

Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Kantor POLSEK Lima Puluh Kota Pekanbaru

Rini Anggraini, Hernimawati, Pebriana Marlinda*

Email : pebriana@unilak.ac.id

KEYWORDS

Public Service
Quality of Service.

Kata Kunci

Pelayanan Publik
Kualitas pelayanan

ABSTRACT

Polsek Limapuluh is one of the Urban (urban) Polsek located in the middle of Pekanbaru city and is not spared from crimes in the community and covers 2 (two sub-districts) namely Limapuluh and Sail Districts. To deal with this, Polsek Limapuluh tries to improve the quality of its services in handle public complaints aimed at realizing maximum and good public security. The theory used is the Gesperz theory in Hardiansyah (2011: 51), namely: service timeliness, service accuracy, courtesy and friendliness in providing services, responsibility, completeness, convenience, variations in service models, personal service convenience and attributes. Improving the Quality of Police Services in Efforts to Handle Public Complaints at the Limapuluh Police Office Pekanbaru City from the existing indicators that it has been running well, however, there are still some indicators that have not fully run optimally such as there are still insufficient resources competent in mastering the field (central service) and mastering computer equipment so that There are still errors or inaccuracies in the preparation of reports. There are still infrastructure facilities that have not been fully fulfilled at the Limapuluh Police Station. Hopefully in the future it will be even better.

ABSTRAK

Polsek Limapuluh merupakan salah satu Polsek Urban (perkotaan) yang berada di tengah kota Pekanbaru dan tak luput dari tindak kejahatan di lingkungan masyarakat dan menaungi 2 (Dua kecamatan) yaitu Kecamatan Limapuluh dan Sail. Untuk menangani hal tersebut Polsek Limapuluh berusaha dengan meningkatkan kualitas pelayanannya dalam menganangani pengaduan masyarakat yang ditujukan untuk mewujudkan keamanan masyarakat yang maksimal dan baik. Teori yang digunakan yaitu teori Gesperz dalam Hardiansyah (2011 : 51) Yaitu : ketepatan waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, Tanggung Jawab, kelengkapan, kemudahan, Variasi model Pelayanan, Pelayanan Pribadi kenyamanan dan Atribut. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Kantor Polsek Limapuluh Pekanbaru dari indikator yang ada bahwa sudah berjalan baik namun, masih ada beberapa indikator yang belum sepenuhnya berjalan maksimal seperti masih adanya sumber daya yang belum cukup berkompeten dalam menguasai bidangnya (sentral pelayanan) serta menguasai alat komputer sehingga masih ditemukan kesalahan atau kurang cermat dalam pembuatan laporan. masih terdapat sarana prasarana yang belum sepenuhnya terpenuhi pada polsek Limapuluh. yang diharapkan kedepannya lebih baik lagi.

1. Pendahuluan

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pangaturan ataupun pelayanan – pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, fasilitas dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik yang dialami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Peningkatan kualitas pelayanan publik mutlak diperlukan mengingat kondisi social masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon setiap penyimpangan dalam pelayanan publik melalui gerakan maupun tuntutan dalam media cetak dan elektronik. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka "wajah" sosok instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada.

Kepolisian kini mempunyai beban yang sangat berat dalam menangani dan menerima pengaduan tindak pidana kriminal ataupun gangguan Kamtibmas Lainnya dari masyarakat yang terus meningkat. Daerah - daerah perkotaan menjadi daerah utama yang paling diperhatikan oleh pihak Kepolisian di wilayah kecamatan pun sudah mulai menjadi pusat kriminalitas salah satunya wilayah Polsek Limapuluh yang dimana salah satu Polsek Urban (perkotaan) yang berada di tengah kota Pekanbaru dan tak luput dari tindak kejahatan di lingkungan masyarakat dan menaungi 2 (Dua kecamatan) yaitu Kecamatan Limapuluh dan Sail.

