

**PENGARUH KEBIJAKAN PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
PROVINSI RIAU**

Oleh:

Gustina S

Mahasiswa Pascasarjana, Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Riau-Indonesia

Monalisa

Dosen Pascasarjana, Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Riau-Indonesia

Correspondence Author: fisipolmonalisa@gmail.com

Abstrak

Penilaian dan analisis kajian yang dilakukan untuk mengetahui manfaat insentif pegawai pelaksana pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau dalam penelitian ini dilakukan penilaian melalui 5 (lima) dimensi insentif yaitu: Kompleksitas Pekerjaan, Semangat kerja, Tanggungjawab, Prestasi Kerja dan pemberian insentif yang berpijak pada Peraturan. Penilaian dan analisis kajian yang dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam penelitian ini dilakukan melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu: dimensi bukti langsung (*tangibles*), dimensi kehandalan (*reability*), dimensi kepekaan/daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan dimensi kemampuan untuk memahami kebutuhan masyarakat (*emphaty*). Metodologi penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analisisnya menggambarkan Pengaruh Pemberian insentif terhadap Kualitas Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. Populasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah seluruh aparatur pelaksana kegiatan pelayanan dan masyarakat yang berkunjung ke Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran angket atau kuisisioner, pengumpulan literatur kepustakaan, melakukan observasi dan pengamatan langsung terhadap objek kajian, serta melakukan wawancara secara *face to face* dengan responden. Dari Hasil Penelitian diketahui bahwa pengaruh pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau menurut analisis regresi linier sederhana adalah 0,737 atau 73,7 dengan taraf signifikansi 0,000 menunjukkan korelasi atau hubungan antara kebijakan pemberian insentif kepada pegawai terhadap kualitas pelayanan publik bernilai “kuat” dan positif. Artinya, kebijakan pemberian insentif berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau.

Keyword: Kebijakan, Insentif, dan Pelayanan

PENDAHULUAN

Dari salah satu fungsi pemerintahan tersebut, yaitu fungsi pelayanan (*service*) merupakan fungsi hakiki dari pemerintahan, mempunyai falsafah bahwa pemerintah adalah pelayan

masyarakat.¹ Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum.²

Dalam hal pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan di Provinsi Riau dalam operasionalnya didasarkan dengan lahirnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di Daerah. Tujuan utama dari pelayanan terpadu (*One Stop Service*) adalah untuk memberikan kemudahan-kemudahan dan insentif kepada masyarakat dan pengusaha dalam rangka memberikan perizinan yang diperlukan oleh masyarakat.

Pelayanan Terpadu dibentuk guna mengantisipasi keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang selama ini tidak memuaskan masyarakat, tidak adanya kejelasan waktu dan biaya, banyaknya pungli (pungutan liar) yang dilakukan oleh aparat yang tidak bertanggung jawab, harus melalui banyak instansi dan harus berurutan.

Dalam rangka memaksimal fungsi pelayanan perizinan di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau, secara khusus diberlakukan Keputusan Gubernur Riau Nomor Kpts. 914/V/2010 tanggal 14 Mei 2010 tentang Pemberian Tunjangan Khusus Atau Insentif Kepada Pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau yang diberlakukan mulai tahun 2010.³

Beratnya beban kerja yang harus dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah yang bertugas pada kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau, tentunya harus mendapatkan perhatian khusus oleh segenap jajaran pimpinan terkait di Provinsi Riau. Untuk itu, masing-masing pegawai yang bertugas pada kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau di berikan tunjangan khusus atau insentif. Besarnya tunjangan khusus atau insentif yang diberikan kepada pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Jabatan dan Besarnya Tunjangan Khusus atau Insentif Pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau

No	Jabatan	Besarnya Insentif/Bulan
1	Kepala Badan	Rp. 6.500.000,-
2	Kepala Bagian/Bidang	Rp. 5.000.000,-
3	Kepala Sub Bagian	Rp. 4.000.000,-
4	Pegawai/Petugas Gol. III dan IV	Rp. 2.500.000,-
5	Pegawai/Petugas Gol. I dan II	Rp. 1.750.000,-

Sumber: Keputusan Gubernur Riau Nomor Kpts. 914/V/2010 tanggal 14 Mei 2010 tentang Pemberian Tunjangan Khusus Atau Insentif Kepada Pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau yang diberlakukan mulai tahun 2010

Pemberian tunjangan khusus atau insentif tersebut didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, dimana sesuai pasal 16 ayat (2) menyatakan bahwa pegawai yang

¹ Ndaraha, Taliziduhu, 2005, Kybernologi: Beberapa Konstruksi Utama, Sirao Credentia Centre, hal. 10

² Moenir, H.A.S. (2008). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara. Hal :6

