

# Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Drive Thru Pada Satuan Lalu Lintas (SATLANTAS) Polresta Kota Pekanbaru

Rara Paras Utami Zalva<sup>1</sup> Evi Zubaidah<sup>2</sup>

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution  
No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia  
rarazalva@student.uir.ac.id evizubaidah@soc.uir.ac.id

Received : August 16, 2024;

Accepted : 20 August 2024

## Abstract

*This study aims to determine the service of driving license (sim) drive thru at the traffic unit (satlantas) of Pekanbaru City Police. This research still finds people who do not understand about drive thru services. This research is a descriptive type research with a kuantitatif approach. The population in this study were all employees of the traffic unit (SATLANTAS) which amounted to 17 people and people who used the sim drive thru service in 2024, while the sample was 3 police officers and 30 respondents from the community. The results showed that the Sim Drive Thru Service at the Traffic Unit (SATLANTAS) at the Pekanbaru City Police got results in the Very Good category on the Fast and Easy Indicator categorized as Very Good. This is indicated by the results of research related to Drive Thru SIM services using indicators of fast, easy, precise, transparent. Fast 94%, Easy 94%, Precise 85.3%, and Transparent 72%. Then the results are very good, namely in the fast and easy category.*

**Keywords:** Service, Driving License and Traffic Unit

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan surat izin mengemudi (sim) drive thru pada satuan lalu lintas (satlantas) Polresta Kota Pekanbaru. Penelitian ini masih ditemukannya Penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai anggota satuan lalu lintas (SATLANTAS) yang mana berjumlah 17 orang dan masyarakat yang menggunakan layanan sim drive thru pada tahun 2024, sedangkan sampel nya adalah 3 orang anggota polisi dan 30 responden dari masyarakat. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Sim Drive Thru Pada Satuan Lalu Lintas (SATLANTAS) Pada Polresta Kota Pekanbaru mendapat kan hasil dengan kategori Sangat Baik pada Indikator Cepat dan Mudah dikategorikan Sangat Baik. Hal itu ditunjukkan dengan hasil penelitian terkait pelayanan SIM Drive Thru menggunakan indikator cepat, mudah, tepat, transparan. Cepat 94%, Mudah 94%, Tepat 85,3%, dan Transparan 72%. Maka hasilnya sangat baik yaitu pada kategori cepat dan mudah. Kata Kunci: Pelayanan, Surat Izin Mengemudi dan Satuan Lalu Lintas.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Surat Izin Mengemudi dan Satuan Lalu Lintas

## Pendahuluan

Salah satu layanan yang diselenggarakan Polresta Kota Pekanbaru adalah Surat Izin Mengemudi (SIM) Drive Thru yang berada di Polda Riau. SIM Drive Thru merupakan pelayanan yang diberikan pihak kepolisian kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan perpanjangan SIM. Pada masa modern saat ini dan perkembangan teknologi yang sudah maju masyarakat sangat membutuhkan sekali kemudahan- kemudahan melalui sarana teknologi dalam pelayanan pembuatan atau perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Dalam rangka memenuhi keinginan masyarakat dalam pelayanan yang cepat, praktis, transparan dan akuntabel. Oleh karenanya, Polda Riau meluncurkan layanan SIM DriveThru Pekanbaru. Layanan SIM Drive Thru Pekanbaru ini berada di Mapolda Riau, Jalan Pattimura, yang diresmikan oleh Wakapolri Komjen Pol Gatot Eddy Pramono pada 20 Mei 2021.

Drive Thru adalah salah satu sistem yang sangat membantu banyak sektor di saat masa pandemi beberapa waktu lalu. Alternatif ini mampu membuat proses lebih efisien dan praktis karena para pengemudi mobil atau motor turun terlebih dahulu dari kendaraannya. Sistem drive thru juga sudah cukup banyak diterapkan di berbagai kawasan di Indonesia. Sistem drive thru artinya adalah sistem take away yang selama proses pesan hingga pengambilan pesanan bisa dilakukan dari dalam mobil atau di atas kendaraan bermotor lainnya. Sehingga kamu tidak perlu turun dari kendaraan dan memarkirkan kendaraan kamu terlebih dulu untuk melakukannya. Sistem ini mempunyai berbagai keuntungan, di antaranya seperti mempersingkat waktu untuk membeli atau mengurus sesuatu, menghemat biaya untuk parkir, dan tentunya memudahkan kamu untuk mendapatkan sesuatu dengan lebih ringkas. Bertujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus perpanjangan masaberlaku SIM A dan SIM C.

