

**IMPLEMENTASI BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR UNIT PELAKSANA PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KOTA ADMINISTRASI  
JAKARTA UTARA**

Putri Azzahrah Madjid, Ir. Tegoeh Wynarno Haroeno, MM,  
Dr. Rahmawati Sururama., S.STP, M.Si  
NPP. 29.0608  
*Asdaf Kota Administrasi Jakarta Utara, Provinsi DKI Jakarta  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: putriam03@gmail.com

***ABSTRACT***

*This research aims to determine the organizational culture that is applied in the office of the one-stop integrated service implementation unit in the North Jakarta administration city in improving the quality of public services. In addition, to find out all kinds of factors that become obstacles and what efforts are being made to overcome the inhibiting factors in the implementation of organizational culture in improving the quality of public services. In this research, the method used is qualitative research. The title used for the research is "Implementation of Organizational Culture in Improving the Quality of Public Services at the Office of the One Stop Service Implementing Unit for North Jakarta Administration" which is organized on the basis of existing problems. For this reason, this research is specific and imagines the problems and variables studied. The research procedure in this qualitative research will produce results in the form of descriptive data in the form of a written or spoken form of the people involved and observable behavior. Based on the research conducted, it can be concluded that the Implementation of Organizational Culture in Improving the Quality of Public Services at the Office of the One Stop Service Implementing Unit of North Jakarta Administration has been going well but with a few notes, namely the low quality of human resources, and passive apparatuses are still found in provide services to the community.*

*Keywords: Implementation, Organizational Culture, Public Service*

## ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui budaya organisasi yang diterapkan di kantor unit pelaksana pelayanan terpadu satu pintu kota administrasi Jakarta Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu untuk mengetahui segala macam faktor yang menjadi hambatan serta apa saja upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam implementasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Judul yang digunakan untuk penelitian yaitu “Implementasi Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara” yang ditata atas dasar permasalahan yang ada. Untuk itu penelitian ini sudah spesifik dan membayangkan permasalahan dan variable yang diteliti. Prosedur penelitian dalam penelitian kualitatif ini akan membuahkan hasil berupa data deskriptif berbentuk sebuah tulisan maupun lisan dari orang-orang yang terlibat dan perilaku yang bisa diamati. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara sudah berjalan dengan baik namun dengan sedikit catatan yaitu rendahnya kualitas sumber daya manusia, serta masih didapati aparatur yang pasif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Implementasi, Budaya Organisasi, Pelayanan Publik

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik, budaya organisasi memiliki keterkaitan yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena dengan adanya budaya organisasi, kinerja aparatur dapat terkendali dan akan berdampak terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat (Tenda et al., 2018). Sejalan dengan hal tersebut, maka budaya organisasi menjadi salah satu hal yang perlu diterapkan pada organisasi pemerintahan demi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Dalam hal ini, UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara juga merenapkan budaya organisasi dalam melakukan proses pelayanan, yaitu dengan penanaman nilai PTSP yang terdapat dalam Kepdis DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta No. 22 Tahun 2017 yaitu SETIA (Solusi, Empati, Inovasi dan Andal). Pelayanan mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) telah di ganti menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PGB) yang diatu dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Masyarakat yang ingin mengurus PGB untuk rumah tinggal, kecuali rumah tinggal yang terletak di kompleks, maka dapat mengurus PGB di UP PTSP Kecamatan ataupun UP PTSP

Kelurahan setempat. Selanjutnya untuk masyarakat yang ingin mengurus berkas PGB untuk bangunan non rumah tinggal dengan ketinggian sampai 8 lantai, rumah tinggal cagar budaya golongan A, bangunan reklame dan bangunan menara, dapat mengurus PGB di PTSP Walikota Kota Administrasi setempat. Sedangkan bagi masyarakat yang ingin mengurus penerbitan PGB bangunan umum dengan ketinggian lebih dari 8 lantai, dapat mengurusnya di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.