³ Keputusan Gubernur Riau Nomor Kpts. 914/V/2010 tanggal 14 Mei 2010 tentang Pemberian Tunjangan Khusus Atau Insentif Kepada Pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau yang diberlakukan mulai tahun 2010

ditugaskan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dapat diberikan tunjangan khusus atau insentif sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.⁴

Walaupun Peraturan Gubernur di atas telah diimplementasikan kepada Pegawai Negeri Sipil khususnya di lingkungan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau, masih terdapat beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Terjadi kecemburuan sosial dari sebahagian aparatur pemerintah pada instansi lainnya yang sama-sama melakukan pelayanan kepada masyarakat atas keluarnya kebijakan Gubernur Riau Nomor : Kpts. 914/V/2010 tanggal 14 Mei 2010 Tentang Pemberian Tunjangan Khusus Atau Insentif Kepada Pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau Tahun Anggaran 2010.
2. Adanya keluhan dari masyarakat terhadap lamanya waktu penyelesaian perizinan yang tidak sesuai standar yang telah ditetapkan.
3. *White Board* (papan pengumuman) prosedur pelayanan perizinan yang ada saat ini di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau, tidak dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat pengguna layanan. Kondisi ini dapat dibuktikan dengan masih adanya masyarakat yang bingung dan bertanya-tanya mengenai prosedur pelayanan yang diberikan, sementara semua prosedur pelayanan tersebut sudah di umumkan pada *White Board* (papan pengumuman) yang ada di areal Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau
4. Rendahnya tingkat disiplin pegawai dalam hal pelayanan terkait jam kerja dan istirahat yang terkadang tidak sesuai dengan jadwal. Dari pengamatan awal di lokasi penelitian terlihat bahwa waktu pelayanan perizinan dimulai dari jam 8.00 WIB sampai dengan jam 11.30 WIB. Kemudian dilanjutkan lagi pada jam 13.00 WIB sampai dengan 16.00 Namun dalam pelaksanaannya standar waktu yang di tetapkan tersebut tidak dilaksanakan oleh petugas dengan tepat, rentang waktu pelayanan dan jam istirahat seringkali tidak sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Kondisi ini mengakibatkan banyak sekali masyarakat pengguna layanan yang mengeluh dan kecewa dengan batasan waktu pelayanan tersebut.
5. Masih terdapatnya petugas pelayanan yang berada di luar ruang pelayanan walaupun pada waktu jam kerja karena alasan-alasan pribadi. Kenyataan yang terjadi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau, masih ditemukan perbuatan tidak disiplin dari beberapa oknum petugas yang tidak berada di ruang kerja, disaat jam kerja masih berlangsung. Para petugas tersebut lebih mementingkan urusan pribadi atau lebih sering duduk dan berkumpul di kantin kantor.
6. Kurangnya jumlah tenaga pelayanan jika dibandingkan dengan banyaknya jumlah perizinan yang akan dikeluarkan. Kondisi yang terjadi di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau Dari 65 jenis Pelayanan Perizinan dan 69 jenis Pelayanan Non Perizinan yang diberikan, hanya di laksanakan oleh 25 orang petugas pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. Kondisi ini sangat tidak layak untuk diterapkan, disebabkan oleh banyaknya jumlah pelayanan yang tidak seimbang dengan jumlah aparatur yang bertugas.

⁴ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah

7. Profesionalisme para pegawai dalam melaksanakan tugas masih kurang. Tingkat keahlian atau disiplin ilmu para petugas, tidak sesuai dengan jenis pekerjaan yang mereka laksanakan. Kurangnya pelatihan dan pendidikan yang di miliki para petugas mengakibatkan para pegawai tidak dapat bekerja dengan objektif dan profesional
8. Sebagian petugas pelayanan tidak adil dalam melayani masyarakat. Kondisi ini di ketahui dari informasi yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan bahwa para petugas pelayanan lebih mementingkan pelayanan kepada para kolega ataupun kerabat lingkungan kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau, dari pada masyarakat biasa yang datang berkunjung

Atas dasar fenomena dan gejala-gejala yang telah diuraikan di atas, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian terkait fenomena tersebut jika dikaitkan dengan kebijakan pemberian insentif oleh Pemerintah Provinsi Riau yang diperkirakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau.

Dari penjelasan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti, mengetahui serta menjelaskan Pengaruh Kebijakan Pemberian Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pelayanan Terpadu Provinsi Riau.