Kecamatan Limapuluh dengan jumlah masyarakat sebanyak 38.916 Jiwa dan Kecamatan Sail 23.083 Jiwa dengan rasio Personil Polsek Limapuluh dan Masyarakatnya adalah 1 : 785 dimana jumlah penduduk yang diwilayah hukum Polsek Limapuluh berjumlah 61.999 Jiwa dan Personil Polsek Hanya 69 orang yang tidak sesuai dengan perbandingan jumlah rasio masyarakat dan polri yang seharusnya standar pada Polsek Urban berjumlah ± 112 personil adapun Subsektor dalam Polsek Urban seperti Polsek Limapuluh yang memiliki Subsektor Sail dikarenakan unsur pelaksana tugas pokok fungsi kepolisian di wilayah tertentu yang berada di bawah Kapolsek dari segi posisi kewilayahan maupun kerawanan mendominasi wilayah Polsek Limapuluh. Seringnya terjadi tindak kriminalitas dan gangguan kamtibmas ditengah lingkungan masyarakat membuat masyarakat merasa tidak nyaman dan resah sehingga perlunya ekstra pengamanan dari pihak kepolisian. Polsek Limapuluh adalah Kepolisian yang berdiri sebagai pintu gerbang antara polri dan masyarakat serta memiliki tugas dan tanggung jawab utama yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketika masyarakat melapor atas segala sesuatu yang menyimpannya dan membutuhkan bantuan Kepolisian disinilah tempatnya.

Dalam rangka memberikan pelayanan sebagai ujung tombak kepolisian kepada masyarakat maka jajaran kepolisian bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang membutuhkan antara lain : Menerima segala bentuk laporan dan pengaduan masyarakat, Melakukan penanganan pertama Laporan/ pengaduan masyarakat, Melayani masyarakat dalam hal permintaan bantuan tindakan kepolisian, Melayani dan membantu penyelesaian perkara ringan/ perselisihan antar warga sesuai ketentuan hukum yang berlaku dan peraturan/ kebijakan dalam organisasi Polri pelayanan yang diberikan Polsek Limapuluh terhadap masyarakat adapun bentuk pelayanan yang diberikan antara lain : Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Ijin Keramaian, Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan, Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat

Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) dan Laporan Polisi (LP).

Berdasarkan jumlah pelayanan yang diberikan masyarakat pada Polsek Limapuluh dilihat pada Tahun 2015 dan 2016 bahwa Laporan Kehilangan Barang, Laporan permintaan surat jalan dan surat keterangan kematian/kebakaran keterangan tidak terdaftar atau teregistrasi dibuku laporan dan tidak memiliki arsip sehingga yang terdata hanya pada tahun 2017 sebanyak 1057, tahun 2018 mengalami penurunan sebanyak 908 pada Laporan Kehilangan barang, tahun 2017 sebanyak 19, tahun 2018 sebanyak 31 pada Laporan Permintaan surat jalan dan tahun 2017 sebanyak 7 , 2018 sebanyak 2 pada laporan surat keterangan kematian/kebakaran yang teregistrasi dibuku namun tidak memiliki arsip sebagai bahan untuk pertinggal administrasi kantor. Pada laporan Pengaduan Kriminalitas (LP) mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, tahun 2015 berjumlah 174 kasus, tahun 2016 berjumlah 179 kasus , tahun 2017 sebanyak 188 kasus dan namun untuk pemberian pelayanan sepenuhnya berada pada Polsek Limapuluh tahun 2018 mengalami kenaikan berjumlah 2018. Sedangkan untuk penerbitan SKCK tahun 2015 sebanyak 30, tahun 2016 sebanyak 35, tahun 2017 sebanyak 38 dan sebanyak 203 tahun 2018 dan Ijin Keramaian tahun 2015 sebanyak 80, tahun 2016 sebanyak 71, tahun 2017 sebanyak 69 dan sebanyak 50 tahun 2018 diterbitkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dari data diatas masih ditemukan kurangnya pemahaman personil dalam ketertiban administrasi yang berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan masih ditemukan juga penomoran.

Berdasarkan dari uraian di atas dan gejala yang penulis kemukakan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPOLISIAN DALAM UPAYA MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR POLSEK LIMAPULUH PEKANBARU”**

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Polsek Limapuluh Kota Pekanbaru. Proses pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian dilakukan untuk mendapatkan data yang akurat. Adapun teknik pengumpulan data penelitian ini adalah: Observasi, Wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya data dan informasi yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis data yang digunakan yang dikemukakan oleh model Miles and Huberman dalam Marlinda (2018 : 24) yakni meliputi data reduction, Data Display dan *Conclusion drawing/Verification*.

