



## Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Arsip Surat di Bagian Umum Setdakab Aceh Singkil

Ratih Ningsih<sup>1</sup>, Chairiyaton<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Teuku Umar, Meulaboh, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Received: 4 Januari 2022  
Revised: 18 Januari 2022  
Accepted: 27 Januari 2022

### KEYWORDS

General Section, Mail File, Service.

### CORRESPONDENCE

E-mail: [ratih4555@gmail.com](mailto:ratih4555@gmail.com)

### ABSTRACT

*The public's perception of the quality of service for filing letters in the general section of the Aceh Singkil Regional Secretariat is very good and running smoothly, people also often receive correspondence services from the Regional Secretariat of the Aceh Singkil Regency General Section. The purpose of this study was to measure the quality of correspondence archive services at the Regional Secretariat of Aceh Singkil Regency General Section. This research method uses a qualitative method using a case study approach, and collects data by observation and interviews to obtain information that supports the research. From the results obtained, it can be concluded that the awareness between the community and the apparatus is very good and complements each other's services, and the rules that support the management and arrangement of archives are physically organized, archive information is structured so as to make it easier to search as needed, every correspondence service those in the Aceh Singkil District General Secretariat have rules according to the Standard Operational Procedure (SOP), and the Aceh Singkil District General Secretariat Organization is very compact and good for carrying out the letter archive process and correspondence process both between agencies and between communities.*

### PENDAHULUAN

Surat merupakan satu sarana untuk menyampaikan berita secara tertulis berasal satu pihak yang lain berita itu bisa berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan serta sebagainya. pada perkantoran surat menyurat relatif dilakukan oleh petugas untuk melakukan aktivitas persuratan dikendalikan oleh satu bagian yaitu bagian umum. Surat sangat penting untuk membantu memperlancar tercapainya tujuan, oleh sebab itu, aktivitas surat menyurat harus dilakukan dengan baik, sebab menyangkut kepentingan banyak yang terlibat pada aktivitas surat menyurat baik pengirim, penerima, pencatat serta pengolah surat.

Pelayanan adalah salah satu komponen penting dalam memberikan layanan yang baik untuk masyarakat dan juga di tempat kerja-kantor lembaga negara, swasta dan perguruan tinggi. Arsip surat adalah suatu proses dimana memberikan layanan berbentuk pelayanan pembuatan surat atau penerimaan surat yang cepat dan mudah sesuai dengan kebutuhan dan tujuan isi surat yang dibutuhkan serta pengarsipan. Sekretariat daerah kabupaten Aceh Singkil (Sekdakab) memiliki beberapa bagian, salah satunya bagian umum. Bagian ini sangat berpotensi dalam pelayanan arsip surat baik untuk masyarakat atau pun untuk lembaga atau instansi pemerintahan.

Kearsipan memiliki peran menjadi pusat ingatan, sebagai sumber berita, dan menjadi alat pengawasan yang diharapkan pada setiap organisasi, pada bentuk pencatatan, penyimpanan, pemeliharaan pemindahan atau pemusnahan buat melaksanakan segala aktivitas-aktivitas, baik di tempat kerja-kantor forum negara, swasta serta perguruan tinggi. Pada proses penyajian berita pimpinan bisa mewujudkan keputusan rencana kebijakan, informasi yang baik, lengkap dan akurat, serta bila tempat kerja tadi mengupayakan kearsipan surat yang baik, dan secara teratur serta rapi maka wajib terdapat mekanisme kerja yang baik di kearsipan sinkron dengan ketentuan-ketentuan kearsipan surat yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemimpin tergantung pada kelengkapan, kecepatan dan ketepatan informasi yang disajikan, maka perlu untuk dipahami tentang seluk beluk arsip surat. Arsip yang teratur dan tertib dapat membantu semua pihak dalam melancarkan penyelesaian tugas, guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Fasilitas kerja yang disediakan oleh kantor pemerintahan yang merupakan sarana dan prasarana untuk memudahkan pekerjaan. Fasilitas kerja yang memadai dengan kondisi yang layak pakai dan terpelihara dengan baik akan membantu kelancaran proses kerja dalam suatu pekerjaan. Pemberian fasilitas yang lengkap juga dijadikan salah satu pendorong untuk bekerja. Fasilitas kerja harus menjadi perhatian dari pada setiap organisasi karena dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara keseluruhan di Bagian Umum Setdakab Aceh Singkil, sebagai salah satu instansi yang memperhatikan kinerja pegawainya dan mempersiapkan fasilitas kerja yang menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) dari setiap pegawai, sedangkan fungsi dari Bagian Umum Setdakab adalah, yang pertama adalah mempunyai tugas menyelenggarakan urusan surat menyurat, kearsipan, inventarisasi barang, rumah tangga, perlengkapan, perjalanan dinas kerjasama, hukum, hubungan masyarakat, keprotokolan, arsip, dan dokumentasi serta pengelolaan administrasi kepegawaian dan ketatalaksanaan. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa di Bagian Umum Setdakab Aceh Singkil, masih terdapat pegawai yang belum menjalankan tugasnya secara optimal karena ada beberapa fasilitas kerja seperti jaringan yang gangguan, listrik yang sering kali padam sehingga menyebabkan kinerja terganggu.