KERANGKA TEORI

Konsep Kebijakan

Menurut Anderson telah memberikan definisi “Kebijakan sebagai suatu tindakan tertentu yang bertujuan, yang diikuti oleh seorang aktor atau sejumlah aktor sehubungan dengan masalah tertentu yang dihadapi”.⁵

Istilah kebijakan atau *policy* digunakan untuk menunjukkan perilaku pemerintah. Menurut Robert Eyestone, secara luas kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai “hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya”⁶

Dye mengartikan kebijakan adalah “apapun yang pemerintah pilih untuk melakukan atau tidak melakukan”.⁷ Sedangkan David Easton melukiskannya sebagai “pengaruh (*impact*) dari aktifitas pemerintah”,⁸ dan dia juga berpandangan bahwa lingkungan eksternal dan internal menjadi input dalam sebuah kebijakan.⁹ Kebijakan merupakan sebuah proses politik yang kompleks yang melibatkan berbagai aktor baik kelompok maupun perseorangan. James Anderson yang mendefinisikan kebijakan sebagai “arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan”.¹⁰ Kebijakan merupakan sebuah sistem, karena memiliki masukan (*input*), proses, keluaran (*ouput*), dan tanggapan (*feedback*). Sistem tersebut terlihat jelas dalam tahap-tahap pembuatan kebijakan.

⁵ Anderson, James E, 1975. *Public Policy Making*, New York: Holt, Rencart and Winston, hal 3

⁶ Budi Winarno, 2002, *Teori dan Proses Kebijakan publik*, Media Pressindo, Yogyakarta, hal. 15

⁷ Joko Widodo, *Kebijakan Publik*, Jakarta, 2001, hal. 189

⁸ Riant Nugroho, 2003, *Kebijakan Publik*, Grasindo, Yogyakarta, hal. 4

⁹ Budi Winarno, *Op.Cit*, hal. 16

¹⁰ Budi Winarno, *Op.Cit*, hal. 16

Konsep Insentif

Menurut Terry dan Leslie, bahwa *incentive is an important actuating tool. Human being tends to strive more intently when the reward for accomplishing satisfies their personal demand.*¹¹ Hasibuan memberikan definisi sebagai berikut: “Insentif adalah daya perangsang yang diberikan kepada karyawan tertentu berdasarkan prestasi kerjanya agar karyawan terdorong meningkatkan prestasi kerjanya.”¹²

Pengertian insentif ini meliputi uang dan fasilitas, yang diberikan kepada seseorang dengan maksud agar orang yang bersangkutan lebih bergairah dalam melakukan pekerjaan yang diembankan kepadanya. Tujuan utama dari pemberian insentif adalah untuk memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas dan kualitas hasil kerjanya. Sedangkan bagi perusahaan, pemberian insentif merupakan strategi untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, di mana produktivitas menjadi satu hal yang sangat penting.¹³

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa insentif merupakan suatu lembaga untuk memberikan daya perangsang kepada karyawannya ataupun pegawai dalam tugas yang diberikan kepadanya. Jadi pada pengertian ini insentif merupakan suatu cara atau sarana untuk menggerakkan tenaga kerja agar melakukan tugasnya sehingga apa yang dituju oleh instansi atau organisasi dapat diraih dengan baik.

Menurut Rivai bentuk-bentuk insentif yang diberikan perusahaan kepada para pegawai secara umum adalah sebagai berikut:¹⁴

- a. *Piecework*
- b. *Production Bonuses*
- c. *Commissions*
- d. *Maturity Curves*
- e. *Merit Pay*
- f. *Pay-for-Knowledge/Pay-for-Skills*
- g. *Non-Monetary Incentives*
- h. *Executive Incentives*

Menurut Jahrie dan Hariyoto ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam memberikan insentif kepada karyawan, agar karyawan tersebut dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik, yaitu:¹⁵

¹¹ Terry, George R. dan Leslie W. Rue, 2003. *Dasar-dasar Manajemen*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta

¹² Hasibuan, Malayu S. P 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

¹³ Rivai, Veithzal, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*, Edisi Pertama, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

¹⁴ Rivai, Veithzal, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*, Edisi Pertama, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

¹⁵ Jahrie, A. Fikri dan S. Hariyoto 1999. *Human Resources Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, AIMI, Jakarta,.

- a. Sesuai dengan kompleksitas pekerjaan
- b. Dapat menimbulkan semangat dan kegairahan kerja.
- c. Dapat menimbulkan tanggungjawab kerja
- d. Meningkatkan prestasi kerja pegawai.
- e. Berpijak pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Hasibuan, faktor-faktor yang mempengaruhi besar/kecilnya pemberian insentif, antara lain sebagai berikut:¹⁶

