

**PENDAMPINGAN PENERAPAN APLIKASI MONICA PADA
PENYALURAN SUBSIDI TEPAT SASARAN PANGKALAN LPG 3KG
DI KOTA PALEMBANG (PENDAMPINGAN PANGKALAN PT
RIZKY PUTRA ADIL GEMILANG)**

Saladdin Wirawan Effendy^{1*}, Ita², Pandriadi³
Institut Teknologi dan Bisnis Nasional, Banyuasin, Indonesia^{1,2}
Universitas IBA, Palembang, Indonesia³
uibila360@gmail.com^{1*}

Abstrak

Pengabdian ini bertujuan untuk mendukung implementasi aplikasi MONICA pada pangkalan LPG 3 kg guna memastikan distribusi subsidi yang tepat sasaran di Kabupaten Banyuasin. Metode yang digunakan mencakup sosialisasi, pendampingan langsung, dan evaluasi, dengan pendekatan berbasis manajemen mutu PDCA (Plan, Do, Check, Action) untuk meningkatkan efektivitas penerapan kebijakan. Hasil pendampingan menunjukkan beberapa kendala, seperti kurangnya kedisiplinan pangkalan, rendahnya literasi digital, serta tingkat kepatuhan masyarakat yang masih rendah dalam mengikuti aturan penggunaan KTP/NIK untuk pembelian LPG bersubsidi. Dengan penerapan siklus PDCA, dilakukan berbagai perbaikan, termasuk intensifikasi sosialisasi, pendampingan teknis lebih mendalam, serta pemantauan berkala. Sebagai hasilnya, hampir 100% pangkalan yang didampingi berhasil menerapkan kebijakan sesuai regulasi pemerintah. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa manajemen komunikasi yang efektif berperan penting dalam meningkatkan pemahaman dan kepatuhan masyarakat serta pangkalan dalam mendukung subsidi LPG 3 kg tepat sasaran.

Kata Kunci: Penyaluran Gas, Aplikasi MONICA, Subsidi

Abstract

Implementation Assistance of the MONICA Application for Targeted LPG 3 Kg Subsidy Distribution in Banyuasin Regency. This community service aims to support the implementation of the MONICA application at 3 kg LPG distribution points to ensure targeted subsidy distribution in Banyuasin Regency. The methods used include socialization, direct assistance, and evaluation, adopting the PDCA (Plan, Do, Check, Action) quality management approach to enhance policy implementation effectiveness. The assistance process identified several challenges, such as lack of discipline among distribution points, low digital literacy, and low public compliance in following the KTP/NIK requirement for purchasing subsidized LPG. By implementing the PDCA cycle, various improvements were made, including intensified socialization, in-depth technical assistance, and regular monitoring. As a result, nearly 100% of the assisted distribution points successfully implemented the policy in accordance with government regulations. This success highlights the crucial role of effective communication management in improving public and distribution point understanding and compliance, ultimately supporting the targeted LPG 3 kg subsidy)

Keywords: Gas Distribution, MONICA Application, Subsidy

PENDAHULUAN

Dalam upaya melindungi, mengatur, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat, kebijakan pemerintah memiliki peran yang sangat penting. Kebijakan yang tepat dapat mengatasi ketidakadilan sosial dengan menyediakan layanan serta dukungan bagi kelompok rentan (Anwar, 2022). Agar dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat, kebijakan pemerintah perlu dikomunikasikan secara efektif melalui sosialisasi. Sosialisasi kebijakan bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai tujuan, manfaat, dan dampaknya, sehingga dapat mengurangi resistensi serta meningkatkan kepatuhan (Indria Kusuma et al., 2023). Untuk mendukung penyampaian kebijakan ini, diperlukan manajemen komunikasi yang baik. Manajemen komunikasi dalam penyampaian kebijakan pemerintah menjadi krusial untuk memastikan informasi tersampaikan dengan jelas, akurat, dan efektif ke seluruh lapisan Masyarakat (Hikmat, 2020).