3. Hasil dan Pembahasan

Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa: “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan menurut Lewis dan Gilman dalam Marzali (2012:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

POLSEK Limapuluh merupakan salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini setelah proses pengumpulan data, penulis melaksanakan proses pengolahan data yang diperoleh kemudian akan dianalisa berdasarkan data - data yang telah didapatkan kemudian dari hasil perolehan data tersebut akan diuraikan satu per satu beserta indikator yang penulis ajukan dalam kerangka pemikiran menggunakan teori menurut Gespersz dalam Hardiansyah (2011) yang mengemukakan bahwa Peningkatan kualitas pelayanan terdiri dari Ketepatan Waktu Pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan, Kemudahan dalam mendapatkan Pelayanan, Variasi Model Pelayanan, pelayanan Pribadi, Kenyamanan Dalam memperoleh pelayanan dan atribut. Untuk lebih jelasnya berikut ini penjelasan dan pembahasab lebih lanjut mengenai peningkatan Kualitas Pelayanan Kepolisian dalam upaya menangani pengaduan masyarakat pada Kantor Polsek Limapuluh Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan merupakan pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan. Polsek Limapuluh sudah menjalani kegiatan dan memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional Prosedur. Dan berusaha semaksimal mungkin dalam menciptakan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, dalam ketepatan waktu pelayanan yang diberikan semua tergantung kepada laporan yang dilaporkan masyarakat apakah laporan tersebut ringan atau berat serta syarat prasyarat yang dilampirkan oleh masyarakat tersebut. Untuk pelayanan yang diberikan sudah mengikuti standar pelayanan yang telah ada dan pihak sentral pelayanan mengusahakan agar pemberian pelayanan secara cepat dan tepat pada masyarakat. Contohnya ketika masyarakat mengadakan kehilangan brangatau surat – surat , ketika petugas memanggil masyarakat sesuai antriannya kemudian petugas langsung memberikan pelayanan dengan cepat sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua petugas dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau

tidaknya petugas yang ada diruang pelayanan. Jika petugas hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit dan lambat. adapun standar operasional prosedur pelayanan polsek dalam menangani pengaduan masyarakat.

Akurasi Pelayanan

Akurasi Pelayanan merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera memuaskan dimana kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara konsisten.pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi bebas dari kesalahan , tepat waktu, kecakapan dalam memeberikan layanan serta dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari masyarakat serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Masih ada petugas yang melayani masyarakat dalam membuat laporan pengaduan sering melakukan kesalahan dalam pembuatan laporannya dan pihak Polsek juga akan melakukan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Kesopanan dan keramahan

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap akan keperluan orang lain.

Tanggungjawab

Tanggung jawab merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggung jawab dari petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan cara berfikir petugas yang ditunjukkan kepada masyarakat pengguna layanan dalam peningkatan kualitas pelayanan khususnya pelayanan kepolisian dalam menangani pengaduan masyarakat dipolsek Limapuluh petugas sentral pelayanan polsek dalam merespon

masyarakat dinilai cukup baik. Karena sikap petugas yang langsung merespon kehadiran masyarakat yang datang dengan manayai keperluan masyarakat tersebut.

Petugas pelayanan wajib merespon masyarakat pengguna layanan yang datang. Masyarakat akan merasa dihargai oleh petugas layanan ketika petugas tersebut dapat memberikan respon yang baik. Sikap respon ini termasuk dalam tanggung jawab petugas tersebut dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta dapat menimbulkan efek positif dalam peningkatan kualitas pelayanan di Polsek Limapuluh.

Kelengkapan

Pihak polsek berusaha memberikan pelayanan yang baik dan semaksimal mungkin membuat masyarakat nyaman dalam memberikan pelayanan. Dalam pengamatan penulis saat dilapangan bahwa untuk kondisi ruang pelayanan pada Polsek Limapuluh masih belum luas dan lapang, adanya lemari besi yang berisi rompi dan helm petugas untuk melaksanakan patroli yang sehingga mempersempit area kerja petugas pelayanan dan terlihat gelap karena banyaknya barang-barang di ruang tersebut, masih adanya peralatan lainnya tidak tersusun dengan rapi sehingga bertambah sempit ruang pelayanan. Kelengkapan merupakan segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan dimana segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu kegiatan pelayanan dapat berupa benda-benda kelengkapan dalam kantor memiliki peran yang sangat penting dalam membantu instansi tersebut memberikan pelayanan yang prima.

Kemudahan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Polsek Limapuluh sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya dibagian pelayanan. Pihak Polsek Limapuluh sudah memberikan pelayanan dengan memberi kemudahan dan sudah berjalan cukup baik, hambatan yang ada sebisa mungkin diminimalisir. Pihak polsek berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya yang *good governance* terus dilakukan dan dikembangkan. Upaya tersebut dilakukan agar permasalahan dan keluhan masyarakat dapat diatasi atau minimal diperkecil angkanya. Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di Polsek Limapuluh.