- a. Kemampuan dan Kesiediaan Organisasi
Apabila kemampuan dan kesiediaan organisasi untuk membayar semakin baik, maka pembayaran insentif akan semakin besar. Sebaliknya, jika kemampuan dan kesiediaan organisasi untuk membayar kurang, maka jumlah pembayaran insentif relatif kecil.
- b. Produktivitas kerja pegawai
Jika produktivitas kerja pegawai baik, maka pembayaran insentif akan semakin besar. Sebaliknya kalau produktivitas kerja pegawai buruk, maka jumlah pembayaran insentif relatif kecil.
- c. Posisi jabatan pegawai
Pegawai yang menduduki jabatan lebih tinggi akan menerima insentif yang lebih besar. Sebaliknya pegawai yang menduduki jabatan yang lebih rendah akan memperoleh insentif yang kecil. Hal ini wajar, karena pegawai yang memiliki posisi jabatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pegawai yang lebih rendah posisi jabatannya mendapatkan kewenangan dan tanggung jawab yang lebih besar.
- d. Pendidikan dan pengalaman pegawai
Jika pendidikan pegawai lebih tinggi dan pengalaman kerjanya lebih lama, maka pegawai tersebut akan memperoleh insentif yang lebih besar jika dibandingkan dengan pegawai yang dimiliki tingkat pendidikan yang rendah dan pengalaman kerja yang kurang memadai.
- e. Jenis dan sifat pekerjaan
Jenis dan sifat pekerjaan yang sulit dan mempunyai risiko (finansial, keselamatan) yang besar, maka jumlah insentif yang diberikan kepada pegawai tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan pegawai yang melakukan pekerjaan yang jenis dan sifatnya mudah dan risikonya kecil.

Konsep Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara.¹⁷ Pelayanan publik merupakan rangkaian tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka melayani (memenuhi) kebutuhan masyarakat baik berupa barang dan jasa publik sesuai dengan standar atau ukuran-ukuran yang diinginkan masyarakat manakala

¹⁶ Hasibuan, Malayu S. P., 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Cetakan Keenam, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

¹⁷ Inu Kencana Syafie. 2004, Jakarta, Ilmu Administrasi Binaman Pressindo, hal:22

setelah dinikmati oleh masyarakat, menimbulkan kepuasan atau menguntungkan setiap anggota masyarakat secara pribadi, sadar dan individual.

Berlakunya Undang-Undang No 22 tahun 1999 menunjukkan luasnya peranan Pemerintah Daerah dalam bidang pelayanan publik, sebagai bentuk perwujudan penerapan prinsip otonomi yang luas. *“Pelayanan publik yang sifatnya “no choise”, tarifnya seterjangkau mungkin oleh seluruh lapisan masyarakat terutama lapisan bawah, dan merupakan kewenangan pemerintah, dan pelayanan civil yang sifatnya “no price”, biayanya tidak dibebankan langsung kepada orang yang dilayani, dan merupakan kewajiban pemerintah.”*¹⁸

Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Keempat istilah tersebut dipakai terjemahan dari *public service*.¹⁹

Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²⁰ Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda, antara lain dari segi:

- a. *Product Based*, di mana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.
- b. *User Based*, di mana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan.
- c. *Value Based*, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.²¹

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan Keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang juga merupakan kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, menyatakan bahwa pelayanan umum harus menetapkan prinsip-prinsip:²²

- a. *Kesederhanaan*, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
- b. *Kejelasan*, dalam arti persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, dan unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. *Kepastian Waktu*, dalam arti pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan;

¹⁸ Ndraha, Taliziduhu, 2005. Banten, Kybernologi Beberapa Konstruksi Utama, Jilid I, Penerbit Sirao Credentia Center, hal:192

¹⁹ Raminto, 2005, Manajemen Pelayanan, Penerbit Pustaka Pelayanan, Yogyakarta,hal:4

²⁰ Suwarno, Yogi. 2005. The Emergence of Public Participation in Contemporary Indonesia: Coproduction Role of Neighborhood Association in delivering Public Service. Master Thesis at GSPA-ICU, Tokyo

²¹ Zeithaml, Valerie A. et. al. 1990. Delivering Quality Service. The Free Press. New York

²² Keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- d. *Akurasi*, dalam arti produksi pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah;
- e. *Keamanan*, dalam arti proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan berkepastian hukum;
- f. *Tanggung jawab*, dalam arti pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- g. *Kelengkapan sarana dan prasarana*, dalam arti tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika;
- h. *Kemudahan akses*, dalam arti tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
- i. *Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan*, dalam arti pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
- j. *Kenyamanan*, dalam arti lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut Zeithaml, memberikan batasan bahwa faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, adalah sebagai berikut:²³

- a. *reability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability);
- b. *responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan;
- c. *competence*, artinya dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu;
- d. *access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui;
- e. *courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para kontak personal;
- f. *communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta mendengar saran dan keluhan;
- g. *credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya;
- h. *security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan meliputi keamanan secara fisik, keamanan financial dan kerahasiaan;
- i. *understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan;
- j. *tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

²³ Zeithaml, Valerie A. et. al. 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press. New York, hal :131

