



Available online at website :

<http://ejournal.stialppn.ac.id/index.php/index/index>

Jurnal Public Administration, Bussiness and Rural Development Planning

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PADANG

Rini Parmila Yanti¹, Yurismen Effendi², Della Putri Anggrailla³

^{1,2}Dosen Program Studi Administrasi Publik, STIA LPPN Padang

³Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, STIA LPPN Padang

E-mail: riniiparmilay@stia-lppn.ac.id¹, yurismene@stia-lppn.ac.id²,
dputrianggrailla@gmail.com³

ABSTRACT

The research method used is descriptive qualitative research that aims to describe research conducted on natural objects. The sampling technique uses purposive sampling technique. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. This research was conducted at the Office of the Ministry of Religion in Padang City. The focus in this study is on public service indicators including reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. Conclusion 1.) The quality of public services at the Office of the Ministry of Religion of the City of Padang is still not good, that is, there is a guarantee that the public has doubts about the officer's promise to complete the letter given. Because it was not completed on time according to the time said by the officer. then the physical evidence in terms of the completeness of the infrastructure such as laptops, printers and other assistive devices, is further upgraded and added according to the existing officers. The wifi network is not fast enough and wifi is not provided free of charge to the public. the parking facilities are quite wide but inadequate, there is no distinction between guest parking and the officers, The waiting room is quite adequate because inside there is air conditioning and the service desk has attendants, but there are still not enough seats for people who come more than ten a day while there are ten chairs. 2.) The factors of the quality of public services at the Office of the Ministry of Religion of the City of Padang are still not good, namely in terms of existing facilities such as inadequate parking because there is no difference between guest parking and officers, and also the existing parking has been filled with vehicles officers only while guests only park outside. The waiting room inside needs to change the location and add chairs so that no one is standing in line. the waiting room outside the service desk, if there are no officers working, it's better to just remove it and add chairs and need a fan / air conditioner. For wifi, a password and token must be given for free for people who come.

Keywords: Service Quality, Public Service

I. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai Pelayan masyarakat yang tertulis dalam tugas dan fungsinya yaitu sebagai pelaksana kebijakan, sebagai pelayan publik dan pemersatu bangsa. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang diberikan kepada masyarakat, Bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang terbaik dari Pemerintah yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas yaitu dengan cara terbuka kepada masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan segala informasi.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan pelayanan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap seseorang, ketepatan waktu dalam layanan, dan sarana prasarana yang tersedia serta memadai sesuai dengan kondisi dunia. Kualitas Pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah secara maksimal sehingga memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketepatan waktu, cepat, dapat dipercaya.

Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, bisa memberikan kepuasan, petugas sesuai dengan tugas dan fungsi tidak melanggar maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Jika petugas melanggar tugas dan fungsi, dan masyarakat tidak puas dalam pelayanan yang ada maka kualitas pelayanan publik tidak baik.

Melakukan optimalisasi kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah dan cepat tetapi akan berangsur-angsur diperbaiki agar lebih baik. Kualitas Pelayanan yang baik dari instansi pemerintah sangat berpengaruh terhadap instansi pemerintah itu sendiri. karena dengan kepuasan layanan yang didapat masyarakat memberikan nilai baik terhadap Pemerintah. Sehingga hal tersebut membuat dampak baik bagi pemberi pelayanan menjadi semangat dalam memanfaatkan fasilitas yang ada dalam mengerjakan tugas dan pelayanan optimal. begitu juga dengan fasilitas untuk masyarakat lebih meningkat dan akan ada perbaikan dari pemerintah itu sendiri.

Kualitas dari instansi Pemerintah yang sangat berpengaruh kepada masyarakat karena pemerintah yang akan membantu segala urusan dan masalah pada masyarakat juga yang merasakan dampak baik atau buruknya. Terutama dalam bidang keagamaan masyarakat sangat membutuhkan pemerintah dalam segala proses urusannya. Sumatera Barat banyak terdapat 19 kabupaten/kota didalamnya termasuk kota padang. Kantor Kementerian Agama adalah motivasi bagi instansi pemerintahan lainnya dalam pelayanan. Karena Kementerian Agama pernah menjadi salah satu pilot projek Zona Integritas tahun 2022.

