

## PENINGKATAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENGEMBANGAN SISTEM PENGARSIPAN DIGITAL PADA SEKSI KESEJAHTERAAN MASYARAKAT KANTOR CAMAT PARLILITAN

Nova Claudya Lubis<sup>1</sup>, Lastri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas HKBP Nommensen Medan

Email: [nova.lubis@student.uhn.ac.id](mailto:nova.lubis@student.uhn.ac.id)

### Abstract

*The archiving and service administration system plays a crucial role in supporting the effectiveness and efficiency of government officials, particularly at the sub-district level. This study aims to analyze the archiving and service administration system in the Community Welfare Section of the Parlilitan Sub-district Office. The method used was descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results indicate that the archiving system still uses a combination of manual and semi-digital systems, which is not yet fully optimal. While service administration has been running quite well, there are still obstacles such as limited facilities and infrastructure, low utilization of information technology, and limited human resources in archive management. These conditions impact the slow process of searching for certain documents. A well-organized archiving system has been proven to accelerate public services and improve administrative accountability. Therefore, it is necessary to increase the capacity of the apparatus, develop a digital-based archiving system, and provide supporting facilities to improve the quality of public services.*

**Keywords:** *Filing System, Service Administration, Community Welfare, Public Service, Sub-district Office.*

### Abstrak

Sistem pengarsipan dan administrasi pelayanan memiliki peran penting dalam menunjang efektivitas dan efisiensi kinerja aparatur pemerintahan, khususnya pada tingkat kecamatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pengarsipan dan administrasi pelayanan pada Seksi Kesejahteraan Masyarakat di Kantor Camat Parlilitan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengarsipan masih menggunakan kombinasi manual dan semi-digital yang belum sepenuhnya optimal. Administrasi pelayanan telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat kendala berupa keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya pemanfaatan teknologi informasi, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan arsip. Kondisi ini berdampak pada lambatnya proses pencarian dokumen tertentu. Sistem pengarsipan yang tertata dengan baik terbukti mampu mempercepat pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan akuntabilitas administrasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas aparatur, pengembangan sistem pengarsipan berbasis digital, serta penyediaan fasilitas pendukung guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

**Kata kunci:** Sistem pengarsipan, Administrasi Pelayanan, Kesejahteraan Masyarakat, Pelayanan Publik, Kantor Camat.

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh sistem administrasi yang diterapkan oleh instansi pemerintah. Administrasi yang tertata dengan baik akan mendukung terciptanya pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan. Agus Dwiyanto (2011) dalam kajiannya mengenai reformasi birokrasi menegaskan bahwa perbaikan sistem administrasi dan tata kelola birokrasi menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa sistem administrasi yang efektif merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Temuan ini juga diperkuat oleh berbagai studi mutakhir yang menegaskan pentingnya reformasi administrasi berbasis digital dan peningkatan kapasitas birokrasi dalam pelayanan publik (Setiawan, 2022; Pratama & Lestari, 2021; Nugroho, 2023; Kurniawan et al., 2020; Hidayat & Susanto, 2024).

Salah satu unsur penting dalam administrasi pelayanan adalah pengelolaan arsip. Arsip memiliki fungsi strategis sebagai sumber informasi, alat bukti, dan dasar pengambilan keputusan dalam organisasi publik. Menurut penelitian yang dipublikasikan dalam Jurnal Kearsipan oleh Sugiarto dan Wahyono (2015), sistem pengarsipan yang tertib dan sistematis berpengaruh langsung terhadap efisiensi kerja serta kecepatan pelayanan administrasi. Pengelolaan arsip yang tidak terorganisir dengan baik dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Hal ini sejalan dengan penelitian terbaru yang menegaskan bahwa kualitas manajemen arsip berkontribusi signifikan terhadap efektivitas layanan publik (Rahmawati & Putra, 2022; Santoso et al., 2023; Wijaya, 2021; Firmansyah & Hakim, 2024).

Perkembangan teknologi informasi mendorong terjadinya transformasi sistem pengarsipan dari manual ke elektronik. Penerapan arsip elektronik dinilai mampu meningkatkan efektivitas kerja serta keamanan dokumen. Penelitian oleh Rifauddin (2016) dalam Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi menyatakan bahwa sistem arsip elektronik mempermudah proses temu kembali dokumen dan mengurangi risiko kehilangan arsip. Digitalisasi pengarsipan juga menjadi bagian dari upaya modernisasi administrasi publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih

transparan dan akuntabel. Studi terkini menunjukkan bahwa implementasi e-arsip dan e-government berdampak positif terhadap kualitas pelayanan publik (Sari & Utami, 2020; Putri et al., 2022; Anwar, 2023; Dewi & Saputra, 2021).