Kementerian Agraria Tata Ruang (ATR) ingin menghapus soal IMB karena dianggap menghambat investasi (Suhendra, 2019). Hal ini menyebabkan banyak yang mempertanyakan mengenai kemudahan dalam berusaha di Indonesia. Jakarta Property Institute, mengungkapkan dari laporannya yaitu menurut laporan World Bank, kemudahan menjalankan bisnis di Indonesia pada tahun 2017 memang meningkat 15 peringkat dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2016, Indonesia menempati posisi 106 dari 189 negara, sedangkan pada tahun 2017 naik ke peringkat ke-91. Pada 2019 naik jadi peringkat ke-73. Jauh membaik dibandingkan 2014 yang berada di peringkat 120. Namun, ada salah satu masalah kemudahan berbisnis adalah pengurusan izin konstruksi (Suhendra, 2019). Hal ini juga berdampak kepada kualitas pelayanan masyarakat yang mana masyarakat banyak mengalami kesulitan dalam pembuatan PGB. Riset terkait budaya organisasi dan PTSP telah dilakukan oleh banyak peneliti untuk menilai dan menganalisis pelaksanaan dari program tersebut. Namun, fokus penelitian dan lokus penelitian yang berbeda, serta permasalahan yang berbeda, menyebabkan banyak perbedaan terhadap hasil riset penelitian yang dilakukan oleh masing-masing peneliti. Oleh sebab itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara” untuk mengetahui bagaimana penerapan budaya organisasi yang dilakukan di Kantor UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Pelayanan mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) telah di ganti menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PGB) yang diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung. Masyarakat yang ingin mengurus PGB untuk rumah tinggal, kecuali rumah tinggal yang terletak di kompleks, maka dapat mengurus PGB di UP PTSP Kecamatan ataupun UP PTSP Kelurahan setempat. Selanjutnya untuk masyarakat yang ingin mengurus berkas PGB untuk bangunan non rumah tinggal dengan ketinggian sampai 8 lantai, rumah tinggal cagar budaya golongan A, bangunan reklame dan bangunan menara, dapat mengurus PGB di PTSP Walikota Kota Administrasi setempat. Sedangkan bagi masyarakat yang ingin mengurus penerbitan PGB bangunan umum dengan ketinggian lebih dari 8 lantai, dapat mengurusnya di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.

Kementerian Agraria Tata Ruang (ATR) ingin menghapus soal IMB karena dianggap menghambat investasi (Suhendra, 2019). Hal ini menyebabkan banyak yang mempertanyakan mengenai kemudahan dalam berusaha di Indonesia. Jakarta Property Institute, mengungkapkan dari laporannya yaitu menurut laporan World Bank, kemudahan menjalankan bisnis di Indonesia pada tahun 2017 memang meningkat 15 peringkat dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2016, Indonesia menempati posisi 106 dari 189 negara, sedangkan pada tahun 2017 naik ke peringkat ke-91. Pada 2019 naik jadi peringkat ke-73. Jauh membaik dibandingkan 2014 yang berada di peringkat 120. Namun, ada salah satu masalah kemudahan berbisnis adalah pengurusan izin konstruksi (Suhendra, 2019). Hal ini juga

berdampak kepada kualitas pelayanan masyarakat yang mana masyarakat banyak mengalami kesulitan dalam pembuatan PGB.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pemberdayaan pemuda maupun konteks kegiatan membudayakan literasi masyarakat.

Senggo, Andul Kadir, dan Muh. Nur Yamin	Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik (Studi pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode Kualitatif deskriptif;</li> <li>- Teknik Pengumpulan Data: Wawancara dan studi dokumen.</li> <li>- Teori Pelayanan Publik, Widodo.</li> </ul>	Nilai pada budaya organisasi menjadi pedoman bersama dalam melaksanakan pelayanan publik. Hal ini memiliki kontribusi terwujudnya dan terlaksananya pelayanan perizinan dan non perizinan yang maksimal yang menekankan pada segi kejelasan, efektivitas, keterbukaan sederhana, dan tepat waktu (Senggo et al., 2016).
Tony Pathoni, dan Kusman Yuhana	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode Kuantitatif deskriptif;</li> <li>- Teknik Pengumpulan Data: Pengamatan langsung, angket/kuesioner, dan observasi.</li> <li>- Teori Budaya Organisasi, Denison.</li> </ul>	Budaya organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 66% dan 34% diperkirakan dipengaruhi faktor lain, hal ini menunjukkan bahwa, semakin baik pelaksanaan budaya organisasi, maka kualitas pelayanan publik kepada masyarakat juga akan semakin meningkat (Pathoni & Yuhana, 2020).