Dengan begitu penulis tertarik untuk mengambil Kementerian Agama tempat penelitian. Kementerian Agama merupakan kementerian yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan dalam bidang Agama. Di Sumatera Barat Kementerian Agama Kota Padang merupakan Kementerian Agama yang sudah bagus penilaiannya dalam hal pelayanannya dan sebagai pilot projek Zona Integritas. Kementerian Agama Kota Padang, terletak di Jl. Duku No.5, Ujung Gurun, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Terdapat tujuh pelayanan didalamnya yaitu pelayanan sub bagian tata usaha, pendidikan madrasah, penyelenggaraan haji dan umrah, bimbingan masyarakat islam, pendidikan

diniyah dan potren, pendidikan agama islam, penyelenggara syariah. Ketujuh Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Padang mempunyai bentuk pelayanan yang berbeda satu sama lain dari segala aspeknya yang sangat berhubungan erat dengan masyarakat. pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai standar dan maklumat yang berlaku pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang. Semua pelayanan tersebut sangat berkaitan erat satu sama lain serta mempunyai satu tujuan sama yaitu memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Dengan ketujuh pelayanan yang ada peneliti hanya mengambil satu pelayanan yaitu pelayanan sub bagian tata usaha. Yang terdiri dari PTSP dan kepegawaian. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah tempat berlaksananya kegiatan suatu perizinan maupun non perizinan yang akan mendapatkan pendelegasian wewenang dari Kantor Kementerian Agama Kota Padang sendiri, melalui sebuah proses dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam suatu tempat. Dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu ini akan memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, mempersingkat proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan pasti dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat. Dalam kualitas pelayanan masyarakat akan dihadapkan dalam tahap dan prosedur yang telah ditetapkan dalam Kantor Kementerian Agama Kota Padang sesuai aturan yang berlaku. Yang akan dijelaskan oleh petugas/pegawai yang bertugas sampai pada tahap penyelesaian untuk mendapatkan keinginan masyarakat itu sendiri.

Kepegawaian adalah suatu bagian yang berkaitan dengan segala hal mengenai kependudukan, kewajiban, hak dan pembinaan pegawai negeri. Walaupun begitu kepegawaian juga tempat memprosesnya suatu urusan masyarakat yang mengenai izin magang, izin penelitian dan lainnya. Manfaat adanya kepegawaian yaitu mendapatkan kinerja yang efisien, penggunaan teknologi dan sumber daya yang efektif, pemanfaatan sumber daya manusia yang optimal. Kepegawaian sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada, karena akan membawa dampak positif maupun negatif terhadap petugas/pegawainya.

Berdasarkan observasi dan pengamatan yang penulis temukan ada beberapa permasalahan yang terjadi di kantor kementerian agama kota Padang pertama, pertama kurangnya alat pendukung pelayanan seperti komputer/laptop dan printer perlu di upgrade juga. Untuk akses internet kurang kencang hampir semua pelayanan harus dikerjakan lewat aplikasi ataupun website. Sehingga bisa memperlambat pekerjaan pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Padang. Kedua, kurangnya sarana yang memadai pada ruang tunggu perlu adanya perubahan dan penambahan kursi karena masih banyak masyarakat yang berdiri mengantri.

Pada hakekatnya kualitas pelayanan publik merupakan pokok utama bagi suatu instansi untuk meningkatkan perkembangan instansinya, yang diberikan kepada masyarakat dari pemerintah sebagai perwujudan kewajiban dan abdinegara. Namun yang peneliti lihat terjadi pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang masih ada kekurangan dan masih ada permasalahan dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang telah baik menuju kualitas pelayanan yang optimal. Yang terlihat dalam permasalahan yaitu pada PTSP dan kepegawaian yang telah peneliti jelaskan sebelumnya.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi diatas membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang kualitas pelayanan publik. Untuk itu penulis mengangkat kedalam sebuah judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Padang. “

II. METODE

A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan mempergunakan metode deskripsi dengan pendekatan kualitatif, dimana peneliti mencoba menggambarkan semua gejala ataupun peristiwa atau fenomena secara apa adanya sesuai dengan data dan informasi yang telah diperoleh dari responden (sumber data), hal ini dilakukan dengan senantiasa mengacu pada pembahasan masalah penelitian yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang. Alasan pemilihan lokasi ini karena peneliti sudah pernah melakukan magang disana selama kurang lebih 3 bulan, jadi peneliti sangat tertarik sekali dengan permasalahan yang akan peneliti teliti ini disana. Sasaran penelitian ini adalah pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Padang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang terletak di jalan Duku No. 5 Kelurahan Ujung Gurun, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat.

