

IMPLEMENTASI WEBSITE E- PELAYANAN DINAS SOSIAL SURABAYA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Brigitta Anggun Putri Tamba^{1*}, Anisa
Fitria Utami², M. Taufiq³

^{1, 2, 3} Ekonomi Pembangunan, UPN
Veteran Jawa Timur, Surabaya,
Indonesia.

Artikel

Diterima : 1 Januari 2025

Disetujui : 21 April 2025

Terbit : 30 Agustus 2025

Email :

22011010202@student.upnjatim.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintahan. Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik mulai memanfaatkan teknologi digital. Dengan demikian, Dinas Sosial Kota Surabaya juga menerapkannya melalui terciptanya E-Pelayanan yang menjadi wadah bagi masyarakat mengakses fasilitas Dinas Sosial Kota Surabaya. Untuk menciptakan pelayanan publik yang sejalan dengan prinsip Good Governance maka mahasiswa dilibatkan dalam implementasi *website* E-Pelayanan. Oleh karena itu, metode yang digunakan adalah *service learning* selama beberapa bulan. Dengan memberikan hasil bahwa pemberian tanggapan terhadap pemohon melalui fasilitas dalam *website* E-Pelayanan menjadi lebih responsif.

Kata Kunci: Pelayanan publik, E-Pelayanan, Dinas Sosial, *E-Government*.

Abstract

Public service is the fulfillment of community needs by the government. As time goes by, public services are starting to utilize digital technology. Therefore, the Dinas Sosial of Surabaya also implemented it by establishing E-Pelayanan which is a platform for the community to obtain access to the facilities of the Dinas Sosial of Surabaya. In order to create public services that are in line with the principles of Good Governance, college student are involved in the implementation of the E-Pelayanan. Therefore, the method used is service learning for several months. By giving the results that the provision of responses to requestors through facilities in the E-Pelayanan becomes more responsive.

Keywords: Public service, E-Pelayanan, Dinas Sosial, *E-Government*.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik berasal dari dua suku kata yakni layan dan publik. Jika dilihat dari KBBI layan memiliki artian membantu menyiapkan hal-hal yang diperlukan seseorang. Dikutip dari laman resmi Kementerian Keuangan, diutarakan oleh Sinambela pelayanan merupakan interaksi antar individu maupun kelompok dengan individu/kelompok lain atau benda fisik lainnya yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan bagi penerima (Fatmawati, 2022). Sedangkan publik adalah orang banyak. Pemaknaan pelayanan publik pun diberikan oleh Ratmino dan Atik Septi adalah jasa layanan yang menjadi tanggung jawab pemerintahan guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan memenuhi ketentuan perundang-undangan (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Dengan demikian, pelayanan publik merupakan hal yang berkaitan erat dengan kehidupan sehari-hari masyarakat sebab kebutuhan akan selalu bertambah dan membutuhkan pelayanan dari lembaga pemerintah maupun non-pemerintahan.

Sebagai bentuk yang menunjukkan pertanggungjawaban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat umum adalah dengan membentuk perangkat daerah baik secara provinsi maupun kecamatan/kota. Seperti yang dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 BAB VIII pasal 209 ayat (1) dan (2) mengenai perangkat daerah, disebutkan salah satu perangkatnya ialah Dinas. Maka dari itu, pemerintah Kota Surabaya turut membentuk instansi yang akan menunjang kelancaran pelayanan salah satunya adalah Dinas Sosial Kota Surabaya.

Jika dilihat dari jenis pelayanan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa seperti yang dinyatakan Hardiyansyah (Yuliana, 2021), Dinas Sosial Kota Surabaya masuk ke dalam semua kategori. Kategori administratif dapat dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya melalui penerbitan SKM, kategori barang diberikan melalui program pemberian alat bantu disabilitas, bantuan langsung tunai dan berbagai program lainnya yang memberikan barang serta kategori jasa dirasakan melalui pelayanan dalam setiap program yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya.

Seiring dengan berkembangnya zaman, teknologi digital mulai sering diimplementasikan di dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini terbukti dengan pernyataan BPS mengenai persentase masyarakat berumur 15-59 dengan keterampilan Teknologi Informasi dan Komputer (TIK) di Jawa Timur mencapai 77,40% (BPS, 2024). Oleh karena itu, pemerintah menciptakan konsep *E-Government* sehingga pelayanan terhadap publik dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi.

