

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru

Sherly Yarvita¹ Eko Handrian²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution

No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia

sherly@student.uir.ac.id ekohandrian@soc.uir.ac.id

Received : 06 Juni 2025

Abstract

The purpose of this study is to determine the level of quality of public services and supporting and inhibiting factors in improving the quality of public services. This study is a quantitative study with a descriptive approach. This study was conducted at the Kulim Village Office, Kulim District, Pekanbaru City. Respondents in this study amounted to 73 people who were members of the community who received public services. The results of the study explain that the quality of public services at the Kulim Village Office, Kulim District, Pekanbaru City has been carried out well because the average value produced was 66.5%. While supporting factors such as each employee has good abilities in serving the community, in addition, employees are also always disciplined in carrying out their duties and responsibilities and the use of technology in facilitating the service process, while inhibiting factors in efforts to improve the quality of public services such as the status of the building which is still rented so that there is a lack of space that can be used as a waiting room. In addition to other inhibiting factors, there are still people who do not use the "Go Form Go" service to facilitate registration and the most common factor is that people do not complete the required documents that have been set.

Key Words : Public Service Quality, Kulim Village

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik serta faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini merupakan sebuah penelitian kuantitatif dengan pendekatan secara deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru. Responden dalam penelitian ini berjumlah 73 orang yang merupakan masyarakat yang menerima pelayanan publik. Hasil penelitian menjelaskan kualitas pelayanan publik yang ada di kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru sudah dilakukan dengan baik karena nilai rata – rata yang dihasilkan sebesar 66,5%. Sedangkan faktor pendukung seperti setiap pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat, selain itu pegawai juga selalu disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab serta adanya pemanfaatan teknologi dalam mempermudah proses pelayanan, sementara faktor penghambat dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik seperti status bangunan yang masih disewa sehingga kurangnya ruangan yang dapat digunakan sebagai ruang tunggu. Selain faktor penghambat lainnya adalah masih adanya masyarakat yang tidak menggunakan layanan "Go Form Go" dalam mempermudah pendaftaran serta faktor yang paling sering terjadi adalah masyarakat yang kurang melengkapi dokumen persyaratan yang telah ditetapkan.

Key Words : Kualitas Pelayanan Publik, Kelurahan Kulim

Pendahuluan

Mewujudkan pemberian pelayanan yang optimal kepada masyarakat, merupakan kewajiban yang harus diberikan oleh Aparatur Pemerintah. Hal ini sesuai dengan fungsi dan tugas Aparatur Pemerintah, yaitu sebagai pengayom dan pelayan masyarakat. Dalam

era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, Aparatur Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya menuju *good governance*.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh penduduk dan warga negara tentang peningkatan pelayanan publik. Oleh karenanya, daerah diharapkan memiliki prakarsa dalam meningkatkan pelayanan publik sehingga posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan berubah dari “dilayani” menjadi “melayani” (Disa et al, 2021).

Pelayanan publik (*public service*) di Indonesia menjadi isu penting dan strategis, dengan alasan bahwa aktivitas pelayanan publik di Indonesia cenderung jalan ditempat. Fenomena yang terjadi saat ini dimana kualitas dari pelayanan publik yang diberikan dirasa masih belum efektif dan efisien, terutama dalam proses dan prosedur dari persyaratan pelayanan yang tidak jelas, tidak adanya kepastian waktu dan biaya, tumpang tindihnya pekerjaan dan diskriminasi dalam pemberian pelayanan yang menyebabkan kualitas pelayanan publik masih dirasa belum sesuai dengan harapan dan tujuan yang ditetapkan (Disa et al, 2021).

Pemerintahan kelurahan sebagai salah satu bagian dari sistem pemerintahan yang ada di Indonesia juga tidak dapat dilepaskan dari konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan baik, hal ini disebabkan karena semakin hari kebutuhan masyarakat atas pelayanan terus mengalami peningkatan yang mengikuti pengembangan program-program yang ditetapkan oleh pemerintah.