### Pernyataan Kebaruan Ilmiah

a. Perbedaan penelitian dari Senggo, Kadir, dan Yamin (Senggo et al., 2016) dengan judul penelitian yaitu, Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik (Studi pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari) dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah, penelitian terdahulu berfokus kepada bagaimana budaya organisasi dalam pelayanan publik, sedangkan peneliti membahas bagaimana implementasi budaya organisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Kemudian, lokus penelitian terdahulu bertempat di Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, sedangkan lokus penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti bertempat di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara. Kemudian, penelitian terdahulu menggunakan teori pelayanan publik Widodo, sedangkan peneliti menggunakan teori implementasi Edwards III.

b. Perbedaan penelitian dari Pathoni, dan Yuhana (Pathoni & Yuhana, 2020) dengan judul penelitian yaitu, Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang dengan penelitian yang akan dilakukan adalah, penelitian terdahulu berfokus mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan peneliti mengkaji tentang pengamalan budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, lokus penelitian terdahulu bertempat di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang, sedangkan lokus penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti bertempat di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara. Selanjutnya, penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data pengamatan langsung, angket/kuesioner, dan observasi, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian, penelitian terdahulu menggunakan teori budaya organisasi Denison, sedangkan peneliti menggunakan teori implementasi Edwards III

#### **1.4. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara

## **II. METODE**

Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dan pendekatan induktif untuk memanifestasikan keadaan sebenarnya dan sifatnya yang actual pada saat penelitian, dengan cara mendapatkan informasi, mengumpulkan data serta menganalisis informasi tersebut untuk mendapat jawaban dari permasalahan yang ada.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Subbab ini akan menyajikan hasil penelitian beserta analisisnya. Data yang diperoleh melalui tiga teknik pengumpulan data akan dipaparkan dengan memakai alat analisis berupa teori George Edwards III. Dimensi teori implementasi kebijakan Edwards III meliputi empat dimensi yaitu: Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Keempat dimensi ini akan diukur melalui beberapa kriteria.

### **3.1 Implementasi Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara**

Penulis melakukan pengukuran terhadap partisipasi dalam perencanaan program lorong literasi melalui keterlibatan pemuda dalam kegiatan perencanaan berkaitan dengan kehadiran dalam rapat perencanaan program dan diterima atau tidaknya masukan dari pemuda.

#### 1. Komunikasi

- Transmisi : alam dokumen yang telah disebutkan, indikator transmisi yang diharapkan dapat dilakukan oleh pegawai aparatur di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara adalah sikap Solusi, yang memiliki salah satu kriteria yaitu, dengan melakukan komunikasi persuasif dan memalukan alternatif penyelesaian masalah jika suatu hal tidak sesuai dengan harapan masyarakat.
- Kejelasan : budaya organisasi di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, para pegawai menerapkan tata nilai yang memang sudah ada, yaitu SETIA (Solusi, Empati, Tegas, Inovasi, Andal). Dengan menerapkan tata nilai tersebut, sangat mempengaruhi kejelasan informasi yang ada.
- Konsistensi : aparatur yang berkerja di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara konsisten dalam menjalankan tugas yang telah ditugaskan serta bertanggung jawab penuh terhadap tugas yang telah diberikan. Dalam hal ini, tetap mengacu kepada tata nilai DPMPTSP yaitu SETIA (Solusi, Empati, Tegas, Inovasi, Andal).

#### 2. Sumber Daya

- Staf : tiap calon karyawan di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara akan direkrut dengan melihat latar belakang Pendidikan para calon pegawai, dan juga melakukan kegiatan diklat kepada pegawai, kemudian para pegawai yang berprestasi akan diberikan reward serta para pegawai yang melakukan pelanggaran, akan di berikan punishment
- Informasi : informasi terkait budaya kerja ataupun budaya organisasi yang harus diterapkan dalam menjalani tugas melayani masyarakat. Dengan demikian, indikator terkait informasi dalam dimensi sumberdaya sudah terpenuhi dengan adanya dokumen yang menjelaskan mengenai budaya yang harus dijalankan oleh tiap aparatur di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara.
- Wewenang : dimensi sumberdaya telah terpenuhi dengan adanya SK terkait wewenang formal dalam menjalankan tugas bagi tiap aparatur di lingkup UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara.
- Fasilitas : dalam pelaksanaan pelayanan di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara telah tersedia fasilitas fisik berupa buku pedoman pelayanan serta sarana prasarana berupa koputer hingga alat tulis kantor ya jikalau dalam hasil wawancaranya yang mendukung proses pelayanan di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara

