngafifi, M. (2014). Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 2(1), 33–47. <https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616>
- Nur, A. M. (2021). Penggunaan Aplikasi Whatsapp Dalam Media Komunikasi di Perguruan Tinggi Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Universitas Al-Wasliyah Labuhan Batu). *Communication & Social Media*, 1(2), 42–48. <https://doi.org/10.57251/csm.v1i2.318>
- Prasetya, D. R., Domai, T., & Mindarti, L. I. (2013). ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang) Pendahuluan Manajemen Pelayanan Publik New Public Service Tinjauan Pustaka 1 . Sistem Informasi Manajemen. *Administrasi Publik (JAP)*, 2(1), 1151–1158.
- Rizal, Intani, Sri, & Teguh. (2021). Globalisasi Pendidikan Berbasis Teknologi di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Mipati*, 1, 71–84.

- Sani, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Bangka Tengah. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 1–14. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.61>
- Suharti, S., Nur, F., & Khusnah, N. (2021). Whatsapp Sebagai Media Pembelajaran Online? *AKSIOMA: Jurnal Program Studi Pendidikan Matematika*, 10(3), 1893. <https://doi.org/10.24127/ajpm.v10i3.3724>
- Zakirman, & Chichi Rahayu. (2018). Popularitas WhatsApp sebagai media komunikasi dan berbagi informasi akademik mahasiswa. *Shaut Al-Maktabah Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 10(1), 27–38. <https://doi.org/10.15548/shaut.v10i1.7>