



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 9439-9448

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Kualitas Pelayanan *Internet Banking* Pada PT. BRI Unit Sukajadi

Lilis Wahyuni<sup>1✉</sup>, Nurmala Sari<sup>2</sup>, Lili Suryani<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Lancang Kuning

Email: [lilis.wahyuni@stia-lk-dumai.ac.id](mailto:lilis.wahyuni@stia-lk-dumai.ac.id)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap kualitas pelayanan Internet Banking pada PT. BRI Unit Sukajadi. Dalam konteks perbankan modern, pelayanan Internet Banking memiliki peran yang semakin penting dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan efisiensi dan kenyamanan yang maksimal. Namun, peningkatan pelayanan ini seringkali dihadapkan pada tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitasnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan Internet Banking di PT. BRI Unit Sukajadi, serta menawarkan rekomendasi strategis untuk perbaikan. Metodologi penelitian ini mengadopsi pendekatan campuran (mixed methods), dengan pengumpulan data melalui survei online kepada nasabah PT. BRI Unit Sukajadi dan wawancara mendalam dengan sejumlah nasabah yang dipilih secara purposive. Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif untuk memahami persepsi nasabah terhadap kualitas layanan Internet Banking, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan, dan mengevaluasi kebijakan serta prosedur yang ada. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang kualitas pelayanan Internet Banking di PT. BRI Unit Sukajadi, serta menawarkan panduan bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan mereka. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi literatur tentang manajemen kualitas layanan dan teknologi perbankan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki implikasi yang signifikan bagi praktisi industri perbankan, akademisi, dan peneliti yang tertarik dalam bidang ini.

Kata Kunci: *Pelayanan Internet Banking*

## Abstract

This study aims to conduct an in-depth analysis of the quality of Internet Banking services at PT. BRI Sukajadi Unit. In the context of modern banking, Internet Banking services have an increasingly important role in meeting customer needs with maximum efficiency and convenience. However, improving this service is often faced with challenges in maintaining and improving its quality. Therefore, this study aims to identify factors that influence the quality of Internet Banking services at PT. BRI Sukajadi Unit, and to offer strategic recommendations for improvement. The research methodology adopts a mixed methods approach, with data collection through an online survey to customers of PT. BRI Sukajadi Unit and in-depth interviews with a number of customers selected purposively. The data obtained will be analyzed qualitatively and quantitatively to understand customer perceptions of the quality of Internet Banking services, identify factors that influence service quality, and evaluate existing policies and procedures. The results of the study are expected to provide a deeper understanding of the quality of Internet Banking services at PT. BRI Sukajadi Unit, as well as offer guidance for companies in improving the effectiveness and efficiency of their services. In addition, this study is also expected to provide valuable contributions to the literature on service quality management and banking technology. Thus, this study has significant implications for banking industry practitioners, academics, and researchers interested in this field.

*Keywords: Internet Banking Services*

## PENDAHULUAN

Dalam beberapa dekade terakhir, sektor perbankan telah mengalami transformasi yang signifikan sebagai akibat dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Transformasi dari model konvensional ke layanan yang dapat diakses melalui internet merupakan salah satu perubahan yang paling menonjol. Banyak nasabah bank telah memilih layanan perbankan melalui internet sebagai pilihan utama untuk mengakses layanan perbankan mereka secara cepat dan efisien. Di tengah kemajuan teknologi, masih ada masalah besar yang harus diatasi untuk memastikan bahwa layanan internet banking ini memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dengan baik.

Dalam bidang usaha komersialnya, Bank berfungsi sebagai mediator antara entitas yang memiliki sumber daya keuangan dan mereka yang membutuhkan modal. Umumnya, lembaga keuangan berfungsi sebagai perantara dalam kerangka sosial. Untuk mengumpulkan dana dari masyarakat, bank menggunakan berbagai taktik untuk menarik klien potensial untuk menyetor dana mereka ke lembaga. Meningkatkan kualitas layanan adalah salah satu strategi yang diterapkan untuk mencapai tujuan ini (Lilis Wahyuni, 2022). Penyediaan layanan (Mirza et al., 2023) sangat penting untuk keberhasilan organisasi (Latip

et al., 2024).

