

Analisis Manajemen Perubahan pada Layanan Administrasi di Disdukcapil Kota Medan

¹Laila Dwi Ningrum, ²Chuzaimah Batubara

Email : [¹dwningrm31@gmail.com](mailto:dwningrm31@gmail.com), [²chuzaimahbatubara@uinsu.ac.id](mailto:chuzaimahbatubara@uinsu.ac.id)

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

ABSTRAC

Socialization done online improves the quality of socialization. However, adaptability is an important factor in system operation. This is evident from the information on the Sibisha website, the prices of the documents, and the frequent incidents of brokers and robberies in Disdhukhakil, Medan city.

Very important in this case to use the highest level of personalization when implementing online services in order to create a quality population control and people registration system. A descriptive qualitative search system was used with the aim of further demonstrating the attractiveness of data collection. The suggestions used are from Stephen P. Robbins and Mary Coulter, who emphasized careful adaptation through changes in strategy, organizational structure, technological advances, and fanatical fanaticism.

The results of the study show that Sibisa's modifications to its administrative and registration procedures in Kota Medan have not yet been successful in achieving their full potential. This is due to the slow socialization of the general populace regarding the use of the Sibisa service, the continual desire to improve product quality pundi-pundi korban, and the long wait times for service technicians to evaluate the quality of online services.

Keywords : analysis, change management, administrative services.

ABSTRAK

Sosialisasi yang dilakukan secara online meningkatkan kualitas sosialisasi. Namun, kemampuan beradaptasi merupakan faktor penting dalam pengoperasian sistem. Hal ini terlihat dari informasi di website Sibisa,, harga dokumen, dan seringnya kejadian calo dan perampokan di Disdukcapil kota Medan.

Dalam kaitan ini, sangat penting untuk menggunakan tingkat kustomisasi tertinggi dalam mengimplementasikan layanan online untuk menciptakan sistem kontrol kependudukan dan pendaftaran penduduk yang berkualitas. Sistem pencarian kualitatif deskriptif digunakan dengan tujuan untuk mendemonstrasikan keajaiban lebih dalam melalui pengumpulan data. Saran yang digunakan adalah dari Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, yang menekankan adaptasi hati-hati melalui perubahan strategi, struktur organisasi, kemajuan teknologi, dan fanatisme fanatik.

Hasil kajian menunjukkan bahwa modifikasi prosedur administrasi dan pendaftaran Sibisa di Kota Medan belum berhasil mencapai potensi maksimalnya. Hal ini disebabkan lambatnya sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan layanan Sibisa, kebutuhan yang terus menerus untuk meningkatkan kualitas pundi-pundi korban, dan lamanya waktu tunggu teknisi layanan untuk mengevaluasi kualitas layanan online.

Kata kunci : analisis, manajemen perubahan, layanan administrasi.

PENDAHULUAN

Sejauh ini, wabah Covid-19 telah mengubah layanan publik yang disediakan pemerintah. Sebelum adanya wabah, banyak pelayanan publik yang masih dilakukan secara manual, dengan pertemuan langsung antara penyedia layanan dan penerimaan layanan. Dalam konteks pelayanan kependudukan, masih banyak anggota masyarakat yang harus mendatangi langsung Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Seiring penyebaran virus, pemerintah membuat kebijakan untuk mencegah berkumpul, menjaga jarak, dan menerapkan tindakan pencegahan kesehatan, melahirkan kebijakan bekerja dari rumah (Mungkasa, 2020). Penerapan kebijakan ini akan berdampak pada sektor publik yang mau tidak mau harus mengubah model pelayanan yang sebelumnya banyak dilakukan secara online menjadi offline, namun harus bergerak cepat menjadi layanan yang dapat mendukung sistem pelayanan online.

Manajemen Perubahan adalah suatu lingkungan dalam pengembangan Zona Integritas yang bertujuan untuk mentransformasikan sistem dan mekanisme kerja organisasi berporos dengan baik memutar pola pikir dan budaya orang per orang ASN menjadi lebih adaptif, inovatif, peka, profesional dan berintegritas sehingga dapat memenuhi kebutuhan akan kemajuan. Kebutuhan masyarakat dan zaman berubah.