#### **KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Pelayanan arsip Surat di sekretariat daerah Potensi Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil pada Bagian umum sangat mensugesti kualitas pelayanan. “Surat adalah komunikasi tertulis untuk memberikan berita pernyataan, pesan kepada pihak yang lain memiliki keperluan aktivitas dengan berbagai pihak tertentu”. Surat tersebut terdapat dua bentuk yaitu surat masuk, atau surat yang tiba berasal luar Setdakab, serta surat keluar yaitu surat yang dikeluarkan berasal tempat kerja Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil untuk dinas atau instansi yang dituju. Kualitas pelayanan mengajukan surat dapat diukur oleh penerima layanan baik itu instansi atau masyarakat. Surat merupakan hal krusial pada berkomunikasi secara resmi dalam instansi atau rakyat walaupun saat ini telah ada alat elektronik tanpa harus arsip Surat. Tapi saat ini mengajukan surat sudah ada proses administrasi yang terdapat di seluruh instansi terutama pada Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil (Syaddad, 2020).

Samopa & Burhan (2013) menjelaskan Informasi yang disampaikan melalui surat dapat pemberitahuan, pernyataan, perintah, permintaan atau laporan meskipun teknologi komunikasi berkembang sangat pesat, peranan surat belumbisasama. Surat masih memegang peranan penting menjadi sarana penghubung antara 2 pihak atau lebih di satu kelompok organisasi baik pemerintah pula swasta. Selain menjadi sarana penghubung atau komunikasi, surat juga memiliki aneka macam fungsi mirip menjadi indera untuk menyampaikan pemberitahuan, permintaan, buah pikiran atau gagasan, menjadi alat bukti tertulis (hitam di atas kertas), terkait masalah hukum, menjadi alat untuk mengingat dalam konsep pengarsipan, digunakan sebagai bukti historis/bukti sejarah, sebagai pedoman kerja (surat keputusan).

Surat merupakan salah satu alat komunikasi yang masih konvensional, akan tetapi komunikasi menggunakan surat masih banyak sarana komunikasi lain yang lebih canggih dan modern. Surat merupakan sumber informasi dan juga sebagai bahan pembukti atau sumber data. Tujuan dari pengamatan ini adalah untuk mengetahui Model Manajemen Persuratan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil. Bicara dengan surat-menyurat tidak terlepas kaitannya dari Kearsipan, Kearsipan selalu berhubungan dengan surat-surat, wakaf-wakaf, arsip itu sendiri dan dokumen. Wakaf adalah setiap catatan tertulis atau catatan bergambar mengenai sesuatu peristiwa yang di buat orang untuk keperluan membantu ingatannya (Kusumawardani, 2011).

Kegiatan penyimpanan arsip memiliki mekanisme agar secara teratur dan cepat. Mekanisme penyimpanan surat masuk serta surat keluar, termasuk investigasi, mengindeks, menyortir, dan tempatkan kegiatan arsip ini sering kali dilaksanakan di Bagian Umum pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil (Irmawati & Indrihapsari, n.d.).

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu informasi yang sangat penting pada studi manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor publik juga manajemen sektor privat. manajemen pelayanan mengajukan surat pula terpenting dalam sektor pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil (Henri, 2018).

Pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Masyarakat dalam hal ini adalah semua orang yang menuntut pemerintah Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) untuk memenuhi standart kualitas pelayanan, karena melayani masyarakat adalah fungsi utama pemerintah daerah. Pelayanan bagi masyarakat bukan juga berbentuk pelayanan prima, pelayanan surat menyurat juga dibutuhkan oleh masyarakat agar mereka mudah dalam menerima layanan dari pemerintah Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil. Mudahnya pelayanan arsip surat membuat masyarakat Aceh Singkil puas dengan kinerja yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil terutama di Bagian Umum pemerintahan (WiraChandraLesmana, 2015).

Surat merupakan salah satu sarana untuk memberikan berita secara tertulis dari satu pihak yang lain informasi itu mampu berupa pemberitahuan, pernyataan, pertanyaan, permintaan, laporan sertasebagainya. Meskipun jamansudah demikian majuyang ditandai menggunakan adanya perangkat atau alat-alat komunikasi yang rumit, akan tetapi peran surat pada menjembatani hubungan komunikasi antarmanusia lewat bahasa tulisan. Lewat bahasa tulisan tersebut tetap kokoh seolah tidak mampu tergantikan oleh berbagai alat-alat komunikasi yangserba rumit. Hal itubisa dibuktikanmemakai surat masih digunakan pada dunia komunikasi saat ini (Intan Nur Rohman, 2009).

Sinta (2021) menjelaskan dalam pengelolaan arsip system manual atau konvensional memerlukan ruang arsip yang besar agar dapat menampung semua arsip karena urus surat masuk dan keluar di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil setiap tahunnya banyak Dengan demikian bagian Umum pemerintah Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil berupaya untuk meningkatkan kualitas arsip surat setiap tahunnya untuk memudahkan dalam memberikan layanan yang baik bagi instansi pemerintah atau masyarakat Aceh Singkil.

Informasi yang tersimpan pada arsip adalah informasi yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat.berita ini digunakan menjadi bukti bahwa pengelolaan tata perjuangan yang baik akan membangun pelayanan yang baik juga terhadap informasi yang diharapkan pada aktivitas operasional organisasi atau forum Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Singkil. Dalam Undang-undang Dasar Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan yang dimaksud dengan arsip adalah rekaman kegiatan atau acara pada berbagai bentuk serta media sinkron menggunakan perkembangan teknologi berita serta komunikasi yang dirancang serta diterima oleh forum negara, pemerintah daerah, forum pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan pribadi pada aplikasi kehidupan bermasyarakat, berbangsa serta bernegara(Ardiana & Suratman, 2021).

(Prawono & Pamungkas, 2015)Masalah penanganan surat merupakan masalah utama dalam menjaga keutuhan berita yang pada suatu saat akan diharapkan disuatu perusahaan atau organisasi. Penanganan suratwajib dilakukan secara sederhana dan efisien jadi surat-surat yang masuk bisa tersusun rapi tanpa menghabiskanbanyak waktu dan serta akan mempermudah pencarian kembali surat masuk tadi.

Surat masuk adalah komunikasi tertulis berupa seluruh jenis surat yang diterima berasal perusahaan atau instansi lain pada pihak penerima. Surat masuk bisa diterima melalui pos juga melalui kurir menggunakan buku pengiriman (Darlianto & Permana, 2016).

Adapun indikator yang digunakan buat ukur kualitas pelayanan arsip surat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil di Bagian Umum merupakan (a) Kesadaran, yaitu keadaan jiwa seorang, yaitu titik temu asal berbagai pertimbangan jadi memperoleh suatu keyakinan, kenyamanan, ketetapan hati serta keseimbangan pada jiwa yangbersangkutan (b) Hukum, merupakan perangkat penting pada segala tindakan serta perbuatan orang yaitu yang tetapkan buat mengatur orang. (c) Organisasi, adalah orang yang memiliki tujuan yang sama buat membentuk pelayanan yangbaik. (d) Pendapatan,artinya ketidakseimbangan tenaga atau pikiran yang sudah dicurahkan pada orang lain seperti pelayanan yangbaik. (e) Kemampuaserta keterampilan, bisa dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang bisa menghasilkan barang serta jasa sinkron menggunakan yang diperlukan. (f) Saranan Pelayanan, segala jenis peralanan fasilitasyang berfungsi menjadi alat pendukung pada aplikasi pekerjaan dan pula berfugsi sosial dalam rangka kepentingan orang-

