



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 2499-2507

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

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

## Implementasi Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 Tentang Panduan Standar Mutu Jangkauan Pelayanan Dan Pengembangan Aplikasi *E-Government* pada Aplikasi Kai Acces Di Kota Padang

Puryanto<sup>1✉</sup>, Fani Ratny Pasaribu<sup>2</sup>, Fero Fernando<sup>3</sup>

Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Ekasakti

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Ekasakti

Email: [puryantoyan@yahoo.com](mailto:puryantoyan@yahoo.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Sejak tahun 2004 Perusahaan Kereta Api Indonesia (KAI) adalah perusahaan BUMN milik pemerintah dibawah naungan dinas perhubungan yang bergerak dibidang perkereta apian. Perusahaan KAI yang ada di Sumatera Barat khususnya di kota Padang dengan dikeluarkannya kebijakan pemerintah melalui Keputusan Menteri Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 tentang penggunaan dan pengembangan Aplikasi E-Government pada Aplikasi KAI Acces, untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi ditengah-tengah dimasyarakat dikota padang saat ini. Diera digital KAI dengan diterapkannya Aplikasi E-Government pada Aplikasi KAI Acces ini sangat efisien waktu dan biaya bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui panduan standar mutu pengembangan dan penerapan Aplikasi KAI Access di Kota Padang. Metode penelitian dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena atau situasi tertentu secara mendalam dan detail. Hasil penelitian menunjukkan bahwa panduan standar mutu jangkauan pelayanan dan pengembangan aplikasi E-Government telah dilaksanakan. Namun, masih terdapat kendala yang menghambat implementasi tersebut, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya koordinasi antar instansi terkait, serta kurangnya pemahaman yang memadai mengenai panduan standar mutu tersebut. Berdasarkan penelitian ini, agar PT. Kereta Api Indonesia untuk dapat meningkatkan komitmen dan dukungan untuk mengimplementasikan panduan standar mutu jangkauan pelayanan dan pengembangan aplikasi E-Government yang ditetapkan oleh Kominfo Nomor VIII Tahun 2004. Peningkatan kapasitas sumber

daya manusia, kolaborasi antarinstansi terkait, serta penyediaan pelatihan dan pemahaman yang memadai tentang panduan standar mutu menjadi kunci untuk mengatasi kendala tersebut. Dengan demikian, penerapan yang supaya lebih efektif panduan standar mutu ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan sosialisasi dalam penggunaan Aplikasi E-Government pada Aplikasi KAI Acces pada masyarakat kota padang kedepannya.

Kata Kunci: *Implementasi, Pelayanan, Aplikasi KAI Acces*

#### Abstract

Since 2004 the Indonesian Railway Company (KAI) is a government-owned state-owned company under the auspices of the transportation service which operates in the railway sector. The KAI company is in West Sumatra, especially in the city of Padang, with the issuance of government policy through Decree of the Minister of Communication and Information Number VIII of 2004 concerning the use and development of E-Government Applications on the KAI Access Application, to improve the quality of transportation services in the midst of society in the city of Padang today. In the KAI digital era, the implementation of the E-Government Application on the KAI Access Application is very time and cost efficient for the community. This research aims to determine quality standard guidelines for the development and implementation of the KAI Access Application in Padang City. The research method uses descriptive qualitative methods. Descriptive qualitative research is a type of research that aims to describe and depict certain phenomena or situations in depth and detail. The research results show that the quality standard guidelines for service coverage and E-Government application development have been implemented. However, there are still obstacles that hinder implementation, such as limited human resources, lack of coordination between related agencies, and lack of adequate understanding of the quality standard guidelines. Based on this research, PT. Kereta Api Indonesia to be able to increase commitment and support to implement standard guidelines for the quality of service coverage and development of E-Government applications stipulated by Kominfo Number VIII of 2004. Increasing human resource capacity, collaboration between related agencies, as well as providing adequate training and understanding of standard guidelines Quality is the key to overcoming these obstacles. Thus, the more effective implementation of this quality standard guide is expected to improve the quality of human resources and socialization in the use of the E-Government Application on the KAI Access Application in the Padang City community in the future.