Menurut Wou dan Rumbiak (2021), pelayanan administrasi pada kelurahan menunjukkan adanya kecenderungan yang kurang optimal. Hal tersebut dikarenakan masih adanya permasalahan seperti dari segi tingkat keterbukaan, proses penyelesaiannya masih juga terdapat kendala seperti lamanya waktu penyelesaian dalam setiap kepengurusan, tidak ada menyediakan informasi terkait penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sehingga menyulitkan masyarakat dalam melakukan pengurusan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru, masih terdapat permasalahan tentang kualitas pelayanan. Permasalahan tersebut diantaranya : (1) Kurangnya fasilitas pendukung dalam meningkatkan pelayanan, seperti terbatasnya jumlah komputer yang digunakan; (2) Terbatasnya jumlah pegawai sehingga waktu penyelesaian tugas menjadi kurang maksimal, dimana jumlah pegawai pada Kantor Kelurahan Kulim Kota Pekanbaru hanya berjumlah 11 orang; (3) Keterlambatan pegawai dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Kurang maksimalnya partisipasi para pegawai kelurahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani masyarakat menimbulkan penilaian yang negatif dari warga masyarakatnya terhadap kinerja pegawai kelurahan termasuk lurah sebagai pemimpin di kantor kelurahan tersebut. Karena kepemimpinan yang tidak mampu memberikan motivasi terhadap para pegawainya akan menimbulkan masalah-masalah, misalnya pekerjaan akan menumpuk akibat tidak terselesainya pekerjaan-pekerjaan sebelumnya. Oleh karena itu, berdasarkan kepada permasalahan tersebut, maka

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru dan faktor pendukung serta penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tinjauan Pustaka

Konsep Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari sebuah upaya pemuasan kepada seseorang yang sudah menjadi keharusan yang wajib selalu dioptimalkan baik oleh seorang individu maupun yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Menurut Ratminto dan Winarsih (2016) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian dari aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya sebuah interaksi antara sebuah organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk membantu memecahkan permasalahan yang terjadi dari penerima pelayanan. Menurut Mustaring *et al* (2023) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Sementara Sudana dan Anggraeni (2021) menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebuah tindakan dari seseorang maupun suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Menurut Sahro (2021) terdapat beberapa unsur – unsur didalam pemberian pelayanan yang dapat memuaskan bagi penerima pelayanan adalah : (1) pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan; (2) mendapatkan pelayanan yang wajar; (3) pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan bersama; (4) pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan dan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Wou dan Rumbiak (2021) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat disebut juga sebagai sebuah proses dalam pemenuhan kebutuhan manusia secara langsung maupun secara tidak langsung melalui setiap aktivitas orang lain yang merupakan sebuah konsep yang senantiasa actual dalam berbagai aspek kelembagaan, baik pada sebuah organisasi bisnis maupun pada badan organisasi yang bergerak dalam bidang pemerintahan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Mernut Norisa (2015) menjelaskan terdapat beberapa faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya adalah : (1) Organisasi, (2) Kepemimpinan; (3) Kemampuan dan Keterampilan; serta (4) Penghargaan dan Pengakuan.

Konsep Dimensi Pelayanan Publik

Menurut Disa *et al* (2021) terdapat lima dimensi dalam menilai kualitas pelayanan publik, diantaranya adalah : (1) *Reliability*, yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya, cepat dan tidak pilih kasih; (2) *Tangibles*, yaitu menunjukkan pada fasilitas fisik, peralatan *personil* dan media komunikasi; (3) *Responsiveness* yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan masyarakat; (4) *Assurance*, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para *staff*, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; serta (5) *Emphaty*, yaitu menunjuk pada syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada masyarakat.

Konsep Kelurahan

Menurut Wilem *et al* (2018) menjelaskan pemerintah adalah organisasi yang memiliki kewenangan dan kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu, wilayah tersebut adalah wilayah yang berada dibawah kekuasaan mereka. Begitu pula dengan pemerintah kelurahan sebagai wilayah administratif di pimpin oleh seorang lurah yang berstatus pegawai negeri sipil yang ditunjuk oleh walikota sebagai pemimpin di wilayah kelurahan. Kelurahan merupakan wilayah gabungan dari beberapa kepala lingkungan, kelurahan merupakan unsur pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus pegawai negeri sipil dan kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa, berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan secara deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang didasari pada asumsi, kemudian ditentukan variabel, dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode-metode penelitian yang valid. Dalam pendekatan kuantitatif, hakikat hubungan di antara variabel-variabel selanjutnya akan dianalisis dengan alat uji statistik serta menggunakan teori yang objektif.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran umum responden dalam penelitian ini sebanyak 73 orang, terdiri dari berbagai usia, jenis kelamin dan Pendidikan. Masyarakat sebagai responden yang datang ke kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru mayoritas berusia antara 25 sampai 35 tahun dengan jumlah 45 orang atau 61,6%. Sedangkan responden untuk usia 36 – 45 tahun berjumlah 20 orang atau 27,4% dan responden dengan usia lebih dari 45 tahun berjumlah 8 orang atau 11% dari total 73 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Masyarakat sebagai responden yang datang ke kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru mayoritas berjenis kelamin laki – laki, dimana dari 73 orang responden sebanyak 40 orang atau 54,8% berjenis kelamin laki – laki dan 33 orang atau 45,2% berjenis kelamin perempuan. Masyarakat sebagai responden yang