orang yang sedang berafiliasi menggunakan pekerjaan organisasi. dengan demikian peneliti bisa ukur Kualitas Pelayanan Arsip Surat di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil di Bagian Umum.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk mendapatkan informasi dan data berupa perkataan atau tulisan dari orang yang diamati dengan mewawancarai serta dokumentasi untuk melengkapi penelitian. Studi pustaka menggunakan website dan jurnal serta buku yang mendukung penelitian tersebut. (a)Lokasi Penelitian, penelitian ini berlokasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil. (b)Narasumber, penelitian menggunakan metode kualitatif harus ditetapkan untuk mendapatkan informasi yaitu, Aparatur Setdakab, Kabag Umum, dan lain-lain.(c)Observasi, peneliti langsung turun kelapangan untuk mendapatkan informasi. (d) Wawancara, peneliti langsung mewawancarai masyarakat dan Aparatur yang ada di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil sebanyak 10 orang yang terdiri dari 6 orang masyarakat dan 5 orang tenaga staf serta kabag.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Aceh Singkil adalah salah satu kabupaten di provinsi Aceh, Indonesia. Kabupaten Aceh Singkil juga merupakan pemekaran dari Aceh Selatan dan sebagian wilayahnya berada dikawasan Taman Nasional Gunung Leuser. Kabupaten ini juga terdiri dari dua daerah yaitu daratan dan kepulauan. Kabupaten Aceh Singkil berdasarkan data badan pusat statistik kependudukan Aceh Singkil tahun 2021 jumlah penduduknya 126.514 jiwa.

### **A. Kesadaran**

Kesadaran yang ada pada masyarakat dan aparatur sangatlah baik, dalam meningkatkan layanan surat menyurat di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil. Menurut yang disampaikan oleh Rika dan Ayu “setiap masyarakat yang datang memiliki kesadaran dalam menerima pelayanan, serta Aparatur juga memiliki kesadaran dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat”. Hal yang sama juga disampaikan Romana dan Saipul “bahwasannya kesadaran antara masyarakat dengan Aparatur sangat baik dan saling melengkapi layanan satu sama lain. Hubungan timbal-balik antara masyarakat dengan Aparatur sangat baik dalam melayani dan menerima pelayanan arsip surat di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil di Bagian Umum. Kesadaran masyarakat dalam menerima layanan disetdakab aceh singkil sangat bagus, serta kesadaran aparatur dalam melayani masyarakat juga sangat baik. Timbal balik antara kesadaran dapat meningkatkan layanan surat-menyurat dan arsip surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh SingkilBagian Umum.

### **B. Aturan**

Setiap badan atau organisasi pemerintahan memiliki peraturan untuk menjalankan segala sesuatu yang terkait dengan badan atau organisasi seperti aturan pelayanan yang ada di Sekretariat Daerah Aceh Singkil Bagian Umum tentang Standar Operasional pelayanan. Menurut yang disampaikan Rika dan Malda “aturan yang mendukung pengelolaan dan penataan arsip tertata secara fisik, informasi arsip tersusun sehingga memudahkan dalam pencarian sesuai yang dibutuhkan, setiap pelayanan surat-menyurat yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil Bagian Umum memiliki aturan sesuai dengan Standar Operasional (SOP)”. Romana dan Saipul juga mengatakan semua aturan telah diatur oleh sistem dan tatanan pemerintah karena harus mengikuti aturan yang telah dibuat”. Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil Bagian Umum memiliki aturan dalam setiap dalam arsip surat dan pelayanan surat menyurat untuk memudahkan segala urusan terhadap proses pelayanan.

### **C. Organisasi**

Organisasi pemerintahan daerah memiliki pelayanan surat-menyurat baik untuk antar instansi maupun pribadi dalam arti surat-menyurat pemerintah Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil dengan masyarakat Aceh Singkil. Menurut Ayu dan Naufal menjelaskan bahwa “pelayanan di Setdakab setiap organisasinya yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil di setiap bagian-bagiannya terdapat pelayanan yang berbeda-beda dalam sistem surat-menyurat”. Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil Bagian

Umum sangat kompak dan bagus untuk menjalankan proses arsip surat dan proses surat-menyurat baik antar instansi ataupun antar masyarakat.