E-Government adalah konsep pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan basis aplikasi dan *website*. Sehingga pelayanan dalam bentuk informasi lebih leluasa untuk diakses dan mengurangi biaya transaksi dengan pelayanan yang tetap bagus, meningkatkan berbagai sistem sosial, dan mendukung tercapainya *good governance*. Dengan kata lain, *E-Government* meningkatkan efisiensi dalam sisi waktu dan ruang serta lebih efektif (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Adanya Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 mengenai Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, berbagai instansi pemerintahan di berbagai daerah mulai menerapkan *E-Government* salah satunya di bidang pelayanan publik. Dengan demikian Pemerintah Kota Surabaya

juga menerapkan konsep pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan fungsinya. Hal ini dibuktikan dengan terciptanya E-Pelayanan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya.

Surabaya sebagai salah satu kota besar di Indonesia yang memiliki tujuan menjadi *Smart City* sehingga menerapkan *E-Government* dapat menjadi pendukungnya. Laman E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya adalah salah satu laman yang diciptakan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya sebagai instansi yang beroperasi dibawah Pemerintah Kota Surabaya dan sudah dapat diakses oleh masyarakat umum semenjak tahun 2021. Dalam laman ini, warga Kota Surabaya dapat mengajukan pembuatan surat keterangan miskin (SKM) untuk berbagai kebutuhan seperti keringanan biaya pendidikan, bantuan hukum, keringanan PBB, dan kebutuhan lainnya serta menjadi wadah bagi warga untuk mengajukan pertanyaan melalui *Hallo Admin*.

Peningkatan pelayanan publik dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan yakni pemberi layanan harus mampu memberikan kecocokan antara keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan berdasarkan ketentuan yang telah dibentuk (Mayasiana, 2020). Pada penelitian yang dituliskan oleh (Kurahyadi, 2019) dinyatakan bahwa salah satu hambatan *E-Government* adalah budaya kerja instansi pemerintah tidak mendorong perubahan pelayanan publik sebab lambat, kaku dan tidak tertuju pada publik. Ada pun penelusuran pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang menunjukkan bahwa proses respon yang relative lambat dapat menimbulkan ketidakpuasan publik (Audrey et al., 2024)

Dalam hal ini, pentingnya menyadari prinsip *Good Governance* untuk menciptakan peningkatan dalam pelayanan publik, salah satunya adalah profesionalisme yang bermakna penyelenggara pelayanan memberikan layanan yang mudah, cepat, tepat serta biaya yang terjangkau serta pelayanan efisien dan efektif, responsif dan transparansi (Simarmata & Sutrisno, 2022). Dengan demikian, mahasiswa magang mandiri diberikan kesempatan guna membantu meningkatkan pelayanan publik melalui E-Pelayanan di bawah Dinas Sosial Kota Surabaya.

METODE

Pendekatan yang digunakan untuk penelitian ini sejalan dengan pengabdian masyarakat yakni *service learning*, mahasiswa melakukan partisipasi aktif melalui pelayanan terhadap komunitas (Sutanto et al., 2020). Dalam konteks ini, mahasiswa magang berpartisipasi aktif dalam pengaplikasian salah satu laman pelayanan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya dengan nama E-Pelayanan. Pemanfaatan E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya adalah untuk menanggapi pertanyaan *Hallo Admin* dan pengajuan SKM dengan responsif, komunikatif serta profesional sehingga mampu membantu meningkatkan pelayanan publik. Ada pun beberapa tahapan dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pengaplikasian E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya

1. Pengarahan

Melalui fitur *Hallo Admin* dilakukan pengarahan dan penjelasan kepada masyarakat yang bertanya mengenai layanan yang disediakan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya seperti SKM dan bantuan-bantuan lainnya.

2. Pelaksanaan penugasan

Penugasan dalam melayani publik melalui E-Pelayanan dilaksanakan sejak bulan November hingga Desember 2024 dengan memanfaatkan fitur verifikasi pengguna baru E-Pelayanan, *Hallo Admin* dan verifikasi berkas pengajuan Surat Keterangan Miskin.