Sebagai contoh, Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan beberapa regulasi baru untuk memastikan subsidi elpiji 3 kg tersalurkan kepada pihak yang berhak. Mulai 1 Januari 2024, pembelian elpiji 3 kg diwajibkan menggunakan KTP atau Nomor Induk Kependudukan (NIK). Kebijakan ini bertujuan agar subsidi benar-benar diterima oleh kelompok yang berhak, yaitu rumah tangga untuk kebutuhan memasak, usaha mikro, nelayan, dan petani yang telah terdaftar dalam sistem pemerintah. Sejak 1 Maret 2023, pemerintah melalui PT Pertamina Patra Niaga telah melakukan pendataan terhadap pengguna elpiji 3 kg. Masyarakat yang belum terdaftar diminta segera mendaftar di pangkalan resmi Pertamina agar tetap dapat membeli elpiji bersubsidi. Pada saat transaksi, pengguna hanya perlu menunjukkan KTP jika telah terdata dalam sistem. Selain itu, pemerintah juga memperketat pengawasan serta penegakan hukum guna mencegah penyalahgunaan elpiji bersubsidi (Andini, 2023), seperti pengoplosan atau penjualan di atas harga eceran tertinggi yang telah ditetapkan. Melalui kebijakan ini, diharapkan penyalahgunaan dapat diminimalkan dan subsidi dapat lebih tepat sasaran.

Merujuk pada kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Keputusan Menteri ESDM No. 37.K/MG.01/MEM.M/2023 tentang Petunjuk Teknis Pendistribusian Isi Ulang Liquefied Petroleum Gas Tertentu Tepat Sasaran, serta regulasi terkait lainnya, salah satu instrumen utama dalam implementasi kebijakan ini adalah penerapan aplikasi MONICA dalam distribusi elpiji di masyarakat. Aplikasi MONICA (Monitoring dan Evaluasi Distribusi LPG Bersubsidi) dirancang sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk memastikan subsidi elpiji 3 kg tersalurkan secara tepat (ESDM, 2022). Dengan aplikasi ini, pendataan dan pemantauan distribusi elpiji bersubsidi menjadi lebih sistematis, memastikan hanya masyarakat yang memenuhi kriteria yang dapat mengakses subsidi tersebut. Agar kebijakan ini berhasil diimplementasikan secara optimal, diperlukan strategi komunikasi yang efektif untuk memberikan pemahaman yang jelas kepada masyarakat mengenai tujuan dan manfaat kebijakan ini. Manajemen komunikasi yang baik, seperti melalui sosialisasi, edukasi, dan keterlibatan masyarakat, akan membantu meningkatkan penerimaan dan mendukung pelaksanaan kebijakan sesuai harapan, sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan (Fuadi et al., 2021; Faiq dan Herlina, 2023).

METODE

Pelaksanaan penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian kualitatif (Rifka Agustianti et al., 2022), program ini dilakukan melalui serangkaian tahapan sistematis untuk memastikan penerapan aplikasi **MONICA** berjalan sesuai dengan kebijakan pemerintah. Metode yang diterapkan mencakup **sosialisasi** kepada masyarakat dan pemangku kepentingan terkait, **pendampingan individu** untuk memastikan pemahaman yang tepat, serta **evaluasi berkala** untuk menilai sejauh mana aplikasi ini diimplementasikan dengan baik. Pendekatan berbasis **manajemen mutu PDCA (Plan-Do-Check-Act)** diterapkan untuk memastikan setiap tahapan dilakukan dengan perencanaan yang matang (Daweski dan Djumiarti, 2023; Fridayanti dan Wachidah, 2022), pelaksanaan yang sesuai, pemantauan hasil, dan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan program.

1. Sosialisasi

Tahap awal dilakukan dengan sosialisasi kepada seluruh pangkalan yang berada di bawah keagenan **PT Rizky Putra Adil Gemilang**, yang merupakan agen elpiji 3 kg yang ditunjuk. Sosialisasi ini bertujuan untuk:

- 1) Menjelaskan tujuan dan manfaat dari penerapan aplikasi **MONICA** dalam mendukung subsidi elpiji 3 kg tepat sasaran.
- 2) Memberikan pemahaman teknis mengenai cara penggunaan dan pencatatan transaksi melalui aplikasi **MONICA**.
- 3) Meningkatkan kesadaran pangkalan terhadap kewajiban pendaftaran konsumen menggunakan **KTP** dalam setiap transaksi pembelian elpiji bersubsidi.