Indikator Kualitas Pelayanan

Kehandalan (Reability), kemampuan petugas/pegawai baik dan cepat. Sebagian petugas ada yang bisa menguasai dan mengerjakan bidang lain ada pula yang hanya menguasai bidangnya saja. Dengan itu mereka akan memberikan solusi dan memberikan kemudahan kepada masyarakat, serta bisa meyakinkan masyarakat untuk bisa percaya dan bisa menunggu. Karena standar dan prosedur pelayanan telah terpampang jelas pada dinding kantor. Jadi Mereka akan berusaha secepat mungkin dalam menanggapi, melayani masyarakat dengan sebaik mungkin bekerja sesuai standar yang ada. Sehingga masyarakat cukup puas dalam mendapatkan pelayanan yang ada walaupun mereka harus menunggu. Karena dengan kegigihan petugas dalam membantu membuat masyarakat menjadi puas.

Daya Tanggap (Responsiveness), semua petugas/pegawai merespon setiap masyarakat yang datang, akan tetapi cara mereka merespon kita itu berbeda-beda. walaupun begitu setiap petugas akan tetap melayani masyarakat sesuai tugas dan fungsinya masing-masing berpedoman pada peraturan yang berlaku. Mereka akan bertanya dan menyapa kita jika melihat kita dan membantu memberikan solusi yang terbaik agar masyarakat mendapatkan hal yang mereka inginkan. Para petugas/pegawai sangat antusias sekali dalam menghadapi permasalahan masyarakat dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin. Masyarakat merasa cukup puas kepada petugas dalam merespon dan membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanannya.

Jaminan (Assurance), petugas masih belum bisa memberikan kepastian atas janji yang diberikan kepada masyarakat, seperti yang dilihat dan dirasakan masyarakat yang ragu akan petugas karena tidak memberikan kabar kepada masyarakat yang menunggu suratnya selesai.

Empati (Emphaty), cara dan sikap petugas harus dijaga sesuai dengan tugas dan fungsinya mengayomi masyarakat. Petugas Melakukan yang terbaik untuk masyarakat mendengarkan apa keinginan dan sebisa mungkin membantu menyelesaikan masalah masyarakat. Petugas akan mengajak kita mengobrol ketika menunggu agar kita tidak segan dan tidak malu dalam bertanya kepada petugas. Mereka akan menyapa kita terlebih dahulu jika melihat kita dan menawarkan bantuan kepada kita. Mereka cukup peduli dan memberikan kemudahan kepada kita dengan cara memberikan solusi kepada kita. Agar yang kita inginkan bisa didapatkan dengan cepat, mereka juga tidak segan meminjamkan printer untuk menyiapkan bahan yang benar.

Bukti fisik (Tangibel), segi kelengkapan prasarana seperti laptop, printer dan alat pembantu lainnya, lebih diupgrade serta ditambah sesuai dengan petugas yang ada. Jaringan wifi kurang kencang dan wifi tidak diberikan gratis kepada masyarakat. untuk sarana parkirnya cukup luas namun kurang memadai tidak ada pembeda antara parkir tamu dan petugasnya, sehingga parkir telah dipenuhi oleh kendaraan petugas dan masih ada juga yang parkir diluar pekarangan. Apalagi untuk tamu yang datang parkirnya tidak ada lagi, parkirnya diluar itupun sudah dipinggir jalan dan tidak didepan kantor lagi. Ruang tunggu cukup memadai karena didalam ada ac dan meja layanan ada petugasnya, namun kursinya masih kurang masyarakat yang datang lebih dari sepuluh sehari sedangkan kursi ada sepuluh. untuk ruang tunggu luar perlu adanya kipas angin/ac dan kursinya sedikit cuma dua tidak mencukupi tamu yang datang mereka kebanyakan berdiri.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Maka dari uraian diatas dapat diambil faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik menurut Moenir 2002 yaitu :

Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, kesadaran petugas/pegawai cukup baik dalam melayani masyarakat. Petugas di kantor kemenag ini merespon setiap masyarakat yang datang dan mereka sadar akan kehadiran masyarakat. Mereka bersikap dengan sopan, dan ramah melayani dengan sepenuh hati lalu bersikap hati-hati dalam bertindak. Petugas yang ada akan merespon setiap tamu yang datang lalu mereka mendengarkan keinginan masyarakat dan membantu memberikan solusi ataupun petunjuk kepada masyarakat. Agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi, mereka akan memberikan sikap perhatian dan antusiasnya dalam memberikan pelayanan.

Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, peraturan atau SOP itu ada pada kantor Kemenag dan telah dihadapkan kepada masyarakat. Petugas juga bekerja sesuai peraturan yang ada dan ketentuan yang telah ditetapkan pimpinannya. Peraturan tersebut telah disampaikan juga kepada seluruh pegawai dan jajarannya agar dilaksanakan dengan baik. Dengan aturan tersebut para petugas bekerja dan melaksanakan tugasnya, petugas disana telah menjalankan sesuai aturan dan SOP yang berlaku. Sehingga masyarakat tidak komplek dan menerima pelayanan dengan baik.

Faktor Organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, struktur organisasi di kantor kementerian agama kota Padang sudah sesuai dengan aturannya yaitu dengan menempatkan

pegawai sesuai dengan pendidikan dan keterampilannya. Dapat dilihat dari program yang harus dibuat dan diisi setiap bulan serta tahunan. Dari sana dapat dilihat dan dievaluasi kembali penempatan jabatan yang baik dan tepat sasaran agar ada perkembangan dan perbaikan pada kualitas layanan. Sehingga kalau ada masukan dan saran dari masyarakat akan dilakukan pengecekan dan pergantian jabatan agar bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat. Setiap petugas yang telah bertambah gelar atau pendidikannya akan disuruh memasukkan bahan dan pergantian gelarnya. Kekompakan petugas dalam bekerja dan saling membantu satu sama lain dalam kantor kemenag.

Faktor keterampilan petugas, keterampilan itu harus memahami tugas dan fungsi terlebih dahulu dan menjalankan aturan yang berlaku. Keterampilan itu bisa timbul dari dalam diri masing-masing baik itu cara bersikap dan menghadapi masalah dan juga menguasai segala bidang lebih utamanya bidang teknologi/komputer. Keterampilan petugas pada kantor kemenag baik dan bisa membantu mempermudah masyarakat dalam mendapatkan kebutuhannya. Petugas juga bisa meyakinkan masyarakat untuk tetap percaya kepada petugas bahwa yang mereka inginkan akan mereka dapatkan. Petugas bisa memproses data kita secara online dapat diambil dalam waktu yang cepat.

Faktor Sarana dalam Pelaksanaan Tugas Pelayanan, segi Sarana yang ada seperti parkir kurang memadai karena tidak ada pembeda antara parkir tamu dengan petugas, dan juga parkir yang ada telah dipenuhi oleh kendaraan petugas saja sedangkan tamu hanya parkir di luar. Ruang tunggu dalam perlu perubahan letak dan penambahan kursi supaya tidak ada yang mengantri berdiri. ruang tunggu luar meja pelayanannya kalau tidak ada petugas yang berja lebih baik dihilangkan saja dan ditambah dengan kursi dan perlu adanya kipas angin/ac. Untuk wifinya harus diberikan password dan tanda gratis bagi masyarakat yang datang.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang masih belum bagus, yaitu Jaminan terdapat keragu-raguan masyarakat terhadap petugas akan janji penyelesaian surat yang diberikan. Karena tidak tepat waktu penyelesaiannya dengan waktu yang dikatakan petugasnya. selanjutnya bukti fisik segi kelengkapan prasarana seperti laptop, printer dan alat pembantu lainnya, lebih diupgrade serta ditambah sesuai dengan petugas yang ada. Jaringan wifi kurang kencang dan wifi tidak diberikan gratis kepada masyarakat. untuk sarana parkirnya cukup luas namun kurang memadai tidak ada pembeda antara parkir tamu dan petugasnya, sehingga parkir telah dipenuhi oleh kendaraan petugas dan masih ada juga yang parkir diluar pekarangan. Apalagi untuk tamu yang datang parkirnya tidak ada lagi, parkirnya diluar itupun sudah dipinggir jalan dan tidak didepan kantor lagi. Ruang tunggu cukup memadai karena didalam ada ac dan meja layanan ada petugasnya, namun kursinya masih kurang masyarakat yang datang lebih dari sepuluh sehari sedangkan kursi ada sepuluh.untuk