Dari faktor utama kualitas pelayanan tersebut, dapat dirangkum ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), terdiri dari: penampilan fisik bangunan serta sarana dan prasarana yang mendukung, penampilan petugas saat memberikan pelayanan;
- b. Keandalan (*reability*), terdiri dari: kacakapan/keakuratan petugas memberikan pelayanan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
- c. Kepekaan/daya tanggap (*responsiveness*), terdiri dari: kemudahan petugas untuk dihubungi, kemauan petugas untuk memberikan pertolongan kepada pelanggan;
- d. Jaminan (*assurance*), terdiri dari: pengetahuan, kesopanan dan sikap untuk dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas sehingga tidak menimbulkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat dari pelayanan yang diberikan;
- e. Kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan (*emphaty*), terdiri dari: kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan, kepedulian/perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna layanan.²⁴

METODE PENELITIAN

Berdasarkan fenomena awal dari berbagai permasalahan serta uraian yang telah dijelaskan diatas, terlihat bahwa kebijakan pemberian insentif kepada para pegawai di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk itu peneliti akan menjadikan kedua variabel tersebut sebagai bahan penelitian sekaligus sebagai subjek penelitian.

Objek kajian dari penelitian ini adalah aparatur pemerintah yang merupakan Pegawai Negeri Sipil dan bekerja di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. Penentuan lokasi penelitian ini, berdasarkan pertimbangan bahwa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau merupakan salah satu Badan yang bertugas melaksanakan pekerjaan dan kegiatan pelayanan perizinan kepada masyarakat Provinsi Riau. Namun hingga saat ini masih ditemui berbagai keluhan dari masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan perizinan yang diberikan di tempat tersebut

Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, analisisnya menggambarkan Pengaruh kebijakan Pemberian insentif terhadap Kualitas Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. Selanjutnya untuk mengetahui dan mempelajari, mengukur fenomena dan menemukan ciri pokok, memecahkan masalah dengan teori yang dilakukan dengan pendekatan kuantitatif.

Tempat penelitian adalah Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau Jalan Jendral Sudirman No. 460 lantai 1-2 Menara Lancang Kuning Pekanbaru. Populasi yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah Aparatur pemerintah yang bertugas di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau dan melakukan aktifitas pelayanan perizinan di Kantor tersebut. Sedangkan sampelnya adalah Pegawai Negeri Sipil yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan

²⁴ Zeithaml, Valerie A. et. al. 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press. New York, hal 137

pelayanan perizinan sebanyak 25 orang dan masyarakat yang pernah dilayani pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau sebanyak 25 orang.

PEMBAHASAN

Insentif adalah semua pendapatan atau balas jasa yang berbentuk uang atau berupa barang langsung atau tidak langsung yang diterima pegawai sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan/instansi. Di mana insentif yang diberikan perusahaan/instansi adalah sebagai salah satu usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Kebijakan pemberian insentif yang tepat di samping untuk meningkatkan kinerja pegawai, dimaksudkan pula untuk membuat pegawai memiliki kesetiaan bekerja di instansi dan dapat menstabilkan perputaran pegawai khususnya di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau harus.

Dengan adanya insentif yang diberikan kepada para pegawai yang bertugas pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau diharapkan dapat meningkatnya kinerja petugas pelayanan perizinan, menurunkan tingkat absensi maupun perputaran pegawai, jam masuk kantor sesuai dengan yang sudah ditentukan, sehingga hal tersebut dapat mendorong pegawai bekerja dengan lebih giat, semangat dan penuh rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya

Insentif sebagai sarana motivasi yang mendorong para pegawai untuk bekerja dengan kemampuan yang optimal, yang dimaksudkan sebagai pendapatan ekstra di luar gaji atau upah yang telah ditentukan. Pemberian insentif dimaksudkan agar dapat memenuhi kebutuhan para pegawai dan keluarga mereka. Istilah sistem insentif pada umumnya digunakan untuk menggambarkan rencana-rencana pembayaran upah yang dikaitkan secara langsung atau tidak langsung dengan berbagai standar kinerja pegawai atau profitabilitas organisasi.

Istilah sistem insentif pada umumnya digunakan untuk menggambarkan rencana-rencana pembayaran upah yang dikaitkan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan standar produktivitas pegawai. Pegawai yang bekerja dibawah sistem insentif berarti kinerja mereka menentukan baik secara keseluruhan atau sebagian penghasilan mereka.²⁵

Fungsi utama dari insentif adalah untuk memberikan tanggungjawab dan dorongan kepada pegawai. Insentif menjamin bahwa pegawai akan mengarahkan usahanya untuk mencapai tujuan organisasi. Sistem insentif yang efektif mengukur usaha pegawai dan penghargaan yang didistribusikan secara adil.

Kebijakan pemberian insentif pada Badan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau dimaksudkan agar segenap aparatur pelaksana kegiatan pelayanan perizinan yang bertugas dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Kebijakan pemberian insentif pada pegawai ini didasari dengan di tetapkannya Keputusan Gubernur Riau Nomor Kpts. 914/V/2010 tanggal 14 Mei 2010 tentang Pemberian Tunjangan Khusus Atau Insentif Kepada Pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau yang diberlakukan mulai tahun 2010.