Sosialisasi dilakukan dalam bentuk **pertemuan langsung**, baik dalam kelompok besar maupun diskusi terfokus dengan perwakilan pangkalan. Selain itu, materi sosialisasi juga disebarluaskan melalui **WhatsApp Group** yang dibuat khusus untuk komunikasi antar pangkalan, serta pemasangan poster dan leaflet di setiap pangkalan sebagai media informasi tambahan.

2. Pendampingan Individu Pangkalan

Setelah sosialisasi awal, dilakukan pendampingan secara langsung ke setiap pangkalan guna memastikan implementasi aplikasi **MONICA** berjalan sesuai kebijakan yang ditetapkan oleh PT Pertamina Patra Niaga dan BPH Migas. Pendampingan dilakukan secara bertahap dan mencakup:

- 1) Kunjungan langsung ke 38 pangkalan yang berada di bawah keagenan PT Rizky Putra Adil Gemilang untuk memberikan bimbingan teknis terkait penggunaan aplikasi.
- 2) Memberikan pelatihan kepada pemilik pangkalan atau operator dalam melakukan pendaftaran konsumen menggunakan **KTP/NIK** ke dalam sistem aplikasi **MONICA**.
- 3) Mengidentifikasi kendala yang dialami pangkalan dalam penggunaan aplikasi, seperti gangguan teknis, kesalahan input data, atau keterbatasan pemahaman teknologi.
- 4) Menyediakan sesi konsultasi melalui **WhatsApp** atau telepon untuk membantu pangkalan yang mengalami kesulitan saat menjalankan aplikasi.

Pendampingan ini dilakukan secara berkala dalam kurun waktu Juli 2023 – Februari 2024 untuk memastikan semua pangkalan dapat menerapkan aplikasi dengan baik dan memahami

fungsinya secara menyeluruh.

3. Evaluasi Tiap Kegiatan

Agar pelaksanaan sosialisasi dan pendampingan memberikan dampak yang optimal, dilakukan evaluasi berkala terhadap setiap kegiatan yang telah dilaksanakan. Evaluasi ini dilakukan melalui:

- 1) Monitoring mingguan dan bulanan, di mana kinerja setiap pangkalan dalam menggunakan aplikasi MONICA dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan.
- 2) Analisis kendala dan hambatan, baik yang berkaitan dengan kesalahan teknis dalam pendaftaran aplikasi maupun faktor eksternal seperti resistensi pangkalan atau kurangnya pemahaman masyarakat dalam menunjukkan KTP saat transaksi.
- 3) Penyesuaian strategi pendampingan, berdasarkan hasil evaluasi untuk meningkatkan efektivitas dalam penerapan kebijakan subsidi tepat sasaran.

Evaluasi ini mengacu pada prinsip manajemen mutu PDCA (Plan-Do-Check-Act) guna memastikan perbaikan terus-menerus dalam penerapan kebijakan ini, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Plan (Perencanaan): Menyusun strategi komunikasi, sosialisasi, dan pendampingan berdasarkan kebutuhan pangkalan dan masyarakat.
- 2) Do (Pelaksanaan): Melaksanakan sosialisasi dan pendampingan sesuai rencana yang telah ditetapkan.
- 3) Check (Evaluasi): Memantau efektivitas pelaksanaan dengan mengukur ketercapaian target penggunaan aplikasi MONICA di setiap pangkalan.
- 4) Act (Tindakan Lanjutan): Mengambil langkah perbaikan atau penyesuaian strategi berdasarkan hasil evaluasi untuk memastikan implementasi yang lebih efektif di masa mendatang.

Target yang Ditetapkan:

- 1) Sosialisasi distribusi elpiji tepat sasaran dan pendaftaran aplikasi MONICA.
- 2) Implementasi aplikasi MONICA di setiap pangkalan serta pendaftaran KTP masyarakat.

