



# Implementasi Manual Book Standar Operasional Pelayanan Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat

Balqis Alya Zahra<sup>1,\*</sup>, Muhammad Shodikul Haq<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Sriwijaya, Indralaya, Indonesia

## Informasi Artikel

*Sejarah Artikel:*  
Submit: 28 Oktober 2025  
Revisi: 05 November 2025  
Diterima: 30 November 2025  
Diterbitkan: 30 November 2025

## Kata Kunci

Manual Book, SOP, Pelayanan Publik.

## Correspondence

E-mail: balqisalyazahraa@gmail.com \*

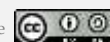
## A B S T R A K

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyusunan dan sosialisasi Manual Book Standar Operasional Prosedur (SOP). Kegiatan diawali dengan asesmen melalui observasi, wawancara, dan analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat guna mengidentifikasi permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan hasil asesmen ditemukan bahwa penerapan SOP belum optimal karena kurangnya pemahaman pegawai terhadap alur kerja serta belum tersedianya panduan teknis yang aplikatif. Sebagai solusi, tim pengabdian menyusun manual book yang berisi panduan langkah-langkah pelayanan publik secara sistematis dan mudah dipahami, kemudian melakukan sosialisasi kepada seluruh pegawai. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pemahaman pegawai terhadap SOP serta peningkatan konsistensi dalam pelaksanaan pelayanan. Selain itu, hasil analisis validitas isi menunjukkan bahwa seluruh item pada manual book memperoleh nilai Aiken's V antara 0.88 hingga 0.97. Nilai tersebut berada di atas batas kriteria 0.50, yang menandakan bahwa setiap aspek dalam manual book memiliki validitas isi yang sangat baik. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi acuan berkelanjutan bagi peningkatan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat.

## Abstract

*This community service program was carried out at the Social Services Office of West Lampung Regency with the aim of improving the quality of public services through the development and dissemination of a Standard Operating Procedure (SOP) Manual Book. The program began with an assessment involving observation, interviews, and analysis of Community Satisfaction Survey results to identify issues in service implementation. The assessment revealed that SOP application was not yet optimal due to limited staff understanding of workflow procedures and the absence of practical technical guidelines. As a solution, the team developed a manual book containing clear and systematic service procedures and conducted a dissemination session for all staff members. The evaluation results indicated an improvement in employees' understanding of the SOP and greater consistency in service implementation. Additionally, the content validity analysis showed that all items in the manual book obtained Aiken's V values ranging from 0.88 to 0.97, exceeding the 0.50 benchmark, which confirms that every component has very strong content validity. This program is expected to serve as a sustainable reference for enhancing the effectiveness, efficiency, and accountability of public services within the Social Services Office of West Lampung Regency.*

This is an open access article under the CC-BY-SA license



## 1. Pendahuluan

Pelayanan sosial merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah memiliki tanggung

jawab untuk menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warganya, terutama bagi kelompok rentan seperti fakir miskin, lanjut usia, anak terlantar, penyandang disabilitas, serta korban bencana alam dan sosial. Dalam konteks tersebut, Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat memiliki peran sentral dalam pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang sosial sebagaimana diatur dalam [1] Peraturan Bupati Lampung Barat Nomor 71 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial. Instansi ini bertanggung jawab dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan sosial, penyelenggaraan layanan sosial, serta pengelolaan administrasi dan evaluasi kinerja pelayanan publik di tingkat daerah.

Namun, pelaksanaan pelayanan sosial masih menghadapi berbagai kendala di lapangan, terutama terkait tumpang tindih peran antara bagian front office dan call center yang menyebabkan pegawai harus menjalankan peran ganda. Keterbatasan jumlah personel dan kurangnya pemahaman terhadap alur Standar Operasional Prosedur (SOP) juga menghambat efisiensi pelayanan. Secara normatif, SOP telah tersedia, tetapi penerapannya belum optimal dan tidak mencakup seluruh jenis layanan seperti BPJS PBI, bantuan sembako, dan program Yatim Piatu (YAPPI). Selain itu, bahasa dalam dokumen SOP masih terlalu normatif dan kurang komunikatif, sehingga sulit dipahami oleh pegawai yang membutuhkan arahan teknis yang jelas.

Upaya peningkatan efektivitas pelayanan publik menuntut adanya pedoman operasional yang lebih aplikatif dan mudah diterapkan di lapangan. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 [2] yang menekankan pentingnya SOP sebagai instrumen untuk menjamin konsistensi, akuntabilitas, dan transparansi pelayanan publik. Dalam konteks ini, penyusunan Manual Book menjadi langkah strategis untuk menerjemahkan SOP ke dalam panduan teknis yang praktis, mudah dipahami, dan dapat digunakan langsung oleh pegawai. [3] Keberadaan Manual Book dapat membantu memperjelas alur kerja, meminimalkan kesalahan teknis, serta meningkatkan efisiensi dan akurasi pelaksanaan kegiatan.