Peran penting lainnya dari entitas keuangan ini adalah memfasilitasi transaksi pembayaran. Domain layanan berbasis biaya mencakup berbagai operasi yang terkait dengan kepentingan sosial dan komersial. Terlepas dari fungsi operasional (Latip, Ramli, Zuliskandar Ramli & Musa, 2023), bank berkewajiban untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada klien mereka. Bank BRI, lembaga keuangan terkemuka di Indonesia dengan jejak yang luas dan entitas operasional yang luas, menempatkan penekanan tinggi pada peningkatan kepuasan pelanggan sejalan dengan misi dan visi inti. Pengalaman layanan yang menguntungkan menumbuhkan persepsi positif di antara pelanggan (Icha Aritonang, Lilis Wahyuni, 2023). Keunggulan layanan (Variza Aditiya, Lili Suryani, 2022) tetap menjadi elemen penting yang dikejar oleh perusahaan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, sehingga memperkuat realisasi tujuan yang telah ditentukan (E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, 2022). Penggeseran pelanggan merupakan ancaman yang signifikan bagi bisnis; kehilangan klien sangat merugikan kelangsungan hidup bank. Layanan tatap muka yang ditawarkan oleh personel Bank BRI di cabang dan unit dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan staf. Selain itu, Bank BRI menawarkan layanan elektronik seperti E-Banking, yang terdiri dari Internet banking dan SMS banking, untuk memudahkan akses informasi bagi nasabah individu maupun korporat. Selain pengambilan informasi, pelanggan dapat melakukan transaksi melalui perangkat seluler atau platform online mereka, dan bahkan menemukan ATM terdekat saat bepergian.

Pada pasal 1 ayat 5 di dalam Menurut Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang ITE menjelaskan bahwa system elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik. Undang-undang tersebut telah menjadi payung hukum bagi penyelenggaraan kegiatan transaksi elektronik, yang diselenggarakan oleh Bank. Undang-Undang ITE telah mengatur mengenai tanggung jawab yang fair antara penyelenggara sistem elektronik bank dan nasabah yang menggunakannya.

Undang-Undang ITE dalam pasal 4 menjelaskan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk

- a. Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia
- b. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka

meningkatkan kesejahteraan masyarakat

- c. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik
- d. Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap Orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab
- e. Memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi.

Dapat dilihat dari poin c di atas menjelaskan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Hal ini membuktikan bahwa sistem elektronik yang dibuat oleh Bank BRI untuk mempermudah nasabah dalam melayani yang dibutuhkan.

Namun pada kenyataannya masih ditemukan permasalahan yang terjadi di PT. Bank Rakyat Indonesia unit Sukajadi Kota Dumai. Masalah utama yang menjadi fokus utama penelitian ini adalah kualitas pelayanan Internet Banking pada PT. BRI Unit Sukajadi. Meskipun Internet Banking telah menjadi solusi yang nyaman bagi banyak nasabah bank, namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada kekurangan dan tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan penggunaan yang optimal dan kepuasan pengguna. Salah satu hal yang menjadi sorotan utama adalah sejauh mana kualitas pelayanan Internet Banking ini memenuhi harapan nasabah dan sejauh mana pula layanan tersebut mampu meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam melakukan transaksi perbankan.

Untuk mendukung pemahaman terhadap masalah utama yang telah disebutkan, akan dieksplorasi secara mendalam beberapa aspek penting yang terkait dengan kualitas pelayanan Internet Banking. Pertama, akan dianalisis tingkat keamanan dan keandalan sistem yang menjadi landasan utama bagi pengguna untuk mempercayai layanan ini. Selanjutnya, akan diperhatikan kemudahan akses dan navigasi dalam platform Internet Banking tersebut, sejauh mana pengguna merasa terbantu dan terfasilitasi dalam menjalankan berbagai transaksi perbankan. Selain itu, faktor ketersediaan layanan dan responsivitas terhadap permintaan nasabah juga akan menjadi fokus dalam penelitian ini, mengingat pentingnya kecepatan dan efisiensi dalam menjawab kebutuhan nasabah (Hildawati, Nurmala Sari, 2022).