Tindakan transisi organisasi dalam bentuknya yang sekarang ke berharap-untuk masa depan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dikenal sebagai perubahan. Mengapa organisasi diperlukan mengubah cara kerjanya? Karena iklim organisasi jangka panjang untuk mencapai pergantian maka perkumpulan harus membuat perubahan. Jika ingin sukses dan bertahan dalam waktu dekat. Saat itu, usaha transformasi tidak sepanjang waktu mudah; resistensi yang paling banyak ditemui pada tingkat individu, kelompok, atau organisasi. Nampaknya resistensi telah mendapatkan manfaat dan utilitas sebelumnya karena butuh waktu lama untuk mengatasi penolakan menentang perubahan.

Bagian manfaat dari manajemen yang efisien adalah perubahan. Lingkungan bisnis tempat organisasi beroperasi selalu membaik dan berubah terjadi secara teratur; lebih rumit dan luas perawatannya, semakin dahsyat dampak perubahan yang mungkin terjadi. Untuk maju, diperlukan untuk mengenali, memahami, mengelola, dan menerapkan individu, kolektif, dan perserikatan. Pergantian harus dilaksanakan dengan strategi yang relevan dengan keadaan yang ada, peran dan tugas Manfaat perubahan harus dijelaskan, dan Perubahan diperlukan dilaksanakan lengkap, jangka panjang dan tahan lama secara selaras.

Dalam rangka menegakkan hak-hak warga negara, pemerintah harus melaksanakan pelayanan publik. Kewajiban negara menyediakan dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik karena mengakui hak asasi manusia, mungkin termasuk hak asasi manusia dari masyarakat umum.

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah suatu rencana atau strategi untuk memenuhi kebutuhan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan setiap individu subjek. Untuk pelayanan publik ini disediakan oleh penyedia layanan publik. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Pengendalian Kependudukan Daring, "Untuk mewujudkan pemerintahan yang kuat dan berdayaguna, Pemerintah mengembangkan sistem pelayanan penduduk secara berani dengan cara Penerapan metode pembayaran online." Jumlah terbitan yang menggunakan platform penerbitan Sibisa di Disdukcapil Kota Medan tahun kalender 2020. Di Disdukcapil Kota Medan, jumlah dokumen yang ditukar pada tahun 2020 adalah 613.406.

Adanya layanan berbasis online memudahkan pendaftaran bagi masyarakat umum. Lebih lanjut, Layanan berbasis online tersebut bertujuan untuk meminimalisir kontak tatap muka guna menghindari kemungkinan terjadinya penipuan dan pungli di wilayah Disdukcapil Kota Medan. "Kami akan terus mempromosikan layanan yang lebih partisipatif. Anda dapat menggunakan layanan online di mana saja tanpa perlu bantuan orang lain. Artinya, masyarakat juga terlibat dalam memerangi pungli dan tengkulak.

Adanya layanan berbasis online memberikan kemudahan bagi masyarakat awam untuk melakukan pendaftaran. Lebih lanjut, dengan hadirnya layanan online ditujukan untuk mengurangi waktu tunggu dan mengurangi kemungkinan kesalahan. Terjadinya penipuan dan pungli di wilayah Disdukcapil kota Medan. "Kami akan terus menggalakkan layanan yang lebih partisipatif. Anda bisa menggunakan layanan online di mana saja tanpa perlu bantuan orang lain. Masyarakat juga ikut memerangi pungli dan tengkulak.

Agar layanan online dapat beroperasi seefisien mungkin, beberapa prosedur harus dilakukan. Setiap gang server dapat menghambat proses adaptasi teknologi Disdukcapil Alun- Alun Kota. Selain menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, teknologi Poros SDM juga harus beradaptasi untuk menghadapi operator yang tidak mampu memanfaatkan teknologi secara maksimal. Pemanfaatan teknologi harus sesuai dengan SDM yang sesuai agar teknologi dapat berfungsi.