Dengan demikian, penyusunan dan sosialisasi Manual Book Implementasi SOP Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat menjadi bentuk intervensi yang relevan dan berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kegiatan ini bertujuan untuk menghasilkan panduan kerja yang operasional, sistematis, dan mudah dipahami, sehingga dapat membantu pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan masyarakat secara lebih efisien, konsisten, dan profesional.

## **2. Metode Pelaksanaan**

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini menggunakan pendekatan berbasis komunitas. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat selama periode 23 Juni hingga 4 Agustus 2025. Alur tahapan pengabdian tersaji pada gambar 1 berikut :



Gambar 1 : Diagram Alir Tahapan Pengabdian

Metode pelaksanaan dilakukan melalui empat tahap utama diantaranya, Asesmen awal mencakup observasi alur pelayanan dan wawancara pegawai untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan dan analisis hasil survei kepuasan masyarakat. Tahap selanjutnya yaitu Rancangan Intervensi dilakukan dengan menyusun tujuan intervensi dan membuat outline manual book yang kemudian disesuaikan melalui diskusi dengan perwakilan bidang. Tahap selanjutnya yaitu Penyusunan Manual Book yang berfokus pada penyusunan isi manual book secara sistematis, dilengkapi dengan prosedur operasional, dokumen pendukung, dan standar waktu layanan, lalu direview dan divalidasi oleh Kepala Bidang. Terakhir yaitu Sosialisasi dan Validasi Manual Book Standar Operasional Pelayanan yang dilakukan melalui sosialisasi manual book kepada seluruh pegawai serta pemberian kesempatan kepada pegawai berwenang untuk menilai dan memvalidasi isi sebelum manual book resmi digunakan.

## 2.1. Kelompok Sasaran

Sasaran utama kegiatan ini adalah pegawai Dinas Sosial, terdiri dari 15 orang perwakilan setiap bagian dan bidang diantaranya, Bagian Kesekretariatan, Bagian Umum dan Perencanaan, Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Bidang Rehabilitasi Sosial, serta Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin. Kelompok perwakilan ini menjadi rujukan utama untuk menilai apakah

manual book yang disusun telah sesuai atau belum dengan kebutuhan dan pelaksanaan tugas pada masing-masing bidang. Selain itu, sosialisasi juga ditujukan kepada seluruh pegawai Dinas Sosial agar mereka mengetahui bahwa manual book SOP telah disusun dan dapat digunakan sebagai panduan untuk mempermudah pelaksanaan tugas serta meningkatkan efektivitas kerja.

## 2.2. Teknik Pengumpulan Data

- a) Observasi, dilakukan untuk melihat secara langsung situasi di lapangan, termasuk alur pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta hambatan-hambatan teknis yang terjadi selama proses pelayanan.
- b) Wawancara, dilakukan secara mendalam kepada perwakilan dari masing-masing bidang yang ada di Dinas Sosial dengan tujuan untuk mendapatkan informasi terkait strategi pelayanan, kebijakan internal, permasalahan yang dihadapi, serta langkah-langkah perbaikan yang telah atau sedang dilakukan.
- c) Analisis Survei Kepuasan Masyarakat, Penulis memanfaatkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang kemudian dianalisis untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, mengidentifikasi aspek-aspek yang sudah berjalan dengan baik maupun yang perlu diperbaiki, serta merumuskan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Data yang didapatkan akan dievaluasi dengan hasil asesmen lain dan pertimbangan untuk dilanjutkan dalam membuat rancangan intervensi.

Berdasarkan hasil asesmen yang sudah dilakukan, Penulis menyusun intervensi berupa penyusunan dan sosialisasi Manual Book Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai panduan teknis yang operasional, jelas, dan terstandar bagi seluruh bidang dalam melaksanakan tugas pelayanan. Kegiatan sosialisasi Manual Book bertujuan untuk memastikan seluruh pegawai memahami isi serta mekanisme SOP secara seragam dan mampu menerapkannya secara konsisten dalam praktik pelayanan sehari-hari. Melalui intervensi ini diharapkan terjadi peningkatan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik, sekaligus terciptanya keselarasan informasi dan koordinasi antarbidang dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Tahapan penyusunan Manual Book dilakukan secara sistematis, dimulai dari analisis isi buku Standar Operasional Pelayanan Dinas Sosial, kemudian melakukan intervensi yaitu membuat manual book standar operasional pelayanan, selanjutnya peneliti melakukan koordinasi dengan stakeholder setempat terkait isi manual book untuk memastikan isi manual book tersebut sudah sesuai di lapangan, setelah melakukan koordinasi dengan stakeholder setempat peneliti melakukan revisi manual book, pada tahap terakhir peneliti melakukan evaluasi manual book.