Berikut ada beberapa program yang dijalankan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukajadi untuk memberikan pelayanan kepada nasabah tentang *internet banking* tersebut. Salah satunya program Grebek Pasar yang mana dilakukan sebulan empat kali dalam sebulan di hari Sabtu dan Minggu. Mereka memberikan sosialisasi kepada nasabah

yang sedang melakukan kegiatan jual beli di pasar. Dan beberapa kegiatan sosial yang diadakan dari PT. Bank Rakyat Indonesia sendiri seperti acara *Gathering* Tamu Si Raja yang setiap satu kali dalam sebulan, yang di dalamnya juga ada sosialisasi tentang *internet banking* tersebut tetapi masih kurangnya para nasabah mengetahuinya. Dan ada acara setiap 6 bulan sekali yaitu acara Panen Hadiah Simpedes yang para pegawai bank juga memberikan edukasi hal yang sama mengenai *internet banking* tersebut. Untuk melihat perbandingan nasabah yang telah menggunakan internet banking dengan yang tidak menggunakan Internet banking sebagai berikut :

Tabel I.1. Jumlah Nasabah Pengguna Internet banking dan Tidak Menggunakan internet banking di BRI Unit Sukajadi Tahun 2020-2022

No	Kategori	2020	2021	2022
1	Pengguna <i>Internet banking</i>	500	1.700	3.800
2	Tidak Pengguna <i>Internet banking</i>	9.000	11.100	10.000

Sumber Data: Laporan Hasil RKA Tahunan BRI Unit Sukajadi 2022

Dari Tabel I.1 dapat kita lihat masih banyak para nasabah BRI Unit Sukajadi yang belum menggunakan *Internet banking*. Oleh karena itu penulis tertarik meneliti permasalahan tersebut dan penulis juga melakukan observasi dengan para masyarakat yang belum mengetahui dengan *internet banking*. Berikut fitur-fitur pada aplikasi *internet banking* PT. Bank Rakyat Indonesia tersebut seperti :

Tabel I.2. Fitur-Fitur Pada Aplikasi *Internet Banking* PT. Bank Rakyat Indonesia

Fitur-Fitur yang ada di Aplikasi <i>Internet Banking</i> PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukajadi Kanca Dumai	
1. Transfer ke semua bank	1. Pembayaran QRIS
2. Setor Tunai Tanpa Kartu	2. Pembayaran PDAM
3. Tarik Tunai Tanpa Kartu	3. Pembayaran Kereta Api
4. Pembelian Pulsa dan Paket Data	4. Pembayaran TV Kabel
5. Pembelian Token Listrik dan Bayar Pasca Bayar Listrik	5. Pembayaran Telkom
6. Top Up Dompot Digital (Shopee Pay, Link Aja, Ovo, Dana dan Go Pay)	6. Pembayaran Ujian LTPMT
7. Top Up BRIZZI	7. Pembayaran Pendidikan
8. Tranfers Internasional	8. Pengajuan Deposito
9. Pembayaran BPJS	9. Pengajuan Pinjaman
10. Pembayaran Cicilan	10. Mutasi Keluar dan Masuknya Transaksi
11. Pembayaran Pinjamn	11. Pengajuan Kartu Kredit
	12. Pengajuan

---

12. Pembayaran BRIVA

Kegagalan Transaksi

13. Pengaktifan Kartu *Disable*

14. Pengecekan Saldo

---

Sumber Data: PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukajadi 2023

Dilihat dari tabel 1.2 diatas menjelaskan bahwa dari segi fitur *internet banking* yang disajikan dalam berbentuk aplikasi oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukajadi Kota Dumai ini sebenarnya banyak memiliki manfaat yang bisa mendukung kegiatan nasabah baik dalam kebutuhan transaksi keseharian, usaha, bahkan banyak bidang lain seperti pendidikan dan bantuan.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukajadi Kanca Dumai yang beralamat di Jl. Sultan Hasanuddin Kel. Rimba Sekampung Kec Dumai Kota, Kota Dumai. Sebuah metodologi yang terstruktur dan tepat diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian ini dengan akurat. Pertama-tama, penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pengalaman, persepsi, dan preferensi nasabah tentang layanan Internet Banking PT. BRI Unit Sukajadi akan dipelajari melalui wawancara mendalam atau diskusi fokus grup.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu pengaruh pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan dan diinginkan (E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, 2022).

Untuk dapat melihat kualitas pelayanan pada penelitian ini menjadi objek penelitian adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Dumai Unit Sungai Sembilan dan dalam hal ini penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Engel dalam Asmara Indahingwati (2019:23), menyebutkan empat dimensi kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi dengan indikator yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, dan *performance*.