#### 3. Disposisi

- Pengangkatan Birokrat : implemantasi budaya organisasi di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dalam hal pengangkatan birokrasi dilakukan dengan mengikuti peraturan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta serta Rekrutmen PJLP.
- Insentif : penambahan insentif diberi berdasarkan hasil kerja dan inocatif pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dan apabila tingkat kepuasan masyarakat menurun, maka pegawai juga tida akan mendapatkan insentif.

#### 4. Struktur Birokrasi

- SOP : Dapat dikatakan bahwa setiap tugas yang telah dilakukan dan itu merupakan inovasi maka setiap pegawai akan mendapatkan reward berupa tunjangan kinerja yang lebih dan nantinya otomatis masuk sesuai dengan hasil inovasi atau pertambahan tugas yang dilakukan
- Fragmentasi : Jadi pelaksanaan kualitas pelayanan harus seimbang dengan indeks kepuasan masyarakat. Dimana kualitas pelayanan dapat dinilai dari seberapa besar kepuasan masyarakat.

### **3.2. Faktor Penghambat dalam Implementasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara**

Hal yang menjadi faktor penghambat pada implementasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, diantaranya :

1. Masyarakat menganggap pelayanan publik berbelit-belit
2. Pelayanan publik yang belum optimal
3. Aparatur pelayan kurang profesional

Dari pernyataan diatas, banyak faktor penghambat terdapat pada bagian sumber daya. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya. Jika kualitas sumber daya tinggi maka kualitas dari pelayanan juga akan tinggi..

### **3.3. Upaya dalam Mengatasi Faktor Penghambat pada Implementasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara**

1. Dari Dimensi Komunikasi upaya yang seharusnya dilakukan adalah melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun melalui sosial media terkait prosedur pelayanan yang dilayani di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara kepada masyarakat.
2. Dari Dimensi Sumber Daya upaya yang seharusnya dilakukan oleh Pemerintah Kota Jakarta Utara adalah dengan melakukan pelatihan bagi para pegawai untuk meningkatkan kualitas pegawai dalam melaksanakan pelayanan.
3. Dalam dimensi Disposisi upaya yang seharusnya dilakukan Pemerintah adalah melakukan evaluasi terkait pencapaian dari pegawai pelayanan publik dan memberikan reward bagi pegawai yang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dan bersikap inovatif dalam menemukan ide-ide baru terkait pelayanan kepada masyarakat.
4. Dalam Dimensi Struktur Birokrasi, upaya yang seharusnya dilakukan oleh Pemerintah adalah membuat kebijakan baru terkait Pelaksanaan SOP sehingga tidak akan ada lagi pegawai yang melanggar SOP.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pada penelitian ini penulis menemukan bahwa pada penelitian ini penulis melaksanakan implemenasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor unit pelaksana pelayanan terpadu satu pintu kota administrasi jakarta utara. Dapat menerapkan budaya organisasi dengan cara melakukan pelatihan bagi pegawai pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik

### **3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat yakni kualitas yang kurang dari para pegawai, tingkat kesadaran masyarakat dan antusias masyarakat yang masih rendah serta kurangnya sosialisasi dari Pemerintah

## **IV. KESIMPULAN**

1. Implementasi budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kabtor UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, sudah berjalan dengan baik, namun ada beberapa hal yang menjadi penghambat dalam proses pelaksanaannya, hal tersebut adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara. Hal ini memiliki pengaruh besar terhadap kualitas dari pelayanan publik yang ada di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara. Dengan rendahnya kualitas sumber daya manusia nya maka kualitas pelayanan publik yang akan diberikan juga akan rendah.