## 2.3. Analisis dan Penyajian Data

Seluruh aspek manual book dinilai tingkat kevaliditasannya melalui proses expert judgment yang dilakukan pada sesi akhir sosialisasi, melibatkan pegawai yang memiliki kewenangan dan pemahaman teknis pada masing-masing bidang. Prosedur validasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap subbagian manual book benar-benar mendukung tujuan penyusunan SOP dan relevan dengan kebutuhan pelayanan di lapangan. content-validity coefficient dapat digunakan untuk menilai sejauh mana suatu komponen merepresentasikan konstruk atau tujuan yang hendak dicapai[1]. Validasi manual book dilihat tingkat kesesuaian isi setiap subbagian SOP dengan fungsi dan tujuan operasional pelayanan. Para penilai memberikan rating menggunakan skala 1-5, dengan 1 berarti "sangat tidak sesuai" dan 5 berarti "sangat sesuai". Setiap penilai membaca isi manual book, mencocokkannya dengan tujuan layanan, kemudian memberikan rating berdasarkan tingkat relevansi dan kesesuaiannya. Nilai Aiken's V dihitung berdasarkan penilaian 15 ahli tersebut.

Berdasarkan kriteria dalam [4], suatu item dinyatakan valid apabila nilai Aiken's V  $\geq 0,50$ , sementara nilai yang mendekati 1 menunjukkan adanya tingkat kesepakatan yang sangat tinggi antar penilai.

## 2.4. Alat dan Bahan

Dalam pelaksanaan kegiatan digunakan beberapa alat dan bahan pendukung, di antaranya: (1) Perangkat komputer/laptop yang digunakan untuk menyusun isi manual book. (2) Web pembuat buku digital yang digunakan untuk mendigitalisasi SOP sehingga mudah diakses oleh seluruh pegawai. (3) Buku SOP Dinas Sosial yang berisi peraturan tugas dan ketentuan lainnya yang bersumber dari Peraturan Bupati dan Permendagri. (4) Proyektor dan sound system yang digunakan untuk mendukung kegiatan sosialisasi. Melalui tahapan dan metode tersebut, kegiatan penyusunan dan sosialisasi manual book diharapkan dapat memberikan dampak nyata dalam mempermudah pelaksanaan tugas serta meningkatkan efektivitas kerja pegawai Dinas Sosial Lampung Barat.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Hasil

Hasil pelaksanaan Intervensi Sosialisasi Penerapan Manual Book SOP Dinas Sosial telah dilaksanakan pada Senin, 4 Agustus 2025, dengan diikuti oleh 15 peserta yang merupakan Pegawai Dinas sosial yang terdiri dari berbagai bidang di Dinas Sosial Lampung Barat. Sosialisasi diadakan di Aula Dinas Sosial. Kegiatan Dilakukan Kurang lebih selama 20 menit Mulai dari Pukul 11.00 WIB hingga 11.20 WIB. Evaluasi Dilakukan melalui kertas berisi formulir Evaluasi yang dibagikan setelah sosialisasi selesai dilakukan.

Tabel 1. Tabel Hasil Evaluasi

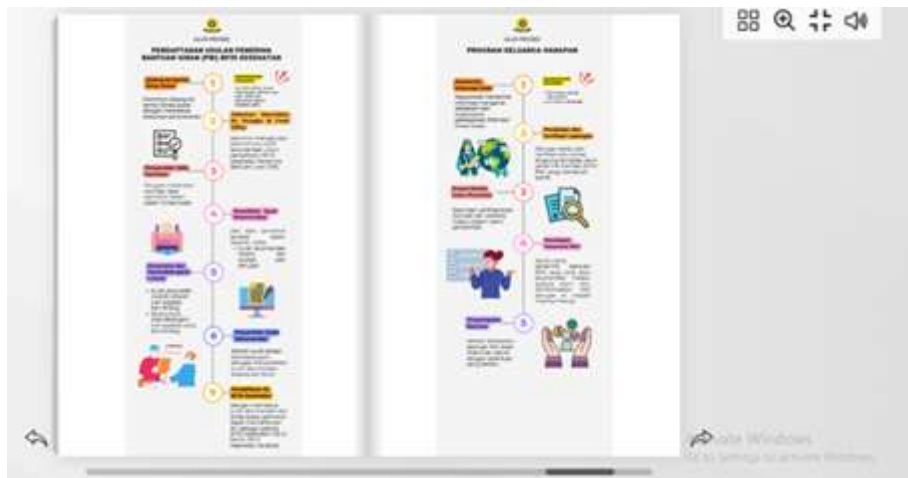
N	ASPEK YANG	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	Has
O	DINILAI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	il
1	Bahasa	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	0,95
2	Kesesuaian Isi	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	0,92
3	Penulisan Sistematis	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0,97
4	Daya Tarik Visual	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	0,88
5	Konsistensi Format	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	0,95
6	Kelengkapan Konten	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	0,90
7	KesesuaianPraktik Lapangan	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	0,90