Dasar hukum dapat dilihat dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi Dan Keterbukaan menyatakan bahwasanya teknologi informasi merupakan kebutuhan pokok yang digunakan sebagai perangkat untuk mendukung system administrasi modern bagi pemerintah daerah, serta merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan atas penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dan penyelenggaraan manajemen pemerintahan daerah, adapun lokasi Drive Thru yang terletak di Polda Riau.

Adapun SOP mekanisme penerbitan SIM Drive Thru sebagai berikut:



Gambar 1.1 Mekanisme Proses Penerbitan Sim Drive Thru

Masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti atau paham mengenai layanan sim drive thru, untuk menggunakan layanan sim drive thru masyarakat harus mendaftar terlebih dahulu melalui aplikasi presisi polri, sehingga masyarakat banyak yang merasa kesulitan akibat belum mengetahui bagaimana cara penggunaannya. Dengan demikian, masyarakat lebih banyak memilih layanan sim manual di bandingkan layanan sim drive thru karena merasa lebih memahami mekanisme manual. Kemudian, dapat dilihat juga bahwa masih minimnya sosialisasi yang dilakukan pihak kepolisian mengenai layanan sim drive thru kepada masyarakat. Dengan begitu masyarakat pun minim atas informasi mengenai pelayanan sim drive thru, petugas kepolisian hanya memasang spanduk mengenai pelayanan sim drive thru sehingga masyarakat yang banyak yang tidak mengetahui bagaimana cara penggunaan SIM Drive THRU dan masyarakat menganggap bahwa penggunaan sim drive thru itu memakan waktu lebih banyak di bandingkan manual. Layanan SIM Drive Thru. Program Drive Thru memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap perpanjang sim, dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah dalam rangka perpanjangan sim yang oleh setiap pemilik kendaraan roda empat dan roda dua setiap lima tahun. Karena, masyarakat tak usah repot-repot turun dari kendaraannya, hanya dalam hitungan menit urusan yang sebelumnya harus diselesaikan sampai berjam-jam bisa selesai dengan lancar. Tujuan lain yang lebih esensial dalam rangka pelaksanaan program Samsat Drive Thru, yaitu interaksi masyarakat dengan para calo atau pemberi jasa pengurusan menjadi terhambat, karena masyarakat tanpa kesulitan langsung berada di depan loket dan diurus dengan cepat dan praktis.

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pelayanan sim drive thru, sehingga masyarakat menganggap pelayanan tersebut sangat rumit dibandingkan pelayanan manual. Belum adanya sarana penyampain informasi pelayanan dari manajemen RSDC kepada masyarakat melalui loket informasi ataupun yang lainnya. Kurangnya sosialisai yang diberikan oleh pihak polresta tentang pelayanan drive thru. Mekanisme pelayanan SIM drive thru belum maksimal, masih banyak masyarakat yang mengeluh melalui ulasan aplikasi tersebut. Aplikasi SIM drive thru hanya bisa didownload di playstore saja belum bisa didownload di ios, sehingga masyarakat yang menggunakan ios tidak bisa menggunakan pelayanan tersebut. Maka tujuan yang ingin diperoleh penulis adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) DriveThru Pada Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Kota Pekanbaru.

### **Tinjauan Pustaka**

Berdasarkan latar belakang penelitian dalam sebuah karya ilmiah, sebuah teori atau konsep diperlukan sebagai penguat suatu landasan yang digunakan serta mempertegas sebuah penelitian yang dilakukan agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam suatu karya ilmiah. Selanjutnya dapat dilihat dari teori yang berhubungan dengan penelitian serta akan diuraikan beberapa teori yang digunakan dalam penulisan ini.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. (Sinambela, 2008). Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menghasilkan

kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.

Menurut Barata pelayanan yang baik mengandung 4 unsur, yaitu cepat, mudah, tepat dan transparan. Yang dimana indikator Variabel Pelayanan yang sangat menentukan keberhasilan Pelayanan, yaitu :

1. Cepat

Pelayanan yang diberikan tepat waktu didukung oleh SDM yang profesional dan memiliki integritas. Faktor kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.