Dengan pelaksanaan penugasan yang dilakukan dalam jangka waktu dua bulan, ada pun dampak dari pelaksanaan pelayanan melalui E-Pelayanan untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif, komunikatif dan profesional dinilai melalui evaluasi dari pada Dinas Sosial Kota Surabaya terhadap hasil dari kinerja mahasiswa magang selama mengoperasikan E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya. Penilaian dilihat dari salah dua dimensi Model DeLone McLean (Nurcahyani et al., 2024) yakni kualitas informasi yang diberikan selama pengoperasian E-Pelayanan dan Kualitas Layanan yang diberikan selama pelaksanaan penugasan.

PEMBAHASAN

E-Pelayanan merupakan salah satu inovasi oleh Pemerintah Kota Surabaya yang memanfaatkan teknologi sehingga mempermudah Dinas Sosial Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan terhadap warga Kota Surabaya. Dengan fokus dari pada laman ini adalah untuk memberikan layanan yang dapat diakses dengan mudah oleh warga Surabaya. Dengan demikian di dalam E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya terdapat fitur dan fungsinya masing-masing, yakni jika *website* berfungsi sebagai wadah interaktif untuk tanya jawab informasi dapat melalui fitur *Hallo Admin*, lalu sebagai fungsi untuk mempermudah akses terdapat layanan untuk verifikasi berkas SKM sebelum diberikan nomor surat melalui laman lain yang dimiliki Dinas Sosial Kota Surabaya yakni, SI Keluarga Miskin.

Sebelum warga dapat melakukan akses terhadap fitur utama E-Pelayanan yakni *Hallo Admin* dan pengajuan SKM, warga perlu memiliki akses dalam bentuk akun yang telah diverifikasi oleh admin. Pada pembahasan ini, difokuskan pada bagaimana gambaran yang dapat dilakukan oleh admin selaku pengelola *website* dan bagaimana masyarakat mengaksesnya.

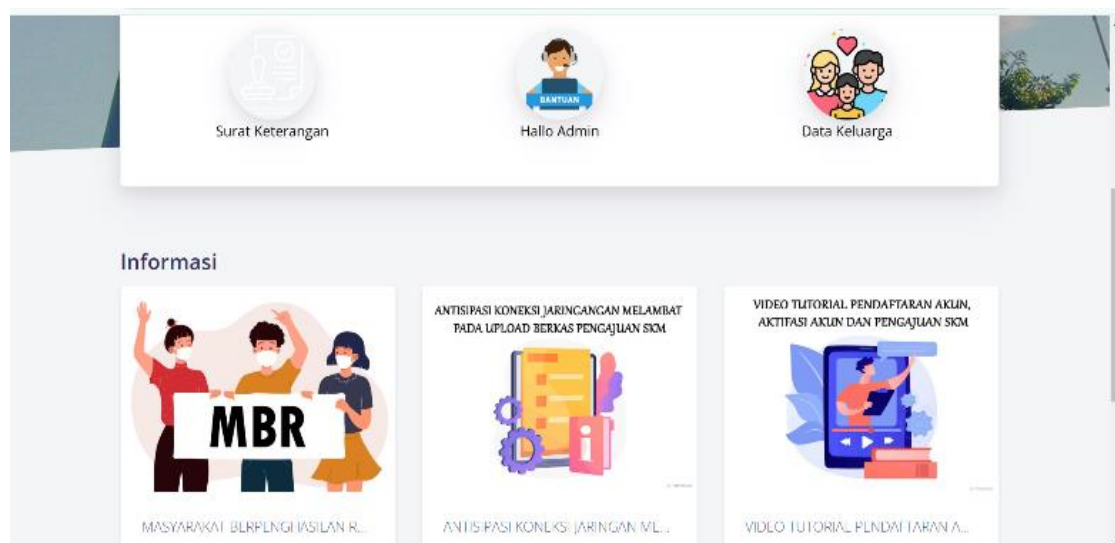
Verifikasi Akun Baru

E-Pelayanan memiliki akses melalui link dengan domain <https://dinassosial.surabaya.go.id/pelayanan>. Ketika warga memasuki laman, tampilan yang muncul adalah tampilan bertuliskan “Log In” pada kotak di bawah tulisan “I’m not a robot.” Bagian ini hanya dapat diakses oleh warga yang telah memiliki akun E-Pelayanan, bagi warga yang belum memiliki akun perlu dilakukan pendaftaran melalui kotak hijau bertuliskan “Daftar.” Pendaftaran akun tidak dipungut biaya, warga hanya memerlukan KK dan KTP, sebab data diri yang perlu diisi wajib sama dengan yang berada pada KK dan KTP.