Evaluasi terhadap Implementasi SOP Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat melalui buku panduan dilakukan melalui pengisian Formulir evaluasi setelah sosialisasi. Analisis evaluasi manual book dilakukan dengan pendekatan Aiken's V berdasarkan penilaian 15 ahli atau dalam hal ini melibatkan pegawai yang memiliki kewenangan dan pemahaman teknis pada masing-masing bidang. menggunakan skala 1-5. Berdasarkan kriteria [4], dimana suatu item dikatakan valid apabila memiliki nilai  $V \geq 0.50$ , dan semakin mendekati angka 1 menunjukkan tingkat kesepakatan ahli yang semakin tinggi terhadap relevansi item. Pengembangan manual book memerlukan instrumen yang benar-benar valid agar isi panduan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan layak dipakai. [5] Dalam penelitiannya Aiken's V digunakan untuk menilai relevansi setiap butir melalui penilaian para ahli. Pendekatan menggunakan Aiken's V membantu peneliti memastikan bahwa item yang disusun sudah jelas, tepat, dan mewakili aspek yang ingin dituju. Oleh karena itu, penggunaan Aiken's V juga cocok untuk memvalidasi manual book. Metode ini dapat menunjukkan apakah isi, langkah-langkah, dan komponen dalam buku panduan sudah memenuhi standar kelayakan.

Hasil analisis evaluasi menunjukkan bahwa seluruh item pada manual book memperoleh nilai Aiken's  $V$  0.88 hingga 0.97. Nilai tersebut berada di atas batas kriteria yaitu 0.50, yang berarti aspek dalam manual book memiliki validitas isi yang sangat baik. Item yang memperoleh nilai tertinggi adalah Penulisan Sistematis dengan  $V = 0.97$ , menunjukkan tingginya kesepakatan ahli terhadap aspek tersebut. Sementara itu, item Daya Tarik Visual memperoleh nilai terendah, yaitu 0.88, namun tetap berada pada kategori validitas sangat baik menurut standar. Hasil ini menunjukkan bahwa manual book yang disusun telah memenuhi standar validitas isi dan memiliki tingkat kesesuaian dengan tujuan penyusunan Manual Book itu sendiri. Dengan demikian, manual book bisa mencapai tujuanyaitu sebagai pedoman operasional yang efektif, rapi, dan aplikatif dalam mendukung pelaksanaan SOP di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat.



**Gambar 2.** Cover depan Manual Book Standar Operasional Pelayanan



**Gambar 3.** Manual Book Standar Operasional Pelayanan



**Gambar 4** Sosialisasi Manual Book

### 3.2. Pembahasan

Buku panduan, juga disebut sebagai Manual Book, adalah dokumen tertulis yang disusun secara sistematis yang berisi informasi, instruksi, prosedur, dan pedoman untuk melakukan suatu tugas atau penggunaan suatu produk. Dalam [6] menjelaskan Buku Panduan berfungsi sebagai media komunikasi tertulis yang menjelaskan cara kerja atau proses pelaksanaan agar pengguna memahami secara menyeluruh sebelum melakukan suatu aktivitas. Sementara itu, [7] dalam bukunya menyatakan bahwa buku manual juga dapat digunakan sebagai alat bantu belajar yang menjelaskan prosedur teknis. Sejalan dengan [3] Buku manual membantu banyak hal, seperti membuat alur kerja atau pelaksanaan intervensi lebih jelas, meminimalkan kesalahan teknis, dan meningkatkan efisiensi dan akurasi kegiatan. [8] menjelaskan bahwa Manual buku atau buku panduan dapat menjadi referensi untuk pelaksana kegiatan agar tetap berada pada jalur prosedur yang benar. Selain itu, buku manual dapat digunakan untuk dokumentasi dan kontrol kualitas kegiatan serta untuk evaluasi dan tindak lanjut. [9] Dalam penelitiannya menjelaskan bahwa buku panduan berperan penting untuk memastikan layanan berlangsung konsisten, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui buku panduan, pengguna dapat memahami serta menerapkan langkah-langkah secara lebih jelas, terarah, dan terstruktur. Buku manual juga memungkinkan pelaksana atau pengguna baru memahami sistem tanpa mendapatkan bimbingan langsung dari ahli.