Sosialisasi Penyaluran Elpiji dan Pendaftaran Aplikasi MONICA

Siklus 1

- **Plan:**
Perencanaan strategi komunikasi yang efektif untuk menyampaikan program PT. Pertamina Patra Niaga terkait penggunaan aplikasi MONICA kepada pangkalan dan masyarakat. Audiens utama adalah pangkalan dan masyarakat, dengan komunikasi dilakukan melalui pertemuan langsung, media sosial WhatsApp untuk pangkalan, serta pemasangan poster bagi masyarakat. Indikator keberhasilan mencakup jumlah pangkalan yang mengunduh aplikasi MONICA serta memasang poster tentang penggunaan KTP untuk pembelian elpiji 3 kg.
- **Do:**
Pelaksanaan sosialisasi oleh agen dengan menghadirkan PT. Pertamina Patra Niaga

untuk menjelaskan tujuan kebijakan ini. Dari 38 pangkalan yang diundang, mereka diberikan waktu satu bulan untuk mendaftar di aplikasi MONICA dan memasang poster sosialisasi.

- **Check:**
Evaluasi menunjukkan bahwa hanya 21% pangkalan berhasil mendaftar dan 39% memasang poster. Hambatan utama adalah kurangnya pemahaman dalam pendaftaran dan kendala teknologi.
- **Action:**
Ditetapkan langkah-langkah perbaikan, termasuk pendampingan lebih intensif dan penguatan sosialisasi.

Siklus 2

- **Plan:**
Perbaikan strategi komunikasi agar target tercapai. Audiens utama tetap pangkalan dan masyarakat, dengan metode komunikasi lebih personal, seperti kunjungan langsung dan konsultasi via WhatsApp. Pangkalan yang lalai tanpa alasan jelas dikenakan sanksi pengurangan alokasi elpiji selama satu bulan. Target keberhasilan meningkat menjadi 75% untuk pendaftaran aplikasi MONICA dan pemasangan poster.
- **Do:**
Pendampingan langsung kepada pangkalan untuk membantu pendaftaran dan memantau pemasangan poster. Hasilnya, 79% pangkalan berhasil terdaftar, sementara 100% telah memasang poster. Tidak ada pangkalan yang dikenai sanksi karena semua telah mencoba melakukan pendaftaran.
- **Check:**
Ditemukan bahwa kegagalan pendaftaran terutama disebabkan oleh kesalahan teknis seperti masalah email dan data pemilik pangkalan yang tidak sesuai.
- **Action:**
Perlu dilakukan pendampingan lebih intensif untuk menyelesaikan kendala teknis pada siklus selanjutnya.

Siklus 3

- **Plan:**
Memastikan seluruh pangkalan terdaftar dan mampu mengoperasikan aplikasi MONICA dengan baik. Saluran komunikasi tetap berupa pertemuan langsung dan konsultasi via WhatsApp, dengan pendekatan lebih intensif.
- **Do:**
Dilakukan pendampingan lebih mendalam hingga seluruh pangkalan berhasil terdaftar dan memahami cara mengoperasikan aplikasi MONICA.
- **Check:**
Seluruh pangkalan telah terdaftar dan mulai menggunakan aplikasi, meskipun masih ada kendala teknis dalam penggunaannya.
- **Action:**
Tahapan berikutnya berfokus pada pemantauan penggunaan aplikasi MONICA untuk memastikan implementasi yang optimal.

Penerapan Aplikasi MONICA dan Pendaftaran KTP Masyarakat

Siklus 1

- **Plan:**
Menargetkan setiap pangkalan untuk menjalankan aplikasi MONICA dan mendaftarkan KTP masyarakat. Komunikasi dilakukan melalui kunjungan langsung ke pangkalan dan WhatsApp grup. Setiap minggu, data ketercapaian penggunaan MONICA dipantau. Target awal adalah 60% pangkalan aktif menggunakan aplikasi.
- **Do:**
Agen melakukan komunikasi intensif dengan pangkalan untuk memastikan pencatatan transaksi melalui MONICA. Pangkalan masih diizinkan mencatat sebagian transaksi secara manual, namun diwajibkan mulai menggunakan MONICA. Sanksi berupa pengurangan alokasi diberikan bagi pangkalan yang tidak mematuhi aturan.
- **Check:**
Evaluasi menunjukkan bahwa 79% pangkalan telah menggunakan MONICA, namun masih ada 21% yang tidak menerapkannya. Beberapa masyarakat juga enggan mendaftarkan KTP karena kekhawatiran penyalahgunaan data.
- **Act:**
Langkah lanjutan mencakup pemberian sanksi bagi pangkalan yang tidak mematuhi aturan serta strategi peningkatan kesadaran masyarakat terkait pentingnya pendaftaran KTP.