2. Faktor penghambat pada implementasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara, diantaranya, masyarakat menganggap pelayanan publik berbelit-belit, pelayanan publik yan belum optimal, aparatur pelayan kurang professional.

3. Upaya untuk mengatasi faktor penghambat pada implementasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara yaitu melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun melalui sosial media terkait prosedur pelayanan yang dilayani di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara kepada masyarakat, melakukan pelatihan bagi para pegawai untuk meningkatkan kualitas pegawai dalam melaksanakan pelayanan, memberikan reward bagi pegawai yang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dan bersikap inovatif dalam menemukan ide-ide baru terkait pelayanan kepada masyarakat, membuat kebijakan baru terkait Pelaksanaan SOP sehingga tidak akan ada lagi pegawai yang melanggar SOP.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Lurah Paccinongang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

Agustino, H. (2019). Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Gerakan Literasi di Taman Baca Masyarakat Pondok Sinau Lentera Anak Nusantara. *Jurnal Sosial Politik*, 5(1), 142. <https://doi.org/10.22219/sospol.v5i1.7890>

Astuti, E. Z. L. (2019a). Gerakan Literasi Digital: Studi Pemberdayaan Pemuda Melalui Program Sistem Informasi Potensi Kreatif Desa di Kulonprogo. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran Dan Dakwah Pembangunan*, 3(2). <https://doi.org/10.14421/jpm.2019.032-05>

Astuti, E. Z. L. (2019b). Kiprah Macandahan Memberdayakan Literasi Pemuda untuk Mewujudkan Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Studi Pemuda*, 8(2), 140. <https://doi.org/10.22146/studipemudaugm.47524>

Badan Pusat Statistik Indonesia. (2019). *Statistik Indonesia 2019*.



- Badan Pusat Statistik Kab. Gowa, (2019). *Kabupaten Gowa Dalam Angka 2019*. BPS Kab Gowa.
- Central Connecticut State University. (2016). *World's Most Literate Nations Ranked*. New Britain. <https://webcapp.ccsu.edu/?news=1767&data>
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Dewi, A., & Saeful Rohman, A. (2019). *Gerakan Literasi Masyarakat Kabupaten Sumedang*. 11(1), 30–40. <https://doi.org/10.15548/shaut.v11i1.163>
- Katherina, L. K. (2014). Tren Urbanisasi Pada Secondary Cities Di Indonesia Periode Tahun 1990-2010. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 9(2), 73–82.
- Khadijah, U. L. S., Rejeki, D. S., Sukaesih, S., & Anwar, R. K. (2016). Literasi Informasi Motivasi Berwirausaha Ibu Rumah Tangga Kelurahan Nagasari Kabupaten Karawang Barat. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 4(2), 149. <https://doi.org/10.24198/jkip.v4i2.8491>
- Kompas.com. (2008). *Merantau Bagi Orang Bugis untuk Kebebasan*. <https://nasional.kompas.com/read/2008/06/10/20422993/merantau.bagi.orang.bugis.untuk.kebebasan>
- Lien, D. A. Gunawan, A. W. Aruan, D. A. Kusuma, S. & Adriyanto, S. (2020). *Literasi Informasi: 7 Langkah Knowledge Management*. Grafindo. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=nxbLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA24&dq=pengertian+literasi+informasi&ots=7ZpAQiGUUJ&sig=79AhkzVpqdD2KLDpFx5yXJTKtRE&redir\\_esc=y#v=snippet&q=literasi&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=nxbLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA24&dq=pengertian+literasi+informasi&ots=7ZpAQiGUUJ&sig=79AhkzVpqdD2KLDpFx5yXJTKtRE&redir_esc=y#v=snippet&q=literasi&f=false)
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suwana, F., & Lily. (2017). Empowering Indonesian women through building digital media literacy. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(3), 212–217. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.10.004>
- Warnasulsel. (2020). *Marwah Literasi Sulsel harusnya dimulai dari Gowa - warnasulsel.com*. <https://warnasulsel.com/marwah-literasi-sulsel-harusnya-dimulai-dari-gowa/>
- Yadav, R. P. (Agricultural P. S. C. K. (Nepal)). (1980). *People's participation - focus on mobilization of the rural poor [Nepal]*.