2. Mudah

Artinya pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit sehingga memudahkan. Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap petugas harus mampu melayani dari awal hingga selesai sehingga masyarakat menjadi merasa mudah dalam menggunakan layanan SIM Drive Thru.

3. Tepat

Artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Dalam melayani masyarakat diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat.

4. Transparan

Adalah tidak ada yang harus ditutupi dalam pemberian pelayanan dan menurut unsur keterbukaan. Transparansi dalam pelayanan publik menunjukkan penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka sehingga masyarakat dapat mengetahui proses pelayanan tersebut secara mudah dan jelas.

Menurut Sinambela Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satu kelompok atau perkumpulan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Haqq & Umiyati, 2022)

## **Metode**

Penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan memberikan gambaran di masa sekarang dan masa yang akan datang. Menurut Masyihuri (2008:34) Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yang mana menganalisis hasil penelitian dengan angka-angka. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya random, pengumpulan data menggunakan suatu instrumen penelitian,

analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji suatu hipotesis yang telah ditetapkan, Sugiyono (2019: 37). Kemudian penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) yaitu penelitian yang mengumpulkan datanya yang dilakukan dilapangan.

## Hasil dan Pembahasan

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Drive Thru Pada Satuan Lalu Lintas (SATLANTAS) Polresta Kota Pekanbaru

No	Indikator	SB	B	KB	TB	STB
1.	Cepat	94%	-	-	-	-
2.	Mudah	94%	-	-	-	-
3.	Tepat	85,3%	-	-	-	-
4.	Transparan	-	72%	-	-	-

Berdasarkan rekapitulasi data terhadap pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Drive Thru Pada Satuan Lalu Lintas (SATLANTAS) Polresta Kota Pekanbaru menghasilkan presentase pada indikator cepat sebesar 94%, indikator mudah sebesar 94%, indikator tepat sebesar 85,3%, dan pada indikator transparan sebesar 72%.

Dari analisis yang dilakukan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Drive Thru Pada Satuan Lalu Lintas (SATLANTAS) Polresta Kota Pekanbaru sudah terkategori Cepat dan Mudah dengan presentase 94% dan dikategorikan **Sangat Baik**. Hal ini ditujukan masyarakat sudah merasakan cepat dan mudahnya dalam pengurusan perpanjangan SIM di Drive Thru dari segi waktu yang tidak lama hanya memakan waktu 10-20 menit dari pendaftaran hingga pembayaran, dan juga mekanisme yang mudah dipahami sehingga meminimalisir terjadinya kekeliruan yang dimana masyarakat cukup membawa persyaratan lengkap ketika melakukan pengurusan. Pihak kepolisian juga berusaha untuk menciptakan pembaharuan-pembaharuan terkait dengan layanan Drive Thru agar masyarakat dapat merasakan kemudahan ketika menggunakan layanan pengurusan perpanjangan SIM.

Dari 4 indikator sudah terkategori sangat baik terlihat pada indikator cepat dan mudah. Kalau dari observasi juga sudah bagus atau baik namun ada hal-hal yang memang perlu ditingkatkan lagi seperti jam operasional dari jam 07.00 - 14.00. tidak tersedianya unit tes kesehatan dan psikologi di pos drive thru. Kendala dalam penelitian ini ialah, menyesuaikan waktu untuk bisa bertemu dengan pihak kepolisian dikarenakan polisi nya tidak selalu ada di kantor karena juga bekerja di lapangan. Pembagian kuesioner juga sedikit terkendala dikarenakan tidak semua masyarakat yang menggunakan layanan mau untuk mengisi kuesioner dengan alasan tidak mempunyai banyak waktu, sedang ada urusan yang lain nya dan juga tidak semua memberi izin untuk bisa didokumentasikan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasa peneltia terkait Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Satuan Lalu Lintas (SATLANTAS) Polresta Kota Pekanbaru mendapat kan hasil dengan kategori Sangat Baik pada Indikator Cepat dan Mudah dengan presentase 94%. Penelitian ini menggunakan 4 indikator yang digunakan yaitu indikator Cepat, Mudah, Tepat, Transparan. Pada Indiaktor Cepat proses penyelenggara nya pihak kepolisian sudah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang responsif dan informatif. Selanjutnya pada Indikator Mudah menunjukkan mekanismenya masih sama dengann pengurusan secara manual. Selanjutnya pada indikator Tepat penyelenggara sudah sesuai dengan SOP yang ditentukan. Kemudian pada indikator Transparan ini juga menunjukkan pada proses penyelenggaraannya SIM Drive Thru dibawah pengawasan langsung kepolisian bertugas dan teller bank. Kemudian untuk tarif perpanjangan SIM juga diketahui oleh masyarakat sehingga meminimalisir terjadinya transaksi yang tidak sesuai sebagaimana mestinya.