Untuk menentukan kualitas pelayanan ditetapkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

²⁵ Handoko, T.Hani 2000, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, BPFE Yogyakarta

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), terdiri dari: penampilan fisik bangunan serta sarana dan prasarana yang mendukung, penampilan petugas saat memberikan pelayanan;
- 2) Keandalan (*reability*), terdiri dari: kacakapan/keakuratan petugas memberikan pelayanan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
- 3) Kepekaan/daya tanggap (*responsiveness*), terdiri dari: kemudahan petugas untuk dihubungi, kemauan petugas untuk memberikan pertolongan kepada pelanggan;
- 4) Jaminan (*assurance*), terdiri dari: pengetahuan, kesopanan dan sikap untuk dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas sehingga tidak menimbulkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat dari pelayanan yang diberikan;
- 5) Kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan (*emphaty*), terdiri dari: kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan, kepedulian/perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna layanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian mengenai pengaruh kebijakan pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau yang merupakan salah satu Badan milik Pemerintah Daerah Provinsi Riau yang bertugas memberikan pelayanan perizinan dan rekomendasi bagi masyarakat penggunaan layanan di Provinsi Riau.

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis, baik analisis frekwensi dan analisis statistik maka dapat dikatakan bahwa secara umum variabel kebijakan pemberian insentif yang meliputi dimensi kompleksitas pekerjaan, semangat kerja, tanggungjawab prestasi kerja dan pemberian insentif yang berpijak pada peraturan yang yang diberikan kepada aparatur pelaksana kegiatan pelayanan di Kantor Biro Administrasi Kesejahteraan Masyarakat Sekretariat daerah Provinsi Riau.

Dalam variabel Kebijakan pemberian insentif kepada pegawai yang bertugas di i Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau, berdasarkan hasil penelitian diketahui berada dalam kategori Baik, sebanyak 152 tanggapan (50,67%).

Alasan yang disampaikan oleh para responden yang juga merupakan aparatur pemerintah yang bertugas pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau antara lain adalah: bahwa pemberian insentif sangat diperlukan atas dasar kompleksitas jenis pekerjaan, pekerjaan yang melebihi kuota jam kerja, dan pegawai yang berprestasi meskipun di luar tugas dan kewenangannya.

Dengan adanya insentif yang diberikan pada masing-masing pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau, tentunya akan menimbulkan semangat kerja pada diri masing-masing pegawai karena insentif yang diberikan tentunya dapat membantu masing-masing pegawai untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari yang tidak hanya cukup bila diharapkan dari gaji yang diterima setiap bulannya. Disamping itu, dengan adanya insentif, maka para pegawai akan semakin dituntut untuk dapat meningkatkan tanggungjawab mereka serta kreatifitas yang mereka miliki.

Hasil penilitian dari analisis Variabel Kualitas Pelayanan meliputi 5 (lima) dimensi indikator yang terdiri dari : Bukti Fisik (*tangibles*), Keandalan (*reability*), Kepekaan/Daya Tanggap (*responsivines*), Jaminan (*assurance*) dan Kemampuan untuk memahami kebutuhan (*emphaty*), berdasarkan hasil penelitan diketahui bahwa: Dimensi Bukti Fisik (*tangibles*) dapat dilihat berdasarkan 5 indikator yaitu: penampilan fisik gedung, kelengkapan sarana dan prasarana

penunjang kegiatan, penampilan aparat pelaksana kegiatan, kondisi peralatan yang digunakan dan keamanan, berada pada kriteria Baik, di mana secara umum responden menanggapi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelaksana kegiatan pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau dengan tanggapan Baik, dengan jumlah tanggapan sebanyak 183 tanggapan (56,31%)

Alasan yang disampaikan oleh masing-masing responden tersebut antara lain adalah: bahwa jika dilihat dari dimensi bukti fisik yang dinilai dari kebersihan dan kerapian kantor, kelengkapan sarana dan prasarana yang ada, penampilan aparat pelaksana kegiatan pelayanan, kondisi peralatan dan juga situasi keamanan disekitar gedung Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau sangat baik dan sangat menunjang kelancaran aktifitas pelayanan perizinan yang dilaksanakan. Kelengkapan fasilitas pelayanan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau.

Begitu pula dengan tanggapan yang disampaikan responden mengenai kehandalan (*Reliability*), yang dinilai dari kecakapan aparatur pemberi layanan, keakuratan dalam memberikan informasi dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau, sudah di tanggapi dengan baik oleh masing-masing respondean.