*Reliability* dalam penelitian ini adalah kemampuan internet banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukajadi untuk memberikan keandalan pelayanan internet banking kepada nasabah. Kualitas pelayanan yang dilihat dari indikator *reliability* dapat dikatakan baik, hal ini dapat dijelaskan pada sub indikator dibawah ini:

1) Kejelasan instruksi internet banking memberikan instruksi yang jelas. Kejelasan instruksi

internet banking memberikan instruksi yang jelas dalam aktivasi aplikasi Mobile Banking BRI atau BRImo sangatlah mudah, baik untuk nasabah baru maupun nasabah lama. Cara daftar BRImo saat ini bisa dilakukan secara online melalui HP atau ATM BRI terdekat tanpa perlu pergi ke kantor cabang Bank BRI. 2). Terdapat kemudahan dan kenyamanan internet banking (BRIMO) untuk diakses oleh nasabah. Aplikasi ini berguna untuk memudahkan nasabah BRI maupun nasabah non BRI dalam bertransaksi secara aman. Hal ini karena aplikasi BRImo telah dilengkapi dengan fitur face recognition dan login fingerprint untuk meningkatkan keamanan. 3). Terdapat kemampuan satu akun internet banking untuk diakses dengan beberapa rekening. Cara menggabungkan 2 rekening dalam aplikasi BRImo khusus untuk pengguna BRI dapat menerapkan ini dengan mudah tanpa repot datang ke kantor pusat maupun kantor BRI terdekat. Namun tidak menutup kemungkinan ada yang memiliki beberapa rekening BRI sehingga mendorong mereka untuk menggunakan satu aplikasi BRImo dengan dua rekening bahkan tiga rekening pun bisa.

*Tangibles* dalam penelitian ini adalah ketampakan fisik internet banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukajadi menunjukkan ekstensi internet banking kepada nasabah. Desain internet banking, pengelompokan fitur dan kelengkapan fitur memberikan kemudahan kepada nasabah yang menggunakan internet banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukajadi. Kualitas pelayanan yang dilihat dari indikator *Tangibles* dapat dikatakan Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat pada sub indikator dibawah ini:

1). Desain internet banking memudahkan dalam penyelesaian transaksi. Dari hasil peneliti diperoleh data tentang aplikasi BRImo yaitu, desain aplikasi BRImo lebih disederhanakan lagi dan perbaikan User Interface dan User Experience agar lebih menarik, mudah, dan nyaman ketika digunakan. 2) Terdapat pengelompokan fitur internet banking dengan tepat. Fitur yang dimiliki oleh aplikasi BRImo sangat memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi hanya dengan menggunakan smartphone. Aplikasi ini dinilai aman karena menggunakan Personal Identification Number (PIN) dan M-Token untuk melakukan otentikasi transaksi. Akan tetapi fitur yang dimiliki terdapat fitur yang sama seperti tarik tunai di fitur favorit dan ada juga ada di fitur transfer dan tarik tunai yang bias menyebabkan nasabah bingung dalam menggunakan aplikasi tersebut. 3). Terdapat kelengkapan fitur sesuai dengan kebutuhan nasabah. Adanya aplikasi tersebut tentu memudahkan bagi semua nasabah untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan. Jika diperhatikan, BRImo memang memiliki fitur lebih lengkap mulai dari transfer,

top up wallet BRIZZI hingga pembayaran tagihan. Salah satu yang menjadi keunggulan dari BRImo yaitu setiap pengguna bisa melakukan tarik tunai tanpa harus menggunakan kartu ATM.

*Responsiveness* dalam penelitian ini adalah menilai seberapa cepat dan efektif penyedia layanan dalam menanggapi kebutuhan atau pertanyaan pelanggan. Indikator ini juga mencakup kemampuan dalam bentuk kesadaran dan keinginan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukajadi dalam internet banking yang ditunjukkan kepada nasabah.

1). Pengaduan dan penyelesaian masalah kegagalan transaksi dapat dilakukan dengan menggunakan internet banking. BRImo menghadirkan fitur yang memberikan kemudahan bagi nasabah jika terjadi kendala dalam bertransaksi BRI bernama Complain in Apps. Fitur tersebut dapat digunakan untuk mengajukan pengaduan atas kegagalan transaksi yang dialami oleh nasabah secara self service. 2) Ketersediaan informasi kontak call center semua sosial media di internet banking. Nasabah atau calon nasabah BRI, informasi mengenai nomor call center BRI perlu di ketahui karena nomor ini akan sangat berguna jika ingin mengetahui informasi atau mengalami kendala dalam pelayanan BRI dengan cepat. Apalagi jika nasabah dalam keadaan mendesak dan tidak bisa menjangkau layanan Bank BRI terdekat. Maka, pilihan menghubungi nomor call center bank plat merah ini adalah pilihan tepat. 3) Adanya solusi dan penyelesaian akun internet banking terblokir dengan menggunakan internet banking. Mengatasi BRI mobile banking terblokir perlu nasabah ketahui agar dapat mengaktifkannya segera, karena tidak akan bisa digunakan untuk transaksi. Saat mengurusnya terdapat syarat dan ketentuan yang harus dipatuhi agar bisa segera diproses dan digunakan kembali.