## Daftar Pustaka

### Buku dan Jurnal:

- Andry & Yussa (2000). *Perilaku & Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru: MarpoyanTujuh Publishing.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Raja Grafindo Persad Jakarta.
- Dwijowijoto, R.N, 2008, *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kuper Adam & Yessica Kuper, (2000) "*Ensiklopedia Ilmu-Ilmu Sosial*", Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Labolo, Muhadam. (2006). *Memahami Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, Rajagrafindo Persada
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, (2009), *Budaya Kerja Organisasi Pemerintahan: Modul pilot Project Pendidikan dan Pelantihan Prajabatan Golongan III (student's Book)*.
- Maksudi,B.I.(2017).*Dasar-DasarAdministrasi*. Bogor: PT. Rajagrafindo
- Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta
- Mardapi, D. (2012). *Pengukuran, Penilaian, Dan Evaluasi Pendidikan*.Yogyakarta: Nuha Medika, 45.
- Moloeng, L.J, (2010), *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moenir, A. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Di Dindonesia*. Jakarta: BumiAksara.
- Nugroho, Riant, (2004), *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta: Gramedia, Jakarta.
- Nugroho, Riant. (2007). *Analisis Kebijakan dan Manajemen Kebijakan*, Jakarta: Gramedia.
- Nurcholis, Hanif. (2007). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi*.Jakarta: Grasindo.

- Ordway Tead, D. M. (2017). *Dasar Dasar Administrasi Publik*. Bogor: Rajawali Press.
- Pasalong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta Pasolong. (2022). *Pengantar Administrasi Publik*. In S. Sitna Hajar
- Malawat. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary
- Salam, Dharma Setyawan. (2007). *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Sedarmayanti. (2004). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama
- Siagian, S. P. (2003). *filsafat administrasi*. Jakarta: PT bumi aksara. Simbolon, Maringan Masry, 2004. *Dasar-dasar dan Administrasi Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sondang P. & Siagian, M. (2003). *FILSAFAT ADMINISTRASI*. Jakarta: BumiAksara.
- Steers, R. M. (1980). *Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiarto, Endar, (2002), *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta,PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2002). *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Pustaka Ramadhan
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sukardi. (2022). *Pengertian Penelitian Deskriptif Menurut Para Ahli*. Vesting. (2017). *Dasar Dasar Administrasi Publik*. In B. I. Maksudi. Depok: Rajawali Press
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Andry, H., & Handrian, E. (2017, November). E-Implementation of E-Government In Regional Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management Board of Riau Province). In *International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 152-155). Atlantis Press.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137-155.

- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Penguatan Pemerintahan Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Kemunting*, 1(2), 183-203.
- Handrian, E., & Hawa, S. (2022). Implementasi program pengembangan perikanan tangkap pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 49-58.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Handrian, E., & Putriani, S. (2021). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(2), 143-154.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Nurman, N., Zainal, Z., & Rajasa, Y. (2021). Good Governance in Structure Belantik Raya People's Market in Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(2), 1-11.
- Nurman, M. P. (2015). Strategi Pembangunan Daerah.
- Rusli, R., & Nurman, N. (2016). Implementasi Fungsi Koordinasi Camat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 2(1), 27-39.
- Parjiyana, P. (2015). Implementasi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 1(2), 41-54.
- Fista, L., & Parjiyana, P. (2024). Pelaksanaan Fungsi Kepala Desa Dalam Pembinaan Kemasyarakatan Di Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 26-36.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Afhissa, C., & Parjiyana, P. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pimpinan di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan (BDLHK) Pekanbaru. *PUBLIKA:*



- Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.
- Suriani, L., Nisa, K., & Affandi, L. H. (2023). Pelaksanaan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tema Gaya Hidup Berkelanjutan di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(3), 1458-1463.
- Suriani, L., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Transindo Jaya Bahari Maumbi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190-197.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Syafitri, I., & Suriani, L. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44-54.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Hamim, S. (2005). *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2014). *Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian*.
- Andry, H., & Yussa, A. T. (2015). *Perilaku dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing*.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79.
- Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.