Menurut [10] Sosialisasi dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh pegawai memahami isi dan mekanisme SOP secara seragam, serta mampu menerapkannya secara konsisten dalam praktik pelayanan sehari-hari. [11] Dalam penelitiannya menjelaskan sosialisasi organisasi sangatlah penting karena dapat mempengaruhi sikap, perilaku, dan resistensi karyawan. Oleh karena itu, intervensi berupa sosialisasi kebijakan dan prosedur teknis seperti SOP perlu dirancang secara strategis, agar setiap Pegawai memiliki acuan yang sama dalam bertindak dalam menangani pelayanan.

Peran mitra dalam tahap ini adalah memberikan umpan balik, memahami tata cara penggunaan manual book, serta memastikan bahwa dokumen tersebut dapat diimplementasikan dengan baik dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Dengan demikian, Dinas Sosial berperan penting tidak hanya sebagai sasaran, tetapi juga sebagai kolaborator yang menentukan keberhasilan dan keberfungsian manual book SOP.

### 4. Kesimpulan

Hasil Penilaian Manual Book menunjukkan bahwa buku panduan telah disusun dengan bahasa baku yang jelas dan mudah dipahami, isi yang relevan dengan tujuan pelaksanaan SOP, penulisan yang sistematis dan logis, serta desain yang menarik dengan penggunaan elemen visual yang mempermudah pemahaman. Selain itu, buku panduan dinilai praktis dan mudah dioperasikan oleh pegawai di lapangan. Secara keseluruhan, hasil evaluasi membuktikan bahwa buku panduan ini bisa menjadi pedoman operasional yang efektif, rapi, dan aplikatif dalam mendukung pelaksanaan SOP di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat.

### Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat serta penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih secara khusus kami sampaikan kepada Program Studi Psikologi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan dukungan penuh dalam pelaksanaan program ini sebagai bagian dari kegiatan akademik. Dosen Pembimbing Praktek Kerja Lapangan (PKL), atas bimbingan, arahan, dan masukan yang berharga selama pelaksanaan kegiatan hingga penyusunan laporan. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat, yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan. Dan seluruh pegawai Dinas Sosial

Kabupaten Lampung Barat, atas kerja sama, bantuan, dan partisipasinya selama kegiatan berlangsung.

### Daftar Pustaka

- [1] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan," Kementerian PANRB, Jakarta, 2012.
- [2] Pemerintah Kabupaten Lampung Barat, "Peraturan Bupati Lampung Barat Nomor 71 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial," Pemerintah Kabupaten Lampung Barat, Lampung Barat, 2020.
- [3] A. Arsyad, *Media Pembelajaran*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011
- [4] S. Azwar, *Metode Penelitian Psikologi*, ed. 2, Pustaka Belajar, Yogyakarta, 2017.
- [5] E. Noviana, I. K. Sari, Z. Zufriady, S. Erlinda, and N. Syafriaedi, "Instrument validity for learning resources analysis of digital disaster resources for coastal areas: An analysis of Aiken's V," *Primary: Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, vol. 12, pp. 114-125, 2023.
- [6] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 2016.
- [7] A. Riyana, *Multimedia Interaktif dalam Pembelajaran*, Universitas Terbuka, Jakarta, 2010.
- [8] H. B. Uno, *Model Pembelajaran*, Bumi Aksara, Jakarta, 2009.
- [9] E. A. Febrianti, S. P. Setyawati, and Atrup, *Pemanfaatan Buku Panduan dalam Melaksanakan Konseling Kelompok*, Universitas Nusantara PGRI Kediri, Kediri, 2023.
- [10] S. Moyson, N. Raaphorst, S. Groeneveld, and S. Van de Walle, "Organizational Socialization in Public Administration Research: A Systematic Review and Directions for Future Research," *The American Review of Public Administration*, vol. 48, pp. 610-627, 2017.
- [11] L. Meilani and R. Rahardiansyah, "Pengaruh Sosialisasi Organisasi pada Komitmen Organisasi Pegawai Sekretariat DPRD Kota Palembang," *Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*, vol. 11, pp. 29-38, 2021.