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen perubahan adalah kebijakan yang digunakan perusahaan untuk mengelola risiko, keselamatan, atau lingkungan yang muncul saat fasilitas, karyawan, atau operasi diperbarui, ditambahkan, atau diubah.

Change Management menurut Wibowo (2011) adalah proses metodis penerapan pengetahuan, instalasi dan pundi-pundi yang diminta untuk berdampak perubahan pada orang-orang yang akan terpengaruh oleh proses perubahan.

Coffman dan Lutes (2007) menjelaskan bahwa operasi perubahan adalah pendekatan terstruktur dan digunakan untuk membantu brigade, individu atau asosiasi untuk berubah dari kondisi saat ini menjadi lebih banyak kondisi.

Nauheimer (2007) mengatakan bahwa operasi perubahan adalah proses, cara, dan alat yang digunakan untuk mengelola proses perubahan pada sisi individu untuk mencapai hasil yang dibutuhkan dan menerapkan perubahan secara lebih efektif dengan agen perubahan, sistem, dan brigade perubahan yang lebih luas.

Menurut KasaliR.(2010) operasi perubahan merupakan bagian penting dari operasi dan keberhasilan setiap pemimpin diukur dengan kemampuan mereka untuk meramalkan perubahan dan membuat perubahan menjadi suatu kemungkinan.

Fase Manajemen Perubahan ;

1. Positioning Value
Pada tahap ini, posisi atau pretensi strategis perusahaan yang ingin dicapai dapat dijelaskan dengan mudah dalam suatu sistem pemikiran.
2. Mengukur pretensi
Fase ini menentukan berbagai mekanisme dan tindakan yang diminta untuk menentukan apakah pretensi dapat atau telah dicapai.
3. Strategi Penilaian
Fase ini menentukan kesenjangan antara situasi saat ini dan situasi yang ditanyakan sehingga program dapat dikaitkan untuk mencapai kondisi tersebut.
4. Conduct Level
Tahapan ini merupakan pelaksanaan dan penjelasan strategi yang juga akan diintegrasikan ke dalam semua proses, pengondisian, koneksi, dan perubahan yang dituntut untuk mengurangi kesenjangan dan menerapkan pretensi yang telah ditetapkan.
5. Pengabaian lingkungan Akhirnya,
fase ini mengidentifikasi medan eksternal yang dapat berdampak pada perubahan. Hasilnya akan memberikan arah dan perubahan yang akan dilakukan nantinya.

Agar upaya tersebut dapat berjalan dengan baik, diperlukan pengetahuan mengenai kelompok, kepemimpinan, motivasi, komunikasi, hingga konflik.

Sederhananya, manajemen perubahan adalah upaya yang disengaja untuk membantu tim atau individu dalam transisi dari kondisi sekarang ke kondisi yang lebih baik. Intinya, manajemen perubahan masih menggunakan strategi POAC (Planning, Organizing, Actuating, and Coordinating)..

1. Planning

Perencanaan atau planning merupakan salah satu fungsi manajemen. Saat membuat rencana, Anda harus melakukan penyelidikan mendalam untuk menentukan keadaan yang ada. Anda juga harus menilai visi dan misi, serta sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan. Jadi, pada tahap ini, manajemen harus membuat keputusan strategis untuk menentukan arah masa depan perusahaan.

2. Organizing

Proses ini memerlukan menyatukan sumber daya fisik, keuangan, dan orang-orang untuk mendorong koneksi produktif dan memenuhi tujuan organisasi. Selama tahap ini, manajer berusaha menciptakan lingkungan kerja yang mendorong produktivitas. Manajer juga harus menjamin bahwa staf diberi jumlah pekerjaan yang sesuai dan waktu untuk menyelesaikannya. Tujuan perusahaan dengan demikian dapat dipenuhi dengan lebih efisien.