*Perfomance* dalam penelitian ini adalah bentuk tampilan kinerja internet banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukajadi kepada nasabah. Adanya kecepatan, penambahan, dan pengembangan update fitur versi terbaru di internet banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukajadi.

1). Adanya kecepatan internet banking untuk update ke versi terbaru secara otomatis. Pada dasarnya BRImo sering terjadi dengan koneksi terputus disebabkan karena jaringan internet yang sedang digunakan di ponsel mengalami masalah seperti koneksi Wifi hilang, paket data habis atau jaringan provider yang error. Selain beberapa penyebab utama diatas, BRImo tidak ada koneksi juga bisa disebabkan karena masalah akun, server atau aplikasi BRImo yang belum di-update. 2) Adanya penambahan atau perubahan fitur secara cepat sesuai dengan kebutuhan

nasabah. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) terus berupaya menghadirkan layanan digital yang secara holistik dapat mengakomodasi berbagai kebutuhan nasabah. BRI memiliki financial super apps BRIimo yang menjadi andalan nasabah memenuhi berbagai layanan perbankan melalui satu genggaman tangan. 3) Adanya pengembangan aplikasi pembayaran berbasis digital. Pengembangan secara terus menerus yang dilakukan BRI terhadap super apps digital banking-nya, yakni BRIimo. Dengan lebih dari 100 fitur yang disematkan pada BRIimo semakin memberikan kemudahan dan mampu menjawab kebutuhan transaksi nasabah.

## SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap empat indikator kualitas pelayanan jasa yang telah dijelaskan, dengan penekanan khusus pada dimensi Tangibles (Kenyataan Fisik) dan sub-indikator ketersediaan fitur, ditemukan bahwa jumlah fitur yang berlebihan pada platform Internet Banking dapat menyebabkan kebingungan bagi pelanggan. Pada dasarnya, dimensi Tangibles (Kenyataan Fisik) seharusnya memberikan pengalaman visual dan fisik yang memuaskan bagi pelanggan. Namun, dalam situasi seperti ini, jumlah fitur yang berlebihan mungkin telah melebihi kebutuhan atau pemahaman pelanggan, menyebabkan mereka menjadi lebih bingung saat menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian, meskipun banyak fitur yang tersedia di platform internet banking dapat dianggap sebagai keuntungan, nasabah dapat menjadi kebingungan dan tidak nyaman jika tidak ada petunjuk yang jelas atau sistem navigasi yang baik. Oleh karena itu, PT. BRI Unit Sukajadi dapat melakukan langkah-langkah perbaikan untuk menyederhanakan tampilan dan navigasi platform Internet Banking, serta menyediakan panduan yang jelas kepada nasabah mengenai fitur-fitur yang tersedia. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan, serta meningkatkan efisiensi dalam penggunaan layanan Internet Banking oleh nasabah PT. BRI Unit Sukajadi.

## DAFTAR PUSTAKA

- E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, L. K. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pdam Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 6430–6443. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6500>
- Hildawati, Nurmala Sari, M. A. (2022). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penjualan Sepeda Motor Merek Yamaha Cv. Prima Yamaha Nusantara Dumai. *Jurnal*

- Icha Aritonang, Lilis Wahyuni, H. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan. *Japabis*, 5(1), 20–31.
- Latip, Ramli, Zuliskandar Ramli, & Musa, M. F. (2023). *Model Tadbir Urus Kampung (Administration Model Of The Village In The Sub-District)*. 7(December), 1–12.
- Latip, Ramli, Z., & Musa, M. F. (2024). Traditional Administrative Leadership In Rantau Bais Sub-District, Rokan Hilir, Riau, Indonesia. *Revista De Gestao Social E Ambiental*, 18(6), 1–16. <https://doi.org/10.24857/Rgsa.v18n6-047>
- Lilis Wahyuni, E. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *Japabis*, 4(1), 1–5.
- Mirza, D., Suryani, L., Latip, L., & Aditiya, V. (2023). Literature Riview: Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas Birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 5(1), 51–55. <https://doi.org/10.36917/japabis.v5i1.84>
- Variza Aditiya, Lili Suryani, R. R. S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pt Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 6023–6032. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6437>