Gambar 1. Pelaksanaan verifikasi akun baru warga

Jika warga telah melakukan pendaftaran, akun dan data diri warga otomatis masuk pada kolom *user* baru pada beranda admin E-Pelayanan. Dengan demikian, admin akan melakukan verifikasi pada pengajuan akun yang dalam konteks ini, mahasiswa magang ikut serta dalam proses aktivasinya. Pelaksanaan verifikasi perlu dilakukan dalam kurun waktu cepat, sehingga warga Kota Surabaya dapat lebih segera dalam memanfaatkan aplikasi berbasis *website*, E-Pelayanan. Ketika laman telah dapat diakses, tampilan yang muncul pada warga akan menunjukkan fasilitas yang disediakan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya sebagai bentuk pelayanan yang efisien dan efektif.



Gambar 2 Fasilitas yang dapat diterima warga saat akun sudah diverifikasi

Hallo Admin

Hallo Admin merupakan pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya yang menjadi media bagi masyarakat untuk menerima layanan informasi. Berbeda dengan informasi yang dirilis dalam bentuk artikel atau *blogging*, layanan informasi melalui Hallo Admin diterima dalam bentuk layanan interaktif. Dikutip dari KBBI, interaktif adalah sifat saling melakukan aksi dan berkaitan dengan penggunaan komputer. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Hallo Admin

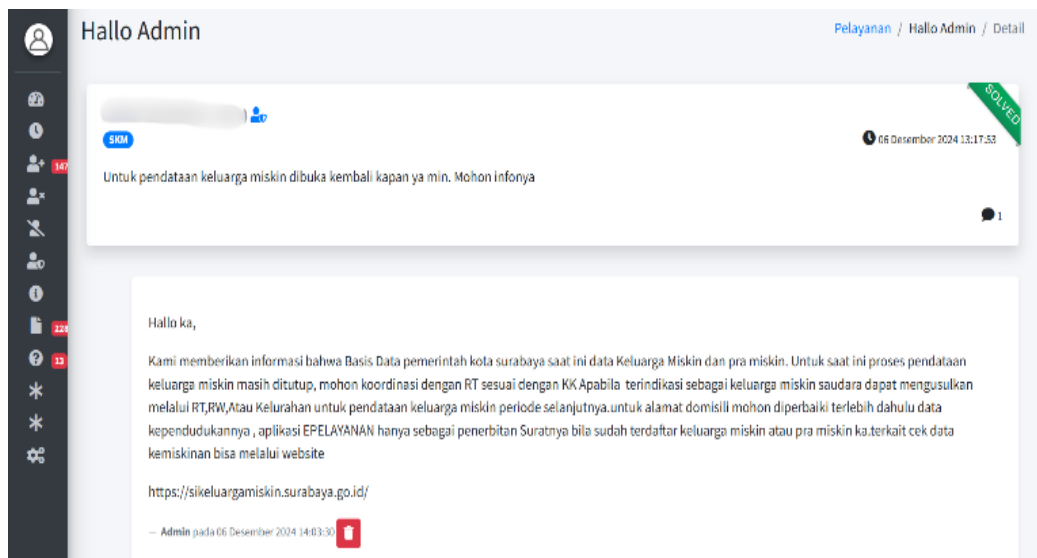
adalah media bagi warga untuk mengajukan pertanyaan dan memohon atas kejelasan informasi yang kemudian akan dibalas oleh admin yang sedang bertugas.

Gambar 3 Pelayanan Hallo Admin untuk warga

Pada umumnya pertanyaan yang masuk pada kolom Hallo Admin berlingkup pada Surat Keterangan Miskin (SKM), BPJS, bantuan sosial dan hal-hal umum lainnya yang masih memiliki keterkaitan dengan Dinas Sosial Kota Surabaya terutama langkah-langkah melengkapi administratif guna mendapatkan pelayanan serta fasilitas dari Dinas Sosial. Pertanyaan-pertanyaan ini sering kali mencerminkan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai prosedur pengajuan SKM, aktivasi BPJS, serta akses terhadap informasi bantuan sosial untuk warga kurang mampu.