Siklus 2

- **Plan:**
Menargetkan penggunaan MONICA oleh 100% pangkalan dan peningkatan kepatuhan masyarakat dalam pendaftaran KTP. Jika pangkalan tidak menggunakan MONICA hingga akhir bulan, akan diberikan sanksi pemutusan hubungan usaha (PHU).
- **Do:**
Pemantauan lebih ketat dilakukan setiap tiga hari sekali. Masyarakat yang tidak membawa KTP tidak diperbolehkan membeli elpiji bersubsidi.
- **Check:**
Hasil evaluasi menunjukkan bahwa hanya satu pangkalan yang masih tidak menggunakan MONICA dan dikenakan sanksi PHU. Kesadaran masyarakat dalam menunjukkan KTP meningkat secara signifikan.
- **Act:**
Kebijakan sudah mulai berjalan dengan baik. Langkah berikutnya adalah memastikan penggunaan MONICA berjalan lancar dalam jangka panjang melalui pemantauan berkelanjutan.



Gambar 1. Kegiatan Pendampingan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kegiatan yang dilakukan dari Juli 2023 hingga Februari 2024 menunjukkan bahwa strategi komunikasi berbasis manajemen PDCA (Plan-Do-Check-Act) secara bertahap berhasil meningkatkan kepatuhan terhadap penggunaan aplikasi MONICA dan KTP dalam pembelian LPG 3 kg. Pada awal sosialisasi, tantangan utama adalah kurangnya pemahaman pangkalan tentang teknologi dan rendahnya kepatuhan terhadap aturan baru. Namun, dengan pendekatan berulang melalui sosialisasi langsung dan penerapan sanksi, terjadi peningkatan yang signifikan dalam penggunaan aplikasi MONICA dan pemasangan poster kebijakan. Melalui siklus kedua dan ketiga, kelemahan dari tahap sebelumnya diperbaiki. Hasil akhirnya, seluruh pangkalan telah terdaftar dan mampu mengoperasikan aplikasi, meskipun masih ada kendala dalam penggunaannya secara optimal. Selain itu, kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendaftaran KTP juga meningkat.

Saran

Berdasarkan pembahasan mengenai penggunaan aplikasi MONICA dan penyaluran LPG yang tepat sasaran, ada beberapa langkah penting yang perlu diambil untuk memastikan keberhasilan implementasi kebijakan ini.

1. Pertama, penting untuk melakukan **peningkatan edukasi bagi pangkalan** yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi MONICA, terutama bagi pangkalan yang kurang paham teknologi. Edukasi ini dapat dilakukan melalui **pendampingan intensif** dari tim yang terlatih, baik secara langsung maupun melalui pelatihan rutin untuk memastikan pangkalan dapat memanfaatkan aplikasi dengan baik dan tanpa kesulitan.
2. Kedua, diperlukan **strategi komunikasi yang lebih efektif** untuk menyampaikan informasi kepada semua pihak terkait, terutama pengguna aplikasi dan masyarakat umum. Hal ini bisa dilakukan dengan mengoptimalkan berbagai saluran komunikasi yang tersedia, seperti **pertemuan langsung**, penggunaan **media sosial**, dan **WhatsApp** sebagai alat komunikasi yang mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat. Dengan

demikian, informasi mengenai prosedur penggunaan aplikasi dan aturan penyaluran subsidi dapat tersampaikan dengan jelas dan mudah dipahami.