ruang tunggu luar perlu adanya kipas angin/ac dan kursinya sedikit cuma dua tidak mencukupi tamu yang datang mereka kebanyakan berdiri.

Faktor-faktor kualitas pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang masih belum bagus yaitu dari segi Sarana yang ada seperti parkir kurang memadai karena tidak ada pembeda antara parkir tamu dengan petugas, dan juga parkir yang ada telah dipenuhi oleh kendaraan petugas saja sedangkan tamu hanya parkir di luar. Ruang tunggu dalam perlu perubahan letak dan penambahan kursi supaya tidak ada yang mengantri berdiri. ruang tunggu luar meja pelayanannya kalau tidak ada petugas yang berjaja lebih baik dihilangkan saja dan ditambah dengan kursi dan perlu adanya kipas angin/ac. Untuk wifinya harus diberikan password dan tanda gratis bagi masyarakat yang datang..

B. Saran-saran

1. Kantor Kementerian Agama Kota Padang diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam alat pelengkap untuk menjalankan pelayanan seperti komputer/laptop, printer, scan dan lainnya perlu adanya penambahan barang dan juga perlunya mengupgradenya agar bisa menghadapi masa global sekarang dengan lebih baik. Serta koneksi internet lebih diperkuat lagi agar lebih mudah dan cepat dalam mengakses dan melakukan pekerjaan.
2. Kantor Kementerian Agama Kota Padang diharapkan bisa merubah dan menambah ruang tunggu, pada kursinya perlu ditambah agar masyarakat yang mengantri tidak berdiri menunggu di luar. Begitu juga untuk tempat parkirnya perlu adanya pembeda antara parkir petugas dan tamu.

REFERENSI

- Abubakar, Rusydi. (2018). Manajemen pemasaran. Bandung: Alfabeta.
- Afandi, N.M. (2018). Administrasi publik untuk pelayanan publik. Bandung: Alfabeta.
- Andi Prastowo. 2016, Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, hal 212
- Dwiyanto, Agus. (2006). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta; UGM Press.
- Emerson. Soewarno. 2006, Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. Nashar,2020.
- Fandy, Tjiptono,(2011), Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- H A S Moenir. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia Cetakan Ketujuh. Bumi Aksara , Jakarta, 2006
- Harbani Pasolong, M.Si. 2019, Teori Administrasi Publik. ALFABETA. Bandung
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip. & Keller, Kevin Lane. (2016). Manajemen pemasaran. Jakarta: PT. Indeks.
- LAN 2010. Hayat. 2021, Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada. Depok
- Lewis,Gilman 2005. Hayat. 2021, Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada. Depok
- Moenir, H.A.S, 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, BUmi Aksara

- Moloeng. 2007, Metodologi Penelitian Kulitatif, PT Remaja Rosdakarya offset, Bandung
- Monir 2003. Harbani Pasolong. 2019, Teori Administrasi Publik. ALFABETA. Bandung
- Syaodih, Nana Sukmadinata. 2010, Metode Penelitian. Jakarta. Rosda Karya
- Tjiptono, (2014). Service, quality dan satisfaction. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). Service, quality dan satisfaction. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Penerbit Bayumedia Publishing
- UUD pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan Publik
<https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>