NO	TAG	PERTANYAAN	TANGGAL	SOLVED	AKSI
1	SKM	Mohon di bantu min untuk pendaftaran skm	15 Desember 2024 12:04:01		☐ Tampil di Publik Lihat Hapus
2	UMUM	Saya pekerja di pabrik rokok pt gelora djaja wisnilak.. kemarin dapat blt senilai 400rb utk 2 bulan.. Yg mau saya tanyakan, apakah blt dana cukai ini dikasihikan tiap bulan ? Dan nominal nya brp ya kalau surabaya ?	13 Desember 2024 15:37:04		☐ Tampil di Publik Lihat

Gambar 4 Tampilan pesan masuk pada Hallo Admin



Gambar 5 Pemberian tanggapan pada pertanyaan di Halo Admin

Dengan tujuan memberikan pelayanan publik yang meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat maka pelaksanaan pelayanan harus dilaksanakan secara responsif dengan beberapa indikator umumnya, yakni: (1) mampu merespon dan berkomunikasi baik dan sopan, (2) sigap dalam menanggapi permohonan dan pertanyaan, (3) memberikan pelayanan sesuai permintaan masyarakat agar tepat sasaran, (4) memberikan pelayanan dengan cermat, (5) melaksanakan pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan, serta (6) mampu memberi tanggapan terhadap berbagai laporan termasuk keluhan masyarakat (Rasdiana & Riski Ramadani, 2021). Dalam pelaksanaan pelayanan melalui Halo Admin, mahasiswa magang diarahkan untuk mampu memberikan pelayanan dengan responsif, sebagaimana indikator yang telah dijabarkan juga mencakup pemberian pelayanan yang tepat dan komunikatif.

Pelayanan Terhadap Pengajuan SKM

Surat Keterangan Miskin (SKM) atau umumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan surat yang dapat diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya. Oleh Dinas Sosial Kota Surabaya, SKM diberikan untuk kepentingan sebagai berikut:

1. Kepentingan pendidikan,
2. Kepentingan hukum,
3. Kepentingan perceraian,
4. Kepentingan PBB dan PDAM,
5. Dan lain-lain.

Gambar 6. Pengajuan SKM oleh warga

Pada dasarnya, SKM dipergunakan dalam meringankan biaya yang harus ditanggung oleh warga yang meminta SKM. Dengan demikian diperlukan verifikasi oleh pihak Dinas Sosial Kota Surabaya dalam menyalurkan SKM untuk menghindari pemberian bantuan pada pihak yang salah. Prinsip ini diterapkan melalui adanya survei lapangan untuk melihat kondisi asli dari warga sebelum diputuskan sebagai Keluarga Miskin yang terdata dalam *website* lain, SI Keluarga Miskin (SIGAMIS).

Ada pun keterkaitannya dengan E-Pelayanan adalah warga dapat mengajukan permintaan SKM tanpa harus mendatangi Dinas Sosial Kota Surabaya dengan membawa berkas-berkas yang dibutuhkan namun sudah dapat mengajukan melalui *online* dengan berkas-berkas yang dapat dipindai. Berkas yang perlu diajukan harus sesuai dengan kepentingan seperti untuk pendidikan diperlukan surat pengantar sekolah yang diterbitkan maksimal satu bulan sebelum pengajuan berkas.

Pengajuan melalui *online* sangat memberikan fleksibilitas bagi warga maupun petugas pelayanan. Melalui *online*, warga yang bisa sampai tahap mengajukan berkas hanya warga yang NIKnya terdata dalam SIGAMIS, di luar itu sistem akan otomatis menolak pengajuan. Sehingga dapat mengefisienkan waktu sebab petugas tidak perlu melakukan pengecekan NIK pengaju SKM. Di dalam E-Pelayanan bagian pengajuan beras permohonan SKM, petugas dapat dengan cepat mengidentifikasi tujuan permintaan surat melalui kolom yang disediakan serta dapat melakukan penolakan pengajuan secara jelas dengan pilihan keterangan yang disediakan.