#### **D. Pendapatan**

Setiap pelayanan yang diberikan oleh Aparatur kepada masyarakat yang dilayaninya sebagai kewajibannya dan Aparatur tersebut mendapatkan upah dari pelayanan yang dilaksanakan. Masyarakat sebagai penerima layanan mendapatkan pelayanan yang baik, dalam pelayanan surat-menyurat ataupun pelayanan lainnya. Menurut Saiful dan Malda mengatakan “bahwa setiap masyarakat yang datang ke Seketariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil Bagian Umum mendapatkan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Aparatur kepada masyarakat”. Hal yang sama di sampaikan Rika “sejauh ini pelayanan yang didapatkan masyarakat sebagaimana mestinya dan memuaskan serta tidak ada kritik yang di dapatkan oleh Aparatur, dan pelayanan sejauh ini sesuai dengan sasaran dan tujuan yang dibutuhkan oleh masyarakat”.

#### **E. Kemampuan dan keterampilan**

Dalam melayani masyarakat Aparatur pemerintah Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil harus memiliki keterampilan dalam dan kemampuan dalam melayani masyarakat Aceh Singkil. Ariska dan Lestari kemampuan dan keterampilan Aparatur dalam menjalankan tugasnya sangatlah baik, komunikasi juga sangat baik, terampil dalam mengajarkan hal-hal dengan tepat dan cepat, serta sangat baik dalam proses pelayanan surat-menyurat. Kemampuan dan keterampilan Aparatur sangat mempengaruhi proses surat menyurat dan arsip surat dengan adanya kemampuan dan keterampilan masyarakat memudahkan dalam menjalankan pekerjaan.

#### **F. Sarana**

Kantor pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten (Setdakab) Aceh Singkil di Bagian Umum memiliki fasilitas pelayanan masih belum lengkap fasilitasnya dikarenakan masih banyak ketidakefektifannya fasilitas di Sekretariat Daerah Kabupaten dapat menghambat proses pelayanan surat menyurat. Hal itu juga dapat mempengaruhi pelayanan surat menyurat yang ada di bagian Umum. Fasilitas yang baik dapat mempermudah dalam melakukan proses pelayanan surat menyurat.

Fasilitas yang baik dan lengkap dapat memudahkan dalam pelayanan yang ada di sekretariat daerah kabupaten aceh singkil.

### **KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap arsip surat menyurat sangat bagus, dengan dan baik, walaupun dari segi peralatan yang masih kurang, namun saat ini pelayanan surat menyurat dilaksanakan dengan baik. Baik dari segi kesadaran, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan yang sudah baik. Dengan demikian arsip surat menyurat di Seketariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil Bagian Umum sudah lumayan bagus.

#### **Saran**

Kepada aparaturnya Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil Bagian Umum agar melengkapi peralatan supaya dapat memudahkan pelayanan surat menyurat untuk masyarakat.

Terima kasih kepada kabag bagian umum dan seluruh aparaturnya Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil yang telah memberikan informasi kepada peneliti untuk memperlengkap data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini semoga bermanfaat bagi orang banyak, saya ucapkan terimakasih.

### **REFERENSI**

- Ardiana, S., & Suratman, B. (2021). Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi .....9, 335–348.
- Darlianto, A., & Permana, I. (2016). Sistem Informasi Pencatatan Surat Masuk. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 37–43.

- Henri. (2018). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1–41.
- Irmawati, D., & Indrihapsari, Y. (n.d.). *SISTEM INFORMASI KEARSIPAN UNTUK MENINGKATKAN*. 136–147.
- Kusumawardani. (2011). No Title: 什么样的杠杆率有利于企业创新. 138–155.
- No Title. (2009). *Pelayanan arsip surat*
- No Title. (2015). *Sistematis kepuasan surat menyurat*
- Prawono, J. A., & Pamungkas, A. R. (2015). *Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di STMIK AUB Surakarta. Informatika*, 2(1), 26–33.
- Samopa, F., & Burhan, U. (2013). *Pembuatan Sistem Informasi Penatausahaan Surat dan Arsip Berbasis Web Studi Kasus Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bengkulu. Jurnal Teknik Pomits*, 2(2), 346–349.
- Sinta, T. (2021). *Economic Education Analysis Journal*. 10(1), 65–81. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v10i1.42853>
- Syaddad, H. N. (2020). *Pengelolaan Kelengkapan Dokumen Dan Pelayanan Berbasis Web Di Desa Sukawangi. Media Jurnal Informatika*, 10(1), 70–79. <https://doi.org/10.35194/mji.v10i1.740>