3. Actuating

Tindakan, juga dikenal sebagai implementasi, adalah proses dalam organisasi yang melibatkan pergerakan orang untuk mencapai tujuan bisnis. Untuk mencapai tujuan, seluruh sumber daya manusia perusahaan harus dikerahkan semaksimal mungkin. Setiap karyawan harus menjalankan visi dan tujuan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

4. Coordinating

Memimpin atau mengkoordinasikan adalah fungsi manajemen yang menahan dan mengendalikan kinerja tim agar lebih efektif dalam membawa perubahan baik. Manajer harus membina hubungan yang harmonis di antara semua anggota unit organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Koordinasi memungkinkan semua orang di setiap departemen untuk bekerja sama dalam proyek, membuatnya lebih mudah untuk mencapai kesuksesan.

Pendekatan Manajemen Perubahan

Davidson (2005) menjelaskan dalam bukunya bahwa perubahan yang terjadi dalam suatu organisasi dapat mempengaruhi perkembangan rencana perubahan yang cepat dilaksanakan.

Ada berbagai pendekatan atau strategi manajemen perubahan, yaitu:

1. Rasional-Empiris

Strategi ini didasarkan pada asumsi bahwa perilaku individu dapat diprediksi dan mengutamakan kepentingannya sendiri. Manajer dapat mengadopsi taktik perubahan yang sesuai jika mereka memahami kebiasaan ini. Individu juga bisa mendapatkan keuntungan dari metode ini dengan menerima komunikasi yang berguna dan efektif.

2. Normatif-Reedukatif

Pendekatan ini berfokus pada banyak dampak dan pembentukan kepemimpinan. Harapannya adalah agar semua anggota dapat mencontoh dan menerapkan perilaku ini untuk menghasilkan perubahan. Orang cenderung berubah ketika ada perubahan atau barang baru yang datang dan dianggap lebih baik. Di satu sisi, metode ini didasarkan pada meniru tindakan orang lain.

3. Kekuasaan-Koersif

Teknik ini dilakukan dengan paksaan. Untuk mencapai peningkatan yang diinginkan, tim atau individu akan didorong untuk mematuhi standar atau norma baru. Sekeras kedengarannya, ini adalah strategi yang paling umum. Aturan dan peraturan perusahaan yang ada adalah salah satu jenis strategi penegakan. Pekerja didorong untuk mengikuti peraturan, meskipun ada beberapa risiko jika mereka tidak melakukannya.

4. Lingkungan-Adaptif

Penekanan teknik ini adalah pada insting dan keinginan untuk menjadi lebih baik. Karena menyesuaikan dengan kondisi eksternal, pergeseran ini terjadi secara spontan. Manusia memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Hal ini dilakukan untuk menjaga kondisinya tetap baik.

Jenis – jenis Manajemen Perubahan

Berdasarkan sifatnya, Harischandra (2007) membagi manajemen perubahan menjadi tiga jenis, yaitu:

- a. Perubahan itu stabil dan lembut; perubahan itu lambat, sistematis, dan dapat diprediksi. Sebagian atau seluruh rangkaian perubahan dengan laju konstan merupakan perubahan.
- b. Perubahan inkremental bergelombang adalah perubahan yang umumnya memiliki periode konstan dan kadang-kadang mempercepat karena didorong oleh perubahan dalam lingkungan organisasi dan juga dapat berasal dari dalam, seperti persyaratan produktivitas dan praktik kerja.
- c. Perubahan intermiten didefinisikan sebagai pergerakan struktur, budaya, dan strategi yang cepat dan simultan. Ini adalah perubahan yang lebih revolusioner dan lebih cepat.

METODE

Metodologi Survei yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik deskriptif dengan fokus pada kualitas. Burhan (Bungin, 2008), mengutip. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan, meringkaskan kondisi, situasi, atau fenomena realitas yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan mencoba menarik realitas tersebut ke permukaan berbagai ciri, karakter, ciri, model, tanda-tanda keindahan. Taman atau deskripsi kondisi taman yang indah, situasi atau fenomena tertentu.