Dimensi Kepekaan/daya tanggap (*Responsiveness*) dalam variabel Kualitas Pelayanan perizinan, dapat dilihat berdasarkan 2 indikator yaitu: kemudahan akses/menghubungi aparat, kemauan petugas dalam memberikan pertolongan serta sopan santun/etika petugas pelayanan. Hasil tanggapan 25 orang responden terhadap item pernyataan yang digunakan berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 35 tanggapan (10,77%).

Dimensi Jaminan (*Assurance*) dalam variabel Kualitas Pelayanan perizinan berdasarkan tanggapan berada pada kriteria Baik dengan jumlah tanggapan sebanyak 44 tanggapan atau 13,54%. Hasil ini menunjukkan bahwa jika dilihat dari dimensi Jaminan (*Assurance*), yang dinilai pengetahuan petugas akan layanan, keterampilan petugas dalam menggunakan peralatan kerja, kesederhanaan prosedur dan kredibilitas petugas pelaksana pelayanan yang bertugas di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau, sudah memenuhi standar pelayanan. Aparat pemerintah yang melaksanakan fungsi pelayanan publik sudah memahami tugas dan tanggungjawab yang akan mereka laksanakan. Para aparat sudah memahami akan jenis, prosedur dan prioritas pelayanan publik yang harus dilakukan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Disamping itu penerapan prosedur pelayanan yang sederhana (tidak rumit) tentunya akan memudahkan kedua belah pihak (aparat dan masyarakat) dalam melaksanakan aktifitas pelayanan

Dimensi Kemampuan Untuk Memahami Kebutuhan (*Empathy*) dalam variabel Kualitas Pelayanan perizinan dilihat berdasarkan pada 3 indikator yaitu kemampuan aparat pemda dalam memahami kebutuhan, kepedulian/perhatian aparat pelaksana pelayanan terhadap masyarakat serta perhatian petugas secara individu dalam memberikan layanan perizinan ditanggapi oleh 25 orang responden dengan tanggapan kurang baik yaitu sebanyak 36 tanggapan (11,08%).

Besarnya Pengaruh pemberian insentif terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau, dengan menggunakan analisis regresi sederhana, diketahui bahwa: besarnya nilai koefisien korelasi adalah 0,737. Artinya pengaruh antara Pemberian Insentif Aparat terhadap Kualitas Pelayanan bernilai “kuat” dan positif. Artinya semakin tinggi nilai kualitas pelayanan menunjukkan dipengaruhi oleh semakin besarnya insentif

yang diterima oleh masing-masing pegawai di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau.

Demikian pula sebaliknya, semakin kecil nilai yang didapat dari kualitas pelayanan, menunjukkan semakin rendahnya pengaruh insentif yang diberikan kepada aparatur pelaksana kegiatan pelayanan di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau.

Dari uji hipotesis menunjukkan bahwa pada kolom Sig/Significance adalah 0,000 atau probabilitas jauh dibawah 0,025. maka H_0 ditolak, atau koefisien regresi signifikan. Artinya kebijakan pemberian insentif, benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila bila Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau ingin meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka kebijakan pemerintah Provinsi Riau dalam memberikan insentif kepada segenap pegawai yang bertugas di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau harus lebih di tingkatkan sesuai dengan beban kerja yang menjadi tanggungjawab masing-masing pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Kebijakan pemerintah Provinsi Riau dalam memberikan insentif kepada pegawai pelaksana pelayanan pada Kantor Badan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau berdasarkan tanggapan responden, pada umumnya sudah dapat dikategorikan Baik.
2. Kualitas pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Badan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau berdasarkan tanggapan masyarakat yang mendapatkan pelayanan perizinan dan non perizinan pada umumnya sudah dapat dikategorikan Baik
3. Pengaruh kebijakan pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelaksana pelayanan di Kantor Badan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau menurut analisis regresi linier sederhana pengaruhnya adalah “kuat” dan positif dengan nilai 0,737 atau 73,7%. Artinya, Kualitas Pelayanan benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap kebijakan pemerintah Provinsi Riau dalam memberikan insentif kepada pegawai pelaksana kegiatan pelayanan yang bertugas di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa apabila bila Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau ingin meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberian insentif kepada segenap aparat yang bertugas di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau harus lebih di tingkatkan sesuai dengan beban kerja yang menjadi tanggungjawab masing-masing pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar, 2009. Analisis Pengaruh Budaya Kerja dan Pemberian Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Universitas Amir Hamzah Medan. Tesis