datang ke kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru mayoritas memiliki latar belakang pendidikan lulusan SMA sebanyak 34 orang atau 46,6%. Responden dengan tamatan SMP sebanyak 3 orang atau 4,1%, responden dengan tamatan D3 sebanyak 5 orang atau 6,8%, responden dengan tamatan Sarjana sebanyak 21 orang atau 28,8% dan responden dengan tamatan Magister sebanyak 10 orang atau 13,7% dari total 73 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu : *reliability* (kehandalan), *tangible* (berwujud), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 73 orang responden terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada Tabel 1 berikut :

Tabel 1.

Rata-Rata Tingkat Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru

	Dimensi	Nilai Rata - Rata	Katagori
1	<i>Reability</i> (Kehandalan)	72,1%	Baik
2	<i>Tangibel</i> (Berwujud)	46,7%	Cukup Baik
3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	71,2%	Baik
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	76,7%	Baik
5	<i>Empaty</i> (Empati)	66,2%	Baik
Total Rata - Rata		66,5%	Cukup Baik

Sumber : Data Olahan, 2024

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru terhadap dimensi *reability* (kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empaty* (Empati) menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, karena berada pada skala 67-100%. Dimensi *assurance* (jaminan) adalah dimensi dengan nilai rata – rata paling tinggi sebesar 76,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai pada Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan dengan harapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan maksimal. Hasil ini dikuatkan dengan wawancara yang dilakukan kepada Ibu Agustina, SKM. sebagai lurah di Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru yang dilakukan pada tanggal 22 Juli 2024 pukul 09.00 WIB bahwa secara kehandalan, setiap pegawai pada kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru sudah memiliki kehandalan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sementara hasil observasi yang penulis temukan dimana masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi mengenai dimensi *reability* (kehandalan), seperti pegawai telat dalam memberikan pelayanan, pegawai melakukan layanan terkadang tidak sesuai standar prosedur yang pada akhirnya akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dimensi *tangible* (berwujud) adalah dimensi dengan nilai rata-rata terendah, yaitu 46,7%, yang berarti kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru terhadap Dimensi *tangible* (berwujud) masih cukup baik, karena berada di skala 34-66%. Hasil ini menjelaskan bahwa fasilitas yang ada di kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru sudah cukup baik dalam mendukung proses pelayanan yang diberikan, selain itu pegawai juga sudah disiplin dalam melaksanakan pelayanan sesuai waktu yang ditetapkan. Hasil ini dikuatkan dengan wawancara yang dilakukan kepada Ibu Agustina, SKM. sebagai lurah. Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa bukti fisik sudah baik, namun masih terdapat kekurangan yang segera di perbaiki dalam menciptakan layanan yang berkualitas. Maka peran dari Lurah menjadi sangat penting untuk mendorong peningkatan layanan dengan menyediakan fasilitas – fasilitas pendukung yang lebih baik. Sementara hasil observasi yang penulis temukan dimana masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi mengenai dimensi *tangible* (berwujud) seperti kondisi bangunan yang kecil, ruangan yang sempit sehingga menimbulkan kondisi yang kurang nyaman, serta kurangnya fasilitas pendukung lainnya yang pada akhirnya akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil dari kelima dimensi kualitas pelayanan publik pada Tabel 1 tersebut, maka diperoleh nilai rata-rata adalah 66,5 %. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru sudah dilakukan dengan cukup baik.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung dan penghambat terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru diperoleh dengan melakukan wawancara terhadap Lurah, Sekretaris, Kasi Sosial dan Masyarakat. Hasil wawancara yang telah penulis lakukan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru sudah dilakukan sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan, dimana setiap pegawai yang bertugas sudah memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dan tentunya pelayanan publik harus terus ditingkatkan sehingga layanan yang diterima masyarakat semakin berkualitas.

Kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru juga terus berusaha untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan seperti memanfaatkan perkembangan teknologi dengan membuat layanan “Go Form Go” untuk mempermudah masyarakat mendapatkan layanan administrasi. Tujuan dibuatnya layanan “Go Form Go” untuk mempermudah masyarakat melakukan pendaftaran, namun tetap saja terdapat kendala dalam penerapannya dimana masih ada masyarakat yang kurang paham dan lebih memilih datang langsung ke kantor untuk mendapatkan pelayanan.

Faktor pendukung yang dirasakan oleh kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru seperti setiap pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat, selain itu pegawai juga selalu disiplin dalam melaksanakan tugas dan

tanggung jawab serta adanya pemanfaatan teknologi dalam mempermudah proses pelayanan.

Selain faktor pendukung, tentunya juga ada faktor penghambat dalam upaya peningkatan kualitas layanan, seperti status bangunan yang masih disewa sehingga kurangnya ruangan yang dapat digunakan sebagai ruang tunggu, masih adanya masyarakat yang tidak menggunakan layanan “Go Form Go” dalam mempermudah pendaftaran serta faktor yang paling sering terjadi adalah masyarakat yang kurang melengkapi dokumen persyaratan yang telah ditetapkan.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang ada di kantor Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru sudah dilakukan dengan baik dan dimensi *assurance* (jaminan) adalah dimensi dengan nilai rata – rata paling tinggi. Hal ini menjelaskan bahwa *assurance* (jaminan) merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas. Faktor pendukung dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik, seperti setiap pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat, pegawai juga selalu disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab serta adanya pemanfaatan teknologi dalam mempermudah proses pelayanan. Faktor penghambat dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik, seperti status bangunan yang masih disewa, masih adanya masyarakat yang tidak menggunakan layanan “Go Form Go” dalam mempermudah pendaftaran serta masyarakat yang kurang melengkapi dokumen persyaratan yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan kesimpulan yang dihasilkan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat penulis berikan yaitu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi pihak Kelurahan Kulim Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru, maka pegawai harus terus belajar untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kepada peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel – variabel penelitian yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, serta menggunakan analisis data yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- Disa N. F., Aditya, V., & Latip. (2021). Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 3 (1).
- Hannan, S. (2016). Analisis Pelayanan Administrasi di Kelurahan Banggae Kabupaten Majene (Studi Kasus Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris). *Jurnal Mitzal : Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, 1 (1).
- Mustaring, Prathomo, J., & Asrawardin. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Baru Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. *Economic and Business Management International Journal*, 5 (1).
- Norisa (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar*.

- Ratminto & Winarsih, A.S. (2016). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Cetakan Ke-14 Pustaka Pelajar.
- Sahro, F. (2021). Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Pelayanan Ktp Elektronik (Ktp- El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Sudana, I. K., & Yesy Anggreni, N. L. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Pendidikan Widyadari*, 22(2), 555-561.
- 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).
- 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 Lintas 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. (2024). E-govqual Aplikasi PEKA (Pekan Kita) Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 74-89.
- Handrian, E. (2024). Evaluasi Pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Oleh Badan

Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau (Studi Tujuan Pertama: Kemiskinan) Di Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 708-729.

- 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., & Khan, M. C. (2021). Model Inkremental: Evaluasi Program Peningkatan Kesempatan Kerja di Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(1), 1-12.
- 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: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 207-223.
- 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 Sherly Yarvita dan Eko Handrian

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.
- Zubaidah, E., Monalisa, M., Rusadi, S., & Handoko, T. (2024). E-Readiness Analysis to Accelerate Transformation Towards E-Government in Regional Government in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 16(1), 37-53.
- 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 Sherly Yarvita dan Eko Handrian

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 Menangulangi 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 Sherly Yarvita dan Eko Handrian

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.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Alfabeta CV Bandung. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wilem R. B. S., Kaunang, M., & Kaawoan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal Dua Kota Manado. *Jurnal Administrasi*, 2 (1).

Wou, A & Rumbiak, P. M. A. (2021). Analisis Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Kelurahan Saramom Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 1 (1).