Variasi Model Pelayanan /Inovasi

Variasi model pelayanan merupakan keberlangsungan hidup dari pelayanan yang bergantung pada seberapa cepat dan tanggap kantor tersebut

menghadapi kedinamisan yang ada. Inovasi yang dibuat sebagai kombinasi baru dari sebuah pelayanan oleh organisasi dan pemikiran inovasi adalah kekuatan pendorong yang dalam peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada Polsek Limapuluh. Polsek Limapuluh telah berupaya dalam membuat suatu inovasi dimana mengedepankan media sosial sebagai sarana untuk pendekatan kepada masyarakat dan pelayanan online yang mengutamakan menangani aduan yang dirasakan masyarakat khususnya di wilayah hukum Polsek Limapuluh. Selama ini ketika terjadi gangguan Kamtibmas, masyarakat harus datang langsung ke Kantor Polisi, pos polisi, ataupun Polisi patroli. Namun pelayanan pelaporan adanya gangguan kamtibmas tersebut masih memiliki kekurangan, yang menghambat masyarakat dalam melaporkan adanya gangguan kamtibmas. Padahal gangguan kamtibmas harus segera ditangani agar tercipta kondisi lingkungan yang kondusif. Beberapa hal di atas menjadikan tantangan bagi kepolisian untuk terus melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan Pribadi /Fleksibilitas

Pelayanan Pribadi / Fleksibilitas merupakan unsur yang menunjukkan dayatanggung organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas ini berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumberdaya dari aktivitas yang satu ke aktivitas lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru berbeda dalam rangka menanggapi permintaan khusus pelanggan terutama polsek Limapuluh. polsek Limapuluh berupaya dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat salah satunya dalam pemberian pelayanan pribadi / khusus kepada masyarakat apabila masyarakat tersebut menginginkan atau meminta. Menurut penuturan Kasium kepada penulis menerangkan bahwa permintaan pelayanan pribadi tersebut harus jelas dan mendasar karena disebabkan juga keterbatasan personil polsek yang jumlahnya tidak banyak sehingga pihak polsek betul – betul berusaha semaksimal mungkin dalam menanggapi permintaan khusus masyarakat tersebut apabila permintaan pelayanan pribadi tersebut sangat dibutuhkan dan berpotensi menyangkut keamanan masyarakat dan lain-lain pihak Polsek akan menugaskan personelnya untuk melakukan pengamanan langsung.

Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi peningkatan dalam kualitas pelayanannya. Polsek sebagai penyedia pelayanan public harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan

tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Untuk kenyamanan pada pelayanan di Polsek Limapuluh masyarakat tersebut merasa belum puas disebabkan masih adanya berkas – berkas yang kurang tertata dengan rapi serta AC yang tidak berfungsi dengan baik disebabkan pintu ruang sentral pelayanan yang sering terbuka.

Atribut

Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi organisasi yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pengguna pelayanan. Setiap masyarakat selalu mengharapkan untuk mendapatkan layanan yang optimal serta memperoleh jasa seperti yang mereka inginkan. Polsek Limapuluh telah melakukan banyak peningkatan terutama dibidang fasilitas pendukung seperti Ruang tunggu, Toilet, Parkir dan adanya penggunaan CCTV di beberapa sudut kantor untuk mengantisipasi adanya tindakan diluar pelayanan polsek yang akan merugikan pihak kepolisian maupun masyarakat yang datang.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Kantor Polsek Limapuluh Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa sudah baik. Serta selalu berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat. Adapun Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Kantor Polsek Limapuluh Pekanbaru dapat dinilai dari 10 dimensi Adapun beberapa dimensi yang ditemukan belum berjalan maksimal seperti: Ketetapan waktu pelayanan, Akurasi Pelayanan, Kelengkapan dan Atribut.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak POLSEK Limapuluh yang telah mengisinkan penulis untuk melakukan penelitian di POLSEK Limapuluh, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.

6. Daftar Pustaka

Buku

Gunawan Imam, 2016, *Metode Penelitian Kualitatif teori & praktik*, Jakarta Bumi Aksara.

Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Buku Pertama, Penerbit Gaya Media, Yogyakarta.

Marzali, Amri, 2012, *Antropologi dan Kebijakan Publik*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Pebriana Marlinda, 2018, *Buku Monograf : Analisis Perencanaan*, Pekanbaru: Unilak Press.

Artikel Jurnal

Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih*. Universitas Airlangga. Volume 1. journal.unair.ac.id