- Andry, H., Herman, H., & Rahmah, J. (2023). PELAKSANAAN KOORDINASI DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU DAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PEKANBARU DALAM PENGHAPUSAN ASET KENDARAAN DINAS OPERASIONAL KHUSUS (AMBULANCE). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 18-28.
- Abdullah, S., Hamim, S., & Ermayuna, S. (2021). Strategi Pembangunan Pertanian Tanaman Pangan Di Lahan Gambut Desa Pulau Palas Kabupaten Indragiri Hilir. *Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau*, 1-83.
- Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Dalam Pendistribusian Gas Lpg 3 Kg Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 248-261.
- Ariswanto, N. S., & Abdullah, S. (2016). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 197-215.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Abdullah, S., & Safri, I. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengelola Potensi Masyarakat Desa Kampung Panjang Kabupaten Kampar. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(2), 242-248.
- Nurmasari, N., & Al Hafis, R. I. (2019). Desentralisasi Asimetris: Kemiskinan ditengah kelimpahan otonomi khusus papua. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1180-1192.
- Nurmasari, N., Komalasari, E., Muliando, B., Nurman, N., & Amrillah, M. F. (2024). PELATIHAN INOVASI BANK SAMPAH PLASTIK UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN EKONOMI MASYARAKAT DI BANK SAMPAH PUAN SARI MANDIRI. *Jurnal ADAM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 35-40.
- Kurniawan, R., & Nurmasari, N. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 122-134.
- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 22-29.
- Nurmasari, N., & Wedayanti, M. D. (2018, August). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT CIVIL SERVANT EMPLOYEES IN THE FRAMEWORK OF REFORM BUREAUATION IN RIAU PROVINCE. In *ICSScE 2018*.
- Herman, H., Suriani, L., & Farisha, N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Sampah Pada Pasar Milik Pemerintah Kota Pekanbaru. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 81-90.
- Herman, H. (2019). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Oleh Stakeholders Primer

- Dan Skunder Di Riau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2).
- Herman, H., & Novarizal, R. (2017). Faktor-faktor ideal perusahaan dalam pelaksanaan CSR (Corporate Social Responsibility). *Sisi Lain Realita*, 2(2), 39-53.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3 (2), 163–175.
- Novarizal, R., & Herman, H. (2019). Pengamanan Lembaga Pemasyarakatan Terhadap Kemungkinan Terjadinya Pelarian (Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru): Universitas Islam Riau. *Sisi Lain Realita*, 4(1), 90-102.
- Suri, D. M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penertiban dan pembinaan gelandangan dan pengemis di kota pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 89-101.
- Suri, D. M., & Nurmandi, A. (2021, July). Deep learning methods as a detection tools for forest fire decision making process fire prevention in Indonesia. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 177-182). Cham: Springer International Publishing.
- Suri, D. M., Nurmandi, A., Qodir, Z., & Al Fadhat, F. (2021). Narrative Policy Framework: The Role Of Media Narrative Towards Forest And Land Fire Policy In Indonesia. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24-42.
- Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.
- Al Hafis, R. I., & Yogia, M. A. (2017). Abuse of power: Tinjauan terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik di Indonesia. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 80-88.
- Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Haryono, B. S. (2014). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru). *Jurnal Wacana*, 16(4), 171-178.
- Al Hafis, R. I. (2018). Pembangunan Daerah Perbatasan Yang Terabaikan: Kajian Perbatasan Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis–Selat Malaka. *Gema Publica*, 3(2), 111-119.
- Al Hafis, R. I., Warsono, H., Larasati, E., & Purnaweni, H. (2021). The paradox of collaborative governance in leprosy rehabilitation in Central Java. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 3(17), 55-67.
- Al Hafis, R. I., Wardana, D., Setiawati, S., & Putra, A. I. (2024). Proses Collaborative Governance untuk Mengurangi Dampak Abrasi. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 521-529.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam

- Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.
- Zubaidah, E. (2018). Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*.
- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., Hidayati, M., & Lubis, E. F. (2022, March). The Factors Influencing the Community to Use E-Service in Pekanbaru City, Indonesia. In *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (pp. 310-318). Atlantis Press.
- Zubaidah, E. (2016). MANAJEMEN PANTI ASUHAN DALAM PERSPEKTIF HENRI FAYOL:(STUDY KASUS PANTI ASUHAN USMAN BIN AFFAN). *VALUTA*, 2(1), 130-139.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Pulungan, B. I. (2022). Political Interaction Strategy Corporate Social Responsibility of PT Riau Andalan Pulp and Paper in Riau Province, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 17(8).
- Wedayanti, M. D., & Susanti, H. (2019). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (CBT) Menggunakan Kontribusi Corporate Social Responsibility (CSR) di Pekanbaru Provinsi Riau. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 5(2), 32-37.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Juliana, S. (2021, January). Implementation of Corporate Social Responsibility in PT. Riau Andalan Pulp and Paper in Pelalawan District, Riau Province. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 71). European Alliance for Innovation.
- Wedayanti, M. D., & Zulkifli, Z. (2015). Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 52-72.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156-163.
- Lubis, E. F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional

Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (Pnpm Mpd)(Studi Kasus: Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 304-317.

- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM PENYET CINDELARAS BAGAN BATU KABUPATEN ROKAN HILIR. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-9.
- Lubis, E. E. F. (2024). PELATIHAN PEMBUATAN SABUN CUCI PIRING UNTUK MENINGKATKAN TAMBAHAN PENDAPATAN PADA IBU-IBU KELOMPOK MELATI PUTIH DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 120-126.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Diri Sendiri Terhadap Sikap Wirausaha Pada Usaha Makanan Tradisional Di Desa Palung Raya Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 179-191.
- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menanggulangi Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1-18.
- TARMIZI, A., KURNIAWAN, A., ADERISKA, M., & AFRIZAL, T. (2022). Analysis of Quality Electronic Identity Card Service in Sub-District West Meral of Karimun District, Riau Islands (Integrated Sub-District Administration Service Model "Paten"). *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World*, 6, 62-72.
- Tarmizi, A., & Kurniawan, A. (2017). Model Administrasi Pribumi Masyarakat Adat Melayu Petalangan di Desa Sialang Godang Kabupaten Pelalawan Riau. In *Seminar Nasional "Mitigasi dan Strategi Adaptasi Dampak Perubahan Iklim di Indonesia* (pp. 165-177).
- Yusa, A. T., Andry, H., & Kurniawan, A. (2016). Restorasi Paradigma KUD:" Pendekatan Teori Organisasi Dalam Merebut Peluang MEA".
- Yunisman, Y., Salioso, H., Febrianto, S., Prayuda, R., & Mardatillah, A. (2022). Analysis of quality of animal health services by veterinary medical and veterinary paramedic services in food security and agricultural agency of Rokan Hilir Regency. *International Journal of Health Sciences*, 14(3), 1030-1046.
- Larasati, D., Indrastuti, S., Salioso, H., Yussa, H. A., & Suri, D. M. (2022). Analysis of the effect

of job satisfaction and job motivation on the performance of cleaning officers at the environmental service agency Rokan Hilir district Indonesia. *International Journal of Health Sciences*, 6(4), 573-588.

Salioso, H. (2016). ASN, OTDA, Politik Pilkada Serentak dan Korupsi di Indonesia. *SISI LAIN REALITA*, 1(1), 01-07.

Adha, M. L., & Salioso, H. (2024). KINERJA ORGANISASI DI KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN BASARNAS KELAS A PEKANBARU. *JURNAL KEMUNTING*, 5(1), 1-16.

Askarial, A., Rinaldi, K., & Salioso, H. (2016). Kota Dumai Dalam Pidato Seorang Walikota.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta; Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Wahab. (2008). *Tujuan Penerapan Program*. Jakarta: Bulan Bintang. Yasti, D. N. (2020). Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Elektronik.

Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Elektronik, 1.

Zulkifli, M. (2009). *Fungsi - Fungsi Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.

#### **Jurnal :**

Setiawati, Y. (2019). *Strategi Komunikasi Polisi Resort Kota Pekanbaru dalam Mensosialisasikan Aplikasi Polisi Zapin*. JOM FISIP Vol6 Edisi I, 2.

Wedayanti, M. D. (2018). *Manajemen CSR*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing. Wijayanti, I. (2020, 11 04). *Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Publik*. *Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Publik*, p. 1

Wiriany, D., Natasha, S., & Kurniawan, R. (2022). Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap Perubahan Sistem Komunikasi Indonesia. *Jurnal Nomosleca*, 8(2), 242-252.

#### **Regulasi:**

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Kepmenpan No 25 Tahun 2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi Dan Keterbukaan.