3. Ketiga, **evaluasi dan pengawasan berkelanjutan** sangat penting untuk memastikan bahwa pangkalan mematuhi kebijakan yang telah ditetapkan. Evaluasi rutin, yang mencakup pemeriksaan data dan pelaporan dari pangkalan, perlu dilakukan untuk memantau sejauh mana kebijakan ini diterapkan. Selain itu, **sanksi tegas** harus diterapkan bagi pangkalan yang melanggar aturan, guna menegakkan disiplin dan memastikan subsidi LPG tepat sasaran.
4. Keempat, **peningkatan kesadaran masyarakat** tentang pentingnya penggunaan **KTP dalam pembelian LPG 3 kg** juga sangat krusial. Hal ini bertujuan untuk mencegah penyalahgunaan subsidi oleh pihak yang tidak berhak. Kampanye kesadaran melalui berbagai saluran komunikasi, seperti penyuluhan di komunitas dan media sosial, dapat dilakukan untuk mengedukasi masyarakat tentang manfaat dan kewajiban penggunaan KTP dalam transaksi pembelian LPG bersubsidi.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan aplikasi MONICA dapat berjalan efektif dan subsidi LPG dapat disalurkan kepada masyarakat yang berhak, serta mengurangi potensi penyalahgunaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program ini. Terima kasih kepada pihak pemerintah yang telah memberikan kebijakan dan dukungan penuh dalam penerapan aplikasi MONICA serta penyaluran LPG bersubsidi tepat sasaran. Kami juga mengapresiasi kepada seluruh pangkalan yang telah berpartisipasi aktif dalam implementasi aplikasi ini, meskipun menghadapi tantangan, mereka tetap berkomitmen untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Tak lupa, kami mengucapkan terima kasih kepada tim pendamping yang telah memberikan edukasi dan pelatihan intensif kepada para pangkalan, serta pihak yang terlibat dalam pengawasan dan evaluasi berkelanjutan, yang memastikan kebijakan ini diterapkan dengan efektif. Semoga kerja sama ini dapat terus berlanjut dan memberikan manfaat bagi masyarakat luas, serta mendukung keberhasilan program subsidi yang tepat sasaran.

REFERENSI

- Andini, D. (2023). Implementasi Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2007 Pasal 3 Ayat 1 tentang pendistribusian gas tabung 3 kg (studi di Kecamatan Siabu Kabupaten Mandailing Natal). UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan).
- Anwar, M. (2022). Green Economy Sebagai Strategi Dalam Menangani Masalah Ekonomi Dan Multilateral. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 4(1S), 343–356. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v4i1S.1905>
- Daweski, S. M., & Djumiarti, T. (2023). Strategi Pengendalian Kualitas PT YCH Indonesia Supply point Semarang Menggunakan Metode PDCA (Plan-Do-Check-Act). *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 2(01), 35–50. <https://doi.org/10.58812/smb.v2i01.209>

-
- ESDM, K. (2022). *Pemerintah Lakukan Pendataan Agar Subsidi LPG 3 Kg Tepat Sasaran*. Kementerian Energi Dan Sumber Daya Mineral.
- Fridayanti, A. M., & Wachidah, L. (2022). Siklus PDCA (Plan, Do, Check, Act) untuk Mengurangi Cacat Produk Sosis di PT.Serena Harsa Utama. *Bandung Conference Series: Statistics*, 2(2), 197–206. <https://doi.org/10.29313/bcss.v2i2.3848>
- Fuadi, D. S., Akhyadi, A. S., & Saripah, I. (2021). Systematic Review: Strategi Pemberdayaan Pelaku UMKM Menuju Ekonomi Digital Melalui Aksi Sosial. *Diklus: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 5(1), 1–13. <https://doi.org/10.21831/diklus.v5i1.37122>
- Hikmat, H. (2020). *Komunikasi Pembangunan: Pemberdayaan Masyarakat dalam Era Digital*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- Indria Kusuma, F., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2023). Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: (Studi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng). *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e- ISSN: 2797-0469)*, 3(05 SE-ADMINISTRASI PUBLIK), 76–88.
- Muhamad Afif Faiq, & Herlina, H. M. Z. (2023). Peran Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Administrasi Jakarta Utara Dalam Mengatasi Pandemi Covid-19 Di Masyarakat. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(4), 253–259. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i4.3241>
- Rifka Agustianti, Pandriadi, Lissiana Nussifera, Wahyudi, L., Angelianawati, Igit Meliana, Effi Alfiani Sidik, & Qomarotun Nurlaila. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Tohar Media.