Pilih	Tanggal	Pemohon / Kepala Keluarga	Keperluan	Alamat	Jenis Surat	File	Aksi
☐	2024-12-04 11:23:57	3 S	2 S	SKKM	Sama Dengan Alamat di KK No. HP	SK	SCAN KK SCAN SURAT Verifikasi Detail Batal
☐	2024-12-04 12:09:44	3 ML	4 D	PENDIDIKAN	Sama Dengan Alamat di KK No. HP	SK	SCAN KK SCAN SURAT Verifikasi Detail Batal
☐	2024-12-04 12:26:10	3 CI	1 A	PENDIDIKAN	Sama Dengan Alamat di KK No. HP	SKKM	SCAN KK SCAN SURAT Verifikasi Detail Batal

Gambar 6 Pelaksanaan verifikasi berkas warga yang mengajukan SKM

Setelah berkas permohonan telah disetujui, mahasiswa harus segera merilis SKM melalui laman yang berbeda yakni SI Keluarga Miskin sehingga pemohon dapat segera menggunakan surat tersebut sesuai kepentingan yang diajukan.

SIMPULAN

Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi berbasis *website* sejalan dengan konsep *E-Government* sehingga menciptakan pelayanan yang efisien dan efektif. Dengan demikian, terciptalah E-Pelayanan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya untuk memberikan layanan bagi masyarakat berkaitan dengan SKM, bantuan sosial, BPJS serta informasi mengenai Dinas Sosial Kota Surabaya. Maka pengabdian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *online* dengan menciptakan lingkungan yang responsif, komunikatif dan tepat.

Saran

Berdasarkan evaluasi oleh Dinas Sosial Kota Surabaya terhadap pengabdian yang telah dilaksanakan, saran untuk pelaksana pengabdian dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi yang lebih aktif dan mempertahankan responsivitas yang telah diterapkan selama pengabdian. Bagi pelaksanaan pengabdian selanjutnya dapat dilakukan dengan sosialisasi menyeluruh mengenai fasilitas pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya yang dapat diakses secara *online* sehingga pelayanan publik semakin menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Audrey, A., Fahri, A., Santoso, R. S., & Subowo, A. (2024). RESPONSIVE GOVERNANCE DALAM PENGEMBANGAN PORTAL SEMARANG SATU DATA DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i3.45128>
- BPS. (2024, April 22). *Proporsi Remaja Dan Dewasa Usia 15-59 Tahun Dengan Keterampilan Teknologi Informasi Dan Komputer (TIK) Menurut Provinsi (Persen), 2021-2023*. Bps.Go.Id. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTQ0NyMy/proporsi-remaja-dan-dewasa-usia-15-59-tahun-dengan-keterampilan-teknologi-informasi-dan-komputer--tik--menurut-provinsi.html>

- Fatmawati, N. (2022, February 24). *Mengenal Lebih Dekat Kebutuhan Pengguna Layanan*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14768/mengenal-lebih-dekat-kebutuhan-pengguna-layanan.html>
- Kurhayadi. (2019). DAMPAK SISTEM E-GOVERNMENT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 1(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.54783/jin.v1i3.549>
- Mayasiana, N. A. (2020). TOLAK UKUR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Paradigma Madani*.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SUMEDANG). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Nurcahyani, A., Safitri, E. M., Wulansari, A., Pembangunan, U., Veteran, N. ", & Timur, J. (2024). Analisis Kesuksesan Website E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya Menggunakan Model DeLone McLean. *Analisis Kesuksesan Website*, 2(1), 298–306. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10535067>
- Rasdiana, & Riski Ramadani. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*. <https://doi.org/https://doi.org/10.32834/jpap.v4i2.550>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA. *Jurnal Baruna Horizon*. <https://doi.org/https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Sutanto, I., Effendy, D., & Franciska, N. (2020). Metode Service Learning sebagai Model Pembelajaran Sejarah Studi Kasus: Proses Pembelajaran Desain Interior untuk Komunitas Roodebrug Soerabaia. *EPrints UNY*.
- Yuliana. (2021). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BIDANG AKADEMIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK KALIMANTAN BARAT. *Jurnal SI Ilmu Administrasi Publik*.