Teknik penelitian meja bisa dikaitkan menggunakan konsep pembiasaan organisasi (Robbins and Coulter, 2017): perencanaan strategis, perubahan struktural,

perubahan teknologi, dan perubahan tenaga kerja. Alasan peneliti melakukan penelitian kualitatif adalah nantinya.

Membahas adaptasi organisasi perlu dikaitkan dengan berbagai faktor mempengaruhi adaptasi, dan peneliti berharap dapat lebih memahami kondisi sosial. Hal ini karena kami berpendapat bahwa Selanjutnya tulisan ini bertujuan untuk menjelaskan kejadian yang dimaksud yaitu analisis manajemen perubahan pada Dinas Administrasi Disdukcapil Kota Medan. Hal ini meningkatkan jumlah informasi dan informasi faktual.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Perubahan Bertujuan untuk mengubah secara sistematis dan konsisten mekanisme kerja, pola pikir (mind set), dan budaya kerja (culture set) individu di Unit Kerja yang dibina, menjadi lebih baik sejalan dengan tujuan dan sasaran pembangunan zona integritas .

Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kota Medan menyelenggarakan tugas administrasi di bidang pengendalian penduduk dan pendaftaran penduduk. Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kota Medan dipimpin oleh Pengelola Pelayanan yang melapor dan bertanggung jawab kepada Walikota Medan melalui Sekretaris Daerah. Layanan penertiban penduduk dan pendaftaran penduduk yang berani merupakan bentuk seni inovasi dan transformasi digital di sektor layanan, mendorong warga untuk lebih banyak menggunakan teknologi dan ilmu pengetahuan, serta meningkatkan kualitas layanan publik di masa depan. Ini telah menjadi prinsip politik untuk perbaikan.

Beberapa inisiatif dan strategi didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Pemantauan Kependudukan, Pelayanan Kependudukan dan Pendaftaran kota Medan telah dilaksanakan, antara lain penerapan Pelayanan Sibisa secara daring.

Sibisa adalah bentuk inovasi artistik yang berkembang dari pencatatan kependudukan dan daftar penduduk mencetak, mengambil dan mengirimkan cuaca ke penduduk pemeriksaan lebih lanjut. Memang layanan Sibisa online sudah beroperasi sejak 2019 di samping pembangunan yang sedang berjalan. Setiap bentuk peletakan fondasi yang inovatif secara artistik pasti memiliki maksud dan tujuan yang telah ditetapkan dan akan dilakukan.

Dinas Kependudukan & Catatan Sipil Dinas Kependudukan Kota Medan menawarkan layanan pembayaran berbasis online yang inovatif. Pengguna dapat mengakses aplikasi melalui website <http://sibisa-pemkomedan.go.id>. Situs web Sibisa dapat Anda akses melalui laptop, komputer, atau smartphone. Selain itu, layanan Sibisa tersedia 24/7.

Terdapat 11 bentuk lini hasil di website Sibisa. Layanan lain yang bisa diakses melewati website Sibisa adalah pembuatan dokumen seperti surat pindah, kartu keluarga, KTP, kartu identitas anak, akte kelahiran, akta pengesahan anak, akta adopsi, akta nikah, dan akta cerai. Pertama, seorang pengguna dapat memilih jenis layanan yang akan digunakan, kemudian mereka dapat memberikan data yang diperlukan. Unggah

semua file yang diperlukan dan tersembunyi. Setelah itu pilihan untuk mengirimkan dokumen langsung ke Disdukcapil menggunakan mesin ADM atau PT. Pengiriman POS tersedia untuk pengguna. Setelah menginstal aplikasi, pengguna dapat memulai proses pembayaran di halaman utama website Sibisa.