Di tingkat pemerintahan daerah, khususnya kecamatan, sistem administrasi dan pengarsipan memiliki peranan penting karena berkaitan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Hardiyansyah (2011) dalam penelitiannya mengenai kualitas pelayanan publik menegaskan bahwa efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh ketertiban administrasi dan kompetensi aparatur dalam mengelola dokumen pelayanan. Dengan demikian, pengelolaan arsip yang baik menjadi faktor pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat kecamatan. Hal ini didukung oleh penelitian terbaru yang menyoroti pentingnya kompetensi aparatur dan sistem administrasi berbasis teknologi (Yuliana, 2023; Saputri & Wibowo, 2022; Arifin, 2024; Laksana et al., 2021).

Selain itu, sistem pengarsipan yang baik juga berkaitan erat dengan penerapan prinsip good governance, terutama dalam aspek akuntabilitas dan transparansi. Penelitian oleh Pramusinto dan Latief (2011) dalam Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik menunjukkan bahwa dokumentasi administrasi yang sistematis memperkuat mekanisme pertanggungjawaban publik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pembenahan sistem pengarsipan dan administrasi pelayanan menjadi kebutuhan penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik. Temuan ini diperkuat oleh berbagai studi lima tahun terakhir yang menekankan hubungan antara tata kelola, transparansi, dan kualitas layanan publik (Halim & Prasetyo, 2020; Maulana, 2022; Fadilah & Rahayu, 2023; Kusuma, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, analisis mengenai sistem pengarsipan dan administrasi pelayanan pada Seksi Kesejahteraan Masyarakat di Kantor Camat Parlilitan menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan sistem yang ada, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan upaya perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **METODOLOGI**

Tulisan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, karena bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam mengenai sistem pengarsipan dan administrasi pelayanan pada Seksi Kesejahteraan Masyarakat di Kantor

Camat Parlilitan. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai proses pengelolaan arsip, prosedur administrasi pelayanan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian dilaksanakan secara langsung di Kantor Camat Parlilitan sebagai lokasi yang menjadi objek kajian, dengan fokus pada aktivitas administrasi dan pengarsipan yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat.

Data yang digunakan dalam observasi ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan Camat, Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat, staf administrasi, serta beberapa masyarakat yang menerima pelayanan. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan dan sistem pengarsipan yang diterapkan di kantor tersebut. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, arsip surat masuk dan surat keluar, buku register pelayanan, laporan administrasi, serta peraturan perundang-undangan yang relevan dengan sistem kearsipan dan pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengetahui secara langsung bagaimana proses pengarsipan dan administrasi pelayanan dilaksanakan. Wawancara digunakan untuk menggali informasi secara lebih mendalam mengenai prosedur kerja, pembagian tugas, serta kendala yang dihadapi dalam pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi. Dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen dan arsip yang tersedia guna memperoleh data yang mendukung hasil observasi dan wawancara.

Penentuan informan dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu seperti jabatan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses administrasi dan pengarsipan. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data dalam bentuk uraian naratif, serta penarikan kesimpulan berdasarkan hasil temuan di lapangan. Untuk menjaga keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Seksi Kesejahteraan Masyarakat pada Kantor Camat Parlilitan, sistem pengarsipan yang diterapkan masih menggunakan

kombinasi antara sistem manual dan penyimpanan berbasis komputer sederhana. Arsip surat masuk dan surat keluar dicatat dalam buku register, kemudian disimpan dalam map dan ordner berdasarkan jenis pelayanan. Sistem ini pada dasarnya telah berjalan cukup tertib, namun masih ditemukan kendala dalam proses temu kembali dokumen ketika volume arsip meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh ketertiban sistem administrasi yang diterapkan. Sebagaimana dikemukakan oleh Hardiyansyah (2011), kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengelola administrasi secara sistematis dan efisien.

Dalam praktiknya, pengarsipan manual masih menjadi metode dominan. Arsip disusun berdasarkan tanggal dan jenis surat, tetapi belum sepenuhnya menggunakan klasifikasi arsip yang baku sesuai standar kearsipan nasional. Padahal, pengelolaan arsip yang baik seharusnya mengikuti prinsip sistematis, mudah ditemukan kembali, dan terjamin keamanannya (Sugiarto & Wahyono, 2015). Ketidakteraturan dalam klasifikasi arsip dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, terutama ketika masyarakat membutuhkan dokumen secara cepat.

Selain itu, dari hasil wawancara dengan aparatur diketahui bahwa keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu kendala utama dalam pengelolaan arsip. Tidak semua pegawai memiliki latar belakang atau pelatihan khusus di bidang kearsipan. Kondisi ini sejalan dengan temuan Dwiyanto (2011) yang menyatakan bahwa kompetensi aparatur merupakan faktor penting dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Tanpa dukungan sumber daya manusia yang memadai, sistem administrasi yang baik sulit untuk diimplementasikan secara optimal.