Keywords: *Implementation, Services, KAI Access Application*

## PENDAHULUAN

Pemerintah Kota Padang, sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan publik, telah mengadopsi Kebijakan Menteri Komunikasi dan Informatika (Kepmen Kominfo) Nomor VIII Tahun 2004 tentang Panduan Standar Mutu Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi E-Government. Kepmen ini merupakan langkah strategis dalam mendorong perkembangan aplikasi E-Government di Indonesia, dengan tujuan untuk memberikan layanan publik yang lebih baik kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Salah satu aplikasi E-Government yang diimplementasikan di Kota Padang adalah Aplikasi KAI Acces, yang bertujuan untuk memberikan akses mudah dan informasi yang lengkap kepada masyarakat terkait dengan berbagai layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Padang. Namun, seiring berjalannya waktu, mungkin ada beberapa perubahan atau perbaikan yang diperlukan dalam aplikasi ini untuk memenuhi standar mutu yang diatur dalam Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004.

Mengingat pentingnya peran aplikasi E-Government dalam penyediaan layanan publik yang efisien dan efektif, serta demi menjaga kualitas layanan yang disediakan oleh Aplikasi KAI Acces di Kota Padang, perlu dilakukan penelitian yang mendalam mengenai implementasi Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004. Penelitian ini akan membantu dalam mengevaluasi sejauh mana aplikasi tersebut mematuhi panduan standar mutu yang telah ditetapkan, mengidentifikasi potensi perbaikan yang diperlukan, dan merumuskan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut.

Dalam konteks ini, perlu diperhatikan aspek-aspek kritis seperti keamanan data, ketersediaan layanan, kualitas interaksi pengguna, serta pengembangan fitur-fitur tambahan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, perlu juga diperhatikan sejauh mana Aplikasi KAI Acces dapat meningkatkan aksesibilitas layanan publik kepada masyarakat, termasuk kelompok yang mungkin memiliki keterbatasan fisik atau teknologi.

Dengan melakukan penelitian mengenai implementasi Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 pada Aplikasi KAI Acces di Kota Padang, diharapkan dapat memberikan pandangan yang lebih jelas tentang upaya Pemerintah Kota Padang dalam menghadirkan layanan publik yang berkualitas dan dapat membantu meningkatkan transparansi serta partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan aplikasi E-Government yang lebih baik di masa depan. Penelitian ini menggunakan model teori implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III *Direct and Indirect Impact of Implementation*. Menurut George C.

Edward III terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi

## METODE PENELITIAN

Dalam konteks penelitian ini, peneliti akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami implementasi Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 pada aplikasi KAI Access di Kota Padang. Peneliti akan mengumpulkan data yang bersifat deskriptif melalui observasi, wawancara, atau analisis dokumen terkait kebijakan dan implementasi aplikasi. Dengan penelitian kualitatif deskriptif ini, peneliti akan menghasilkan deskripsi yang mendalam dan kontekstual tentang fenomena yang diteliti, serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang implementasi Kepmen tersebut. Data yang dikumpulkan akan dianalisis secara mendalam dan naratif untuk menggambarkan proses implementasi Kepmen tersebut, tantangan yang dihadapi, serta keberhasilan dan kegagalan yang terjadi dalam penggunaan aplikasi KAI Access di Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini mencakup *asisten manager* pelayanan yang bekerja di KAI (Kereta Api Indonesia) di Kota Padang. Semua petugas penjualan tiket (*ticketing officer*) yang bekerja di stasiun-stasiun Kereta Api di Kota Padang. Dan semua individu yang menggunakan layanan Kereta Api di Kota Padang sebagai pengguna. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling*. Berdasarkan teknik *purposive sampling*, peneliti menetapkan sampel dalam penelitian yaitu 5 orang yang dianggap mewakili jumlah populasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Implementasi panduan standar mutu jangkauan pelayanan dan pengembangan Aplikasi E-Government pada Aplikasi KAI Acces*

Implementasi kebijakan Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 tentang Panduan Standar Mutu Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi E-Government pada Aplikasi KAI Acces di Kota Padang dilakukan berdasarkan prosedur dan petunjuk yang telah ditentukan oleh pembuat kebijakan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pasal 3.