KESIMPULAN

Analisis Manajemen Perubahan pada Pelayanan Administrasi di Disdukcapil Kota Medan belum maksimal dan memiliki beberapa kekurangan. Hal ini terlihat berdasarkan bukti dari teori Robbins dan Coulter dalam memahami bagaimana memodifikasi sistem keselamatan publik Sibisa untuk meningkatkan standar Medan adalah sebuah kota di Indonesia. Adaptasi keamanan publik Kualitas keamanan publik di Medan dapat ditingkaSibis

Dilihat dari teori Robbins dan Coulter: (1) Dari segi indikator perubahan kebijakan, Disdu Kapil Kota Medan melakukan perubahan kebijakan untuk memulai pelayanan manual secara online melalui Sivisa. Namun, penerapannya di masyarakat masih dikenal dalam manual servis. Akibatnya, perubahan strategi Disduk Kapil Kota Medan tidak optimal. Selain itu, melalui media sosial ia mensosialisasikan layanan Sibisa yang juga mengubah strategi Kualana. (2) Indikator- indikator perubahan struktur menunjukkan tidak adanya perubahan yang signifikan pada struktur organisasi Disdukcapil Kota Medan. Perubahan berikut telah terjadi: Perubahan elemen struktural, termasuk kompleksitas, pemformatan, dan fokus. (3) Dari segi indikator perubahan teknis, teknologi telah berubah yang besar. Modifikasi layanan berbasis online melalui website Sibisa. (4) Personel yang ditugaskan untuk tim implementasi atau teknik dilatih tentang indikator kebutuhan perubahan personel. Operator tersebut terbukti mampu beradaptasi menggunakan layanan online berbasis aplikasi dengan Sibisa.

DAFTAR PUSTAKA

- Anindita, Rasha. (2022). *Adaptasi layanan Sibisa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Medan*. Journal of Science and Social Research. 250-254
- Hanif, alfatta. (2010). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta Hartono, Bambang. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta
- Tridayanthi, Khori Ayu. (2022). *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam penyusunan akte kelahiran dan kartu keluarga di kantor kependudukan dan catatan sipil kota Medan*. 851-857
- Dayarana, Andi. (1990). *Manajemen Perubahan*
- DiFonzo, N., & Bordia, P. (1998). *A tale of two corporations: Managing Uncertainty during organisational change*. Human Resource Management, 37(3), 295-303
- Manurung, Raudah Azaahra. (2022) *Peranan Manajemen Perubahan dalam Perkembangan Organisasi*. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, dan Manajemen. Vol 2, No.1
- Salman, R. (2021). *Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik di EraNew Normal Pandemi Covid-19 Changes and Public Services in the NewNormal*.Journal of Public Administration and Government, 3(1 April), 28–36.
- Lumintang, J. 2015. *Dampak Perubahan Sosial Terhadap Kemajuan Pembangunan Masyarakat di Desa Tara-Tara I*. Acta Diurna Komunikasi, 4(2), 1-9.
- Muhammad Arifin. *Meningkatkan Disiplin Perguruan Tinggi Melalui Manajemen Perubahan*. Jurnal EduTech h Vol. 3 No. 1 Maret 2017
- Thoyib, A. 2005. *Hubungan Kepemimpinan, Budaya, Strategi, dan Kinerja: Pendekatan Konsep*. Jurnal manajemen dan kewirausahaan, 7(1), 60-73.
- Diana., Aslami, N. (2022). *An examination of the impact of change management in an organization*. Jurnal EkonomiManajemenAkuntansi Dan Keuangan,3(2).
- Sinambela, Mulyadi. (2018:39). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ladjamudin, Al-Bahra Bin (2013:13). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hanif, Al-Fatta , (2010 : 9). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*, Jogjakarta: Andi

Davis, Keith (2010:3). Terjemahan Agus Dharma. Perilaku Dalam Organisasi. Jakarta: Erlangga

Sinambela, Litjan Poltak,dkk (2014:5). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta

Puryani. (2018) . Perancangan Sistem Kerja Untuk Meningkatkan Produktivitas Dengan Pendekatan Sistem Siosioteknik, Junral Optimasi Sistem Informasi 11 (1):94-104