Di sisi lain, upaya digitalisasi arsip masih terbatas pada penyimpanan dokumen dalam bentuk file komputer tanpa sistem aplikasi khusus. Padahal, penerapan sistem arsip elektronik dapat meningkatkan efisiensi dan keamanan dokumen (Rifauddin, 2016). Digitalisasi memungkinkan proses pencarian dokumen dilakukan dengan lebih cepat serta mengurangi risiko kehilangan arsip fisik. Namun demikian, implementasi sistem berbasis elektronik membutuhkan dukungan infrastruktur dan pelatihan yang memadai.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sistem administrasi pelayanan di Seksi Kesejahteraan Masyarakat telah memiliki alur prosedur yang jelas, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi, pencatatan, hingga penerbitan surat keterangan atau

rekomendasi. Prosedur ini membantu menjaga ketertiban pelayanan dan mengurangi potensi kesalahan administrasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Sinambela (2016) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terukur.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan keterlambatan pelayanan pada saat jumlah permohonan meningkat, terutama menjelang periode tertentu seperti pengurusan bantuan sosial. Situasi ini menunjukkan bahwa kapasitas administrasi perlu ditingkatkan agar mampu menyesuaikan dengan dinamika kebutuhan masyarakat. Menurut Mahmudi (2015), organisasi sektor publik harus mampu mengelola sumber daya secara efektif agar dapat memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari aspek akuntabilitas, sistem pengarsipan yang ada sudah mendukung proses pertanggungjawaban karena setiap dokumen tercatat dalam buku register dan disimpan sebagai arsip. Dokumentasi ini penting dalam mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas publik. Pramusinto dan Latief (2011) menegaskan bahwa dokumentasi administrasi yang sistematis merupakan salah satu indikator penerapan good governance dalam organisasi publik. Dengan adanya pencatatan yang tertib, proses pengawasan internal maupun eksternal dapat dilakukan dengan lebih mudah.

Lebih lanjut, observasi ini menemukan bahwa hubungan antara sistem pengarsipan dan kualitas pelayanan sangat erat. Arsip yang tertata dengan baik mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan Tjiptono (2012) yang menyatakan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan merupakan dimensi penting dalam menentukan kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, pembenahan sistem pengarsipan tidak hanya berdampak pada efisiensi internal, tetapi juga pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

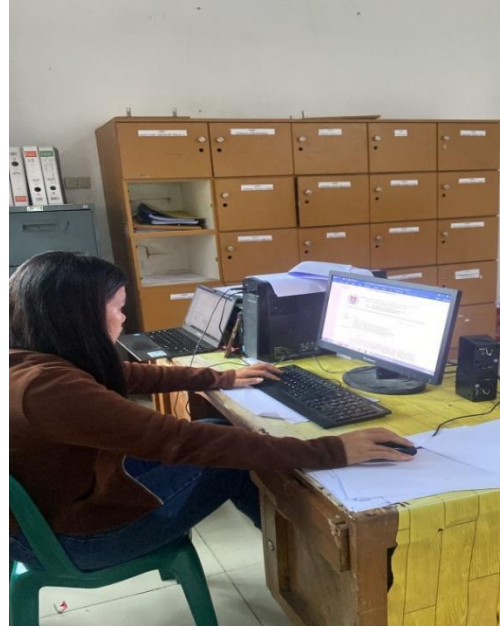
Selain itu, aspek tata kelola administrasi yang baik juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik. Mardiasmo (2018) menyatakan bahwa akuntabilitas dalam sektor publik sangat dipengaruhi oleh sistem pencatatan dan dokumentasi yang transparan. Oleh karena itu, penguatan sistem pengarsipan menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan.

Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa sistem pengarsipan dan administrasi pelayanan di Seksi Kesejahteraan Masyarakat Kantor Camat Parlilitan

telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan pengembangan, terutama dalam hal digitalisasi arsip, peningkatan kompetensi aparatur, serta penyediaan sarana dan prasarana pendukung. Upaya perbaikan tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan serta memperkuat penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.



Gambar 1. Pengarsipan secara Manual



Gambar 2. Pengarsipan secara Digital.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil observasi dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa sistem pengarsipan dan administrasi pelayanan pada Seksi Kesejahteraan Masyarakat di Kantor Camat Parlilitan telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Sistem pengarsipan yang diterapkan saat ini masih bersifat kombinasi antara manual dan penyimpanan digital sederhana. Arsip telah dicatat melalui buku register dan disusun berdasarkan jenis serta tanggal surat, sehingga secara umum mampu mendukung proses pelayanan dan pertanggungjawaban administrasi.