- a. Antusiasme masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi KAI Access masih rendah. Selain itu, masyarakat Kota Padang kurang memiliki pengetahuan tentang peraturan atau program pemerintah terkait Aplikasi KAI Access. Mereka menggunakan aplikasi tersebut hanya untuk membeli tiket secara mudah, namun masih mengalami masalah teknis dan kesulitan dalam penggunaannya. Sosialisasi dan peningkatan kesadaran terkait aturan

dan manfaat aplikasi tersebut mungkin perlu ditingkatkan untuk memperbaiki pengalaman pengguna.

- b. Kebutuhan Sumber Daya Manusia di bidang teknologi informasi, diperlukan penambahan tenaga kepegawaian yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi, terutama dalam mengatasi keluhan masyarakat terkait penggunaan aplikasi KAI Access. Saat ini, masih bergantung pada bantuan dari PT. KAI pusat dan perlu adanya staf kepegawaian dan tenaga ahli di bidang Teknologi Informasi yang ada di satuan tugas. Pengembangan channel pemesanan tiket, PT. KAI telah lama mengembangkan berbagai channel pemesanan tiket kereta api secara online, termasuk Aplikasi KAI Access, Internet Reservasi, dan Contact Center 121. Hal ini dilakukan untuk mempermudah calon penumpang dalam mendapatkan tiket tanpa perlu mengantri di stasiun.
- c. Terdapat beberapa kaitan dengan elemen disposisi dalam konteks implementasi kebijakan. Sikap terhadap tanggung jawab, dalam wawancara, terlihat bahwa responden memiliki sikap yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kebijakan. Meskipun mereka mengakui keterbatasan tanggung jawab mereka dalam mengatasi masalah yang disebabkan oleh penggunaan aplikasi yang tidak sah atau smartphone yang berada di bawah penguasaan orang lain, mereka tetap berusaha melakukan yang terbaik dalam menjalankan tugas mereka. Keyakinan terhadap peran PT. KAI Pusat, informan menunjukkan keyakinan terhadap peran dan tanggung jawab PT. KAI Pusat dalam implementasi kebijakan. Mereka mengakui bahwa PT. KAI Pusat memberikan arahan, bantuan, dan dukungan yang penting dalam menjalankan kebijakan tersebut. Keyakinan ini dapat memotivasi responden untuk bekerja sama dengan PT. KAI Pusat dan memanfaatkan sumber daya yang mereka sediakan. Motivasi untuk melaksanakan arahan, informan menyatakan bahwa mereka melaksanakan kebijakan sesuai dengan arahan yang diberikan oleh PT. KAI Pusat. Motivasi ini dapat terkait dengan disposisi untuk belajar dan beradaptasi, karena mereka berusaha melaksanakan kebijakan dengan memanfaatkan gambaran yang telah diberikan dan melaporkan kemajuannya.
- d. PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar di kota Padang telah berupaya menjalankan implementasi kebijakan Kepmen Kominfo Nomor VIII Tahun 2004 dengan baik melalui struktur birokrasi yang ada. Mereka memiliki mekanisme dan prosedur yang ditetapkan untuk memastikan keselarasan dan kesesuaian pelaksanaan kebijakan dengan panduan standar mutu jangkauan pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, mereka memiliki sistem pemantauan dan evaluasi yang aktif untuk mengawasi kinerja aplikasi KAI Access dan layanan yang disediakan. Melalui pemantauan ini, mereka dapat mengidentifikasi masalah atau tantangan yang mungkin timbul dan mengambil tindakan perbaikan yang

tepat. PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan penggunaan aplikasi KAI Access berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan.

*Kendala yang ditemui dalam Panduan standar mutu jangkauan pelayanandan pengembangan Aplikasi E-Government pada Aplikasi KAI Acces*

Teori implementasi George C. Edwards III dapat memberikan pandangan tentang faktor-faktor yang berkontribusi pada kendala dalam implementasi Aplikasi *E-Government*, termasuk Aplikasi KAI Access di Kota Padang. Dengan mempertimbangkan aspek-aspek tersebut, pemerintah dan pihak terkait dapat mengidentifikasi dan mengatasi kendala-kendala tersebut untuk meningkatkan keberhasilan implementasi aplikasi tersebut.