- Budi Winarno, 2002, Teori dan Proses Kebijakan publik, Media Pressindo, Yogyakarta
- Doni, D., Yogia, M. A., Zainal, M. D. W., Ayu, A., & Purwati, M. L. H. (2021). Effect of Management of Market Levies Management on Trader Satisfaction.
- Doni, D., Yogia, M. A., & Wedayanti, A. A. P. M. D. (2021, January). Management of Market Pelita Retribution In Bangko District In Increasing Original Revenue of Rokan Hilir Regency. In INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia (p. 41). European Alliance for Innovation.
- Ghozali, Imam. 2002. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handoko, T.Hani 2000, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, BPFE Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S. P 2005, Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hardi Pasaribu, 2008. Pengaruh Pelaksanaan Pemberian Insentif Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Dinas Pendapatan Provinsi Sumatra Utara. Tesis
- Inu Kencana Syafiiie. 2004, Jakarta, Ilmu Administrasi Binaman Pressindo
- Ispik, A., Yogia, M. A., Wedayanti, M. D., & Zainal, Z. (2021). The Influence of Discipline on Performance of Employees Office of the Ministry of Religion, Pekanbaru City.
- Ispik, A., Yogia, M. A., Purwati, A. A., Wedayanti, M. D., & Zainal, M. L. H. (2021). Analysis of Benefits, Discipline and Leadership Style in improving Employee Performance of the Ministry of Religion in Pekanbaru, Indonesia.
- Moenir, H.A.S. (2008). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara
- Munir, A., Wahyudi, S., & Zainal, Z. (2020). Tinjauan Kriminologi Terhadap Sensual Marketing Sebagai Strategi Pemasaran Produk Yang Diperankan Oleh Sales Promotion Girl Di Kota Pekanbaru. WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi, 6(2), 21-35.
- Ndraha Taliziduhu.2003. Jakarta, Kybernologi (Ilmu Pemerintaha Baru), Jilid I, Penerbit Rineka Cipta
- Ndraha Taliziduhu, 2003, Jakarta, Budaya Organisasi, Edisi II, Penerbit Rieneka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. Kybernologi Beberapa Konstruksi Utama, Jilid I, Penerbit Sirao Credentia Center Banten
- Ndraha Taliziduhu. 2008. Kybernologi dan Kepamongprajaan, Penerbit Sirao Credentia Center, Banten
- Nawawi, Hadari 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Rajasa, Y. (2021). Good Governance In Structure Belantik Raya People's Market In Siak District. Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics, 11(2), 1-11.
- R. Ibnu Darmawan, 2008, Analisis Penetapan Insentif Pelayanan Tenaga Keperawatan di RSUD Dr. H. SOEWONDO Kendal, Tesis
- Raminto, 2005, Manajemen Pelayanan, Penerbit Pustaka Pelayanan, Yogyakarta

- Riauan, M. A. I., Aziz, A., Fitri, A., Mulyani, O., & Zainal, Z. (2020). Stereotip Budaya Pada Himpunan Mahasiswa Daerah di Pekanbaru. *Inter Komunika: Jurnal Komunikasi*, 5(1), 43-56.
- Rivai, Veithzal, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*, Edisi Pertama, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Riant Nugroho, 2003, *Kebijakan Publik*, Grasindo, Yogyakarta
- Satria, A., Yogya, M. A., & Wedayanti, M. D. (2021, January). Strategy of Tourism and Culture Office in Development of Cultural Heritage at Kuantan Singingi Regency. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science*, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia (p. 282). European Alliance for Innovation.
- Simamora, Henry, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketiga, Cetakan Pertama, Bagian Penerbitan STIE YKPN, Yogyakarta.
- Subhayano, T., Yogya, M. A., Wedayanti, A. A. P. M. D., & Zainal, M. L. H. (2021). Good Governance in Maintaining Peace and Order at Pangkalan Kerinci District, Pelalawan Regency.
- Subhayano, T., Yogya, M. A., Wedayanti, M. D., & Zainal, Z. (2021). The Role of the Camat in Coordinating the Administration of Peace and Order in Pangkalan Kerinci District Pelalawan Regency.
- Suwarno, Yogi. 2005. *The Emergence of Public Participation in Contemporary Indonesia: Coproduction Role of Neighborhood Association in delivering Public Service*. Master Thesis at GSPA-ICU, Tokyo
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung,
- Syahputra Irwan 2009. *Analisis Pengaruh Pemberian Insentif dan Tunjangan Resiko Terhadap Kinerja Petugas Permasyarakatan Bagian Pengamanan di Lembaga Permasyarakatan Kelas II A Anak Medan Tesis*.
- Terry, George R. dan Leslie W. Rue, 2003. *Dasar-dasar Manajemen*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Yuza, A. F. (2014). *Policy Dynamics on Subdistricts and Various Post-Reformation Implications*.
- Zainal, Z., Rambey, R. R., & Rahman, K. (2021). Governance of Household Waste Management in Pekanbaru City. *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 37(2).
- Zainal, F. N. P. (2021, December). Government Management in Village-Owned Enterprises in Increasing Village Original Income In Kampar District. In *ICLSSE 2021: Proceedings of the 3rd International Conference on Law, Social Sciences, and Education*, ICLSSE (Vol. 9, p. 169).