Namun demikian, pengelolaan arsip belum sepenuhnya menggunakan sistem klasifikasi yang terstandar dan belum didukung oleh aplikasi kearsipan elektronik yang terintegrasi. Keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan di bidang kearsipan, serta terbatasnya sarana dan prasarana menjadi kendala dalam optimalisasi sistem pengarsipan dan administrasi pelayanan. Kondisi ini berpengaruh terhadap

kecepatan pelayanan, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah permohonan dari masyarakat.

Sistem administrasi pelayanan yang memiliki alur prosedur yang jelas telah membantu menjaga ketertiban dan akuntabilitas pelayanan. Dokumentasi arsip yang tertata juga mendukung penerapan prinsip transparansi dan pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem pengarsipan melalui digitalisasi arsip, peningkatan kompetensi aparatur, serta penyediaan fasilitas pendukung menjadi langkah strategis dalam rangka meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, sistem pengarsipan dan administrasi pelayanan memiliki peranan penting dalam menunjang kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Perbaikan yang berkelanjutan diperlukan agar pelayanan yang diberikan semakin profesional, efisien, dan sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

## REFERENSI

- Anwar, R. (2023). Implementasi e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 101–110.
- Arifin, Z. (2024). Kompetensi aparatur dalam pengelolaan administrasi pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 16(1), 55–66.
- Dewi, N. K., & Saputra, R. (2021). Digitalisasi arsip dalam mendukung efisiensi organisasi publik. *Jurnal Informasi dan Perpustakaan*, 13(1), 23–34.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fadilah, N., & Rahayu, S. (2023). Transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(3), 145–156.
- Firmansyah, D., & Hakim, L. (2024). Manajemen arsip dan pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 77–88.
- Halim, A., & Prasetyo, B. (2020). Good governance dalam pelayanan publik di era digital. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(2), 89–98.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.

- Hidayat, R., & Susanto, A. (2024). Reformasi birokrasi berbasis teknologi informasi. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(1), 11–22.
- Kurniawan, B., Sari, D., & Putra, A. (2020). Inovasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 67–78.
- Kusuma, H. (2024). Akuntabilitas pelayanan publik dalam perspektif good governance. *Jurnal Governance*, 8(1), 33–44.
- Laksana, Y., Prabowo, H., & Nugraha, F. (2021). Pengaruh sistem administrasi terhadap kualitas layanan kecamatan. *Jurnal Pemerintahan Daerah*, 10(2), 59–70.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen kinerja sektor publik* (Edisi revisi). UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor publik* (Edisi terbaru). Andi Offset.
- Maulana, I. (2022). Penerapan prinsip good governance dalam meningkatkan kepercayaan publik. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 26(1), 21–32.
- Nugroho, A. (2023). Transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Administrasi*, 12(2), 88–99.
- Pramusinto, A., & Latief, M. (2011). *Reformasi birokrasi dan good governance*. Yogyakarta: UGM Press.
- Pramusinto, A., & Latief, M. S. (2011). Dinamika good governance dalam praktik pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 15(2), 1–12.
- Pratama, R., & Lestari, D. (2021). Efektivitas sistem administrasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Modern*, 9(1), 41–52.
- Putri, M., Rahman, A., & Yusuf, F. (2022). Implementasi e-arsip dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. *Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 14(2), 101–112.
- Rahmawati, S., & Putra, E. (2022). Pengelolaan arsip dinamis dalam organisasi publik. *Jurnal Kearsipan Indonesia*, 17(1), 12–23.
- Rifauddin, M. (2016). Pengelolaan arsip elektronik dalam meningkatkan efektivitas kerja organisasi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 1(2), 45–57.
- Rifauddin. (2016). Pengelolaan arsip elektronik dalam meningkatkan efektivitas kerja. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 5(2), 120–130.
- Santoso, H., Wibowo, T., & Adi, P. (2023). Sistem kearsipan dan kualitas pelayanan administrasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(3), 155–166.
- Saputri, L., & Wibowo, A. (2022). Peran sumber daya manusia dalam pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Publik*, 11(2), 73–84.

Sari, D., & Utami, N. (2020). Digitalisasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. *Jurnal Sistem Informasi*, 8(1), 19–28.

Setiawan, A. (2022). Reformasi administrasi publik di era digital. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 99–110.

Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2015). *Manajemen kearsipan modern*. Gava Media.

Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2015). Manajemen kearsipan modern. *Jurnal Kearsipan*, 10(1), 45–56.

Wijaya, R. (2021). Efektivitas pengelolaan arsip dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Kearsipan*, 16(2), 67–78.

Yuliana, D. (2023). Kompetensi aparatur dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan. *Jurnal Administrasi Daerah*, 12(1), 45–56.