- a. Dalam menyampaikan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi KAI Access, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi. Hambatan tersebut meliputi kurangnya kesadaran masyarakat tentang keberadaan aplikasi, keterbatasan akses internet atau teknologi, perbedaan tingkat literasi digital, dan tantangan dalam mencapai komunikasi yang efektif dengan masyarakat.
- b. Kendala utama termasuk kurangnya pengetahuan dan keterampilan pegawai terkait dengan panduan standar mutu jangkauan pelayanan, serta kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, kesadaran akan masalah ini telah diakui, dan upaya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia direncanakan untuk mengatasi kendala tersebut. Dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai, diharapkan pelayanan yang lebih baik dapat diberikan kepada pengguna aplikasi KAI Access.
- c. Hambatan tersebut meliputi resistensi terhadap perubahan dari sebagian staf, kurangnya keterampilan teknologi dan literasi digital, serta perubahan budaya kerja yang menjadi tantangan dalam mengubah mindset dan sikap staf. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, PT. Kereta Api Indonesia Divre II Sumbar melakukan pendekatan komunikasi yang efektif, memberikan pelatihan intensif, dan memberikan contoh serta manfaat positif dari implementasi kebijakan ini.
- d. Kendala utama termasuk proses pengambilan keputusan yang lambat, kendala dalam koordinasi dan komunikasi antara unit-unit yang terlibat, serta kendala dalam pemanfaatan sumber daya yang tidak optimal. Hal-hal ini dapat menghambat respons, pengimplementasian kebijakan secara efektif dan efisien, kerjasama, dan koordinasi yang efektif antara unit-unit.

*Upaya untuk mengatasi kendala panduan standar mutu jangkauan pelayanan dan pengembangan Aplikasi E-Government pada Aplikasi KAI Acces*

Melalui penerapan konsep-konsep teori implementasi George C. Edwards III, upaya dalam mengatasi hambatan pada implementasi Aplikasi *E-Government*, seperti Aplikasi KAI Access di Kota Padang, dapat menjadi lebih terarah, koordinasi dapat ditingkatkan, dan pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi dapat ditingkatkan.

- a. Untuk mengatasi hambatan dalam implementasi aplikasi KAI Access, langkah-langkah yang telah dilakukan meliputi kampanye sosialisasi aktif melalui berbagai media, kegiatan sosialisasi di berbagai daerah, kerja sama dengan pihak terkait, peningkatan literasi digital masyarakat, dan memperkuat komunikasi dua arah dengan masyarakat. Selain itu, terdapat rencana kedepan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan, mengembangkan metode sosialisasi yang lebih kreatif, meningkatkan kerja sama dengan pihak-pihak terkait, melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala, serta meningkatkan kualitas layanan dan fitur aplikasi KAI Access berdasarkan umpan balik pengguna.
- b. Untuk mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dalam mengelola dan mengembangkan aplikasi KAI Access, PT KAI Divre II Sumbar, Padang telah melakukan beberapa upaya. Mereka melakukan rekrutmen tenaga ahli di bidang teknologi informasi, menjalin kerjasama dengan lembaga pendidikan, menyediakan pelatihan dan pengembangan keterampilan secara terus-menerus, serta berupaya meningkatkan pemahaman dan kemampuan tim dalam menghadapi tantangan teknologi informasi. Semua upaya ini bertujuan untuk memperoleh tenaga ahli yang dibutuhkan dan memastikan pelaksanaan kebijakan berjalan dengan baik.
- c. Dalam menghadapi hambatan dalam implementasi kebijakan, PT KAI Divre II Sumbar, Padang telah melakukan beberapa program dan inisiatif untuk memotivasi dan mengembangkan disposisi yang lebih baik. Ini meliputi pelatihan dan pengembangan keterampilan, program pengakuan dan penghargaan, partisipasi aktif dan kolaborasi antar staf, serta komunikasi yang terbuka dan transparan. Langkah-langkah ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi staf, mengembangkan disposisi positif, dan membantu mereka mengatasi hambatan dalam implementasi kebijakan dengan lebih baik.
- d. Dengan mengadopsi langkah-langkah yang disebutkan, PT KAI Divre II Sumbar telah berhasil mengatasi kendala pengambilan keputusan yang lambat, meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara tingkatan manajemen yang terlibat, dan memanfaatkan sumber daya secara lebih optimal. Hasilnya adalah peningkatan responsivitas, efektivitas, kolaborasi, dan efisiensi dalam pelaksanaan kebijakan. Langkah-langkah ini telah membantu perusahaan merespons perubahan dengan lebih cepat,

meningkatkan kualitas pelayanan, dan memastikan penggunaan sumber daya yang efektif dan efisien

## SIMPULAN

Implementasi kebijakan yang dilakukan, meliputi: a) Komunikasi, Implementasi ini melibatkan semua pihak di PT. KAI untuk sosialisasi dan peningkatan kesadaran terkait aturan dan manfaat aplikasi. b) Sumber daya, melibatkan sumber daya manusia yang kompeten, terlatih, dan berkomitmen. c) Disposisi, melibatkan tanggung jawab dari tim lokal yang terlibat dalam menjalankan kebijakan, serta peran penting dari PT. KAI Pusat dalam memberikan arahan, bantuan, dan dukungan. d) Birokrasi, memiliki mekanisme dan prosedur yang ditetapkan untuk memastikan keselarasan dan kesesuaian pelaksanaan kebijakan dengan panduan. Kendala yang ditemui dalam implementasi kebijakan, meliputi: a) Hambatan Komunikasi, kurangnya kesadaran masyarakat tentang keberadaan aplikasi, keterbatasan akses internet atau teknologi, perbedaan tingkat literasi digital, dan tantangan dalam mencapai komunikasi yang efektif dengan masyarakat. b) Hambatan Sumberdaya, kurangnya pengetahuan dan keterampilan pegawai tentang *e-governmant*. c) Hambatan Disposisi, resistensi terhadap perubahan dari sebagian staf, kurangnya keterampilan teknologi dan literasi digital. d) Hambatan Struktur Birokrasi, proses pengambilan keputusan yang lambat, kendala dalam koordinasi dan komunikasi antara unit-unit yang terlibat. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala, meliputi: a) Upaya Komunikasi, melakukan kampanye sosialisasi aktif melalui berbagai media, kegiatan sosialisasi di berbagai daerah, peningkatan literasi digital masyarakat, dan memperkuat komunikasi dua arah dengan masyarakat. b) Upaya Sumberdaya, melakukan rekrutmen tenaga ahli di bidang teknologi informasi, menjalin kerjasama dengan lembaga pendidikan, menyediakan pelatihan dan pengembangan keterampilan secara terus-menerus. c) Upaya Disposisi, pelatihan dan pengembangan keterampilan, program pengakuan dan penghargaan, partisipasi aktif dan kolaborasi antar staf. d) Upaya Struktur Birokrasi, meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara tingkatan manajemen yang terlibat, dan memanfaatkan sumber daya secara lebih optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. (2003). *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Holmes, Douglas. 2001. *E-Business Strategies for Government*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lexy J. Moleong, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : rosda karya.
- Puryanto, Novi Helmidani, 2019, "Implementasi Kebijakan Kredit Usaha Rakyat Dalam Mengembangkan Usaha, Mikro, Kecil Dan Menengah Di Kecamatan Koto Baru Kabupaten Dharmasraya" *Jurnal Ensiklopedia of Journal* Vol.1 No.4 Edisi 1 Juli 2019 Web Jurnal Online : <http://jurnal.ensiklopediaku.org>
- Puryanto, Rahmad Rosadi, 2021 "Implementasi Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (Bsp) Di Kecamatan Padang Laweh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2019" *Jurnal Ensiklopedia of Journal* Vol. 3 No.1 Februari 2021 Web Jurnal Online : <http://jurnal.ensiklopediaku.org>
- Puryanto Puryanto, Dreizy Gustianda Y, 2022, "Kebijakan Pemerintah Terhadap Bantuan Operasional Sekolah (Bos) Tentang Pembiayaan Pendidikan Wajib Belajar 9 Tahun Di Sdn 08 Padang Besi Kota Padang" *Jurnal Ensiklopedia of Journal* Vol. 4 No.2 Juni 2022 Web Jurnal Online : <http://jurnal.ensiklopediaku.org>
- Puryanto, Romiza Putra, 2022. "Implementasi Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang" *Jurnal Ensiklopedia of Journal* Vol. 4 No.4 Edisi 2 Juli 2022 Web Jurnal Online : <http://jurnal.ensiklopediaku.org>
- Sugiono, 2014. *Metode penelitian kualitatif kuantitatif dan kombinasi (mixed method)*, Bandung : Alfabeta.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.