

## **Analisis Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Mikro Dan Kecil (IUMK) Pada DPMPTSP Kabupaten Rokan Hulu**

**Indah Irawati<sup>1</sup> Nurmasari<sup>2</sup>**

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau  
Jl.Kaharuddin Nasution No.113, Marpoyan , Pekanbaru,Riau, Indonesia  
Email: [indahirawaty@student.uir.ac.id](mailto:indahirawaty@student.uir.ac.id) [nurmasari@soc.uir.ac.id](mailto:nurmasari@soc.uir.ac.id)

### **Abstract**

*This study aims to determine and analyze the Micro and Small Business License Issuance services (IUMK) at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Rokan Hulu Regency. This study uses a quantitative method with descriptive data description. The study population consisted of DPMPTSP employees of Rokan Hulu Regency and the community who had taken care of IUMK issuance at DPMPTSP of Rokan Hulu Regency. The sample determination used the census and purposive sampling methods, so that a sample of 46 people was obtained. Data collection was carried out by distributing questionnaires, interviews, observations, and documentation. The collected data were identified and grouped after being analyzed based on the theories expressed in the theoretical basis. The results of the study can be concluded that the Micro and Small Business Permit Issuance Service (IUMK) at the Investment and Integrated One-Stop Service Office of Rokan Hulu Regency is categorized as good. This result was obtained from the accumulation of all indicators used, namely service procedures, service time, service costs, service products, facilities and infrastructure, and the competence of service providers. Of the six research indicators, only service time is categorized as quite good, because the timeliness of completion in the issuance of IUMK does not comply with the provisions in the manual processing process and the completion time is inconsistent.*

**Keywords:** *Services, IUMK Issuance*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan Penerbitan Izin Usaha Mikro Dan Kecil (IUMK) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penjabaran data secara deskriptif. Populasi penelitian terdiri dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Rokan Hulu dan masyarakat yang telah mengurus penerbitan IUMK di DPMPTSP Kabupaten Rokan Hulu. Penetapan sampel menggunakan metode sensus dan purposive sampling, sehingga diperoleh sampel sebanyak 46 orang. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang terkumpul diidentifikasi dan dikelompokkan setelah itu dianalisis berdasarkan teori-teori yang diungkapkan pada landasan teori. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Mikro Dan Kecil (IUMK) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu berkategori baik. Hasil ini diperoleh dari akumulasi seluruh indikator yang digunakan yakni prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan. Keenam indikator penelitian hanya waktu pelayanan yang berkategori cukup baik, dikarenakan ketepatan waktu penyelesaian dalam penerbitan IUMK tidak sesuai ketentuan dalam proses pengurusan manual dan tidak konsisten waktu penyelesaiannya.

**Kata kunci:** *Pelayanan, Penerbitan IUMK.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena menyangkut langsung kebutuhan dan hak masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat, masyarakat semakin menuntut pelayanan yang mudah diakses, cepat, transparan, dan akuntabel. Pemerintah merespons hal ini dengan berbagai kebijakan, di antaranya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kedua regulasi tersebut bertujuan untuk mendukung percepatan reformasi birokrasi, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, serta memberikan kepastian prosedur dalam proses perizinan dan non-perizinan.

Di Kabupaten Rokan Hulu, pelaksanaan pelayanan perizinan berada di bawah tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), yang mengelola berbagai jenis layanan teknis dan administratif. Tercatat sebanyak 13 bidang pelayanan dan 55 jenis izin berada di bawah kewenangan dinas ini. Organisasi ini juga didukung oleh 39 personel yang terdiri dari PNS dan tenaga kontrak. Meskipun secara kelembagaan sudah cukup memadai dan tersedia layanan berbasis digital, pelaksanaan pelayanan masih banyak dilakukan secara manual dan tatap muka. Hal ini menimbulkan berbagai persoalan, seperti antrean panjang, keterlambatan penyelesaian izin, ketidakjelasan biaya, hingga munculnya potensi pungutan liar. Di samping itu, rendahnya pemanfaatan teknologi digital dan kurangnya sosialisasi membuat inovasi pelayanan belum berjalan optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perlu dilakukan kajian mengenai bagaimana pelaksanaan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Rokan Hulu, serta sejauh mana kendala dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu: bagaimana implementasi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rokan Hulu, apa saja hambatan yang dihadapi selama pelaksanaannya, serta upaya apa yang telah dilakukan untuk meningkatkan efektivitas layanan perizinan kepada masyarakat.

Selaras dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Rokan Hulu, mengidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul dalam proses pelayanan, serta mendeskripsikan upaya yang dilakukan instansi dalam mendorong perbaikan mutu pelayanan kepada masyarakat.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. **Administrasi**

Berdasarkan teori administrasi menurut Pasolong (2015;8), administrasi dipahami sebagai kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam rangka melaksanakan

tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Konsep ini menekankan pentingnya perencanaan, koordinasi, dan rasionalitas dalam setiap kegiatan administratif agar tujuan organisasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik, dapat tercapai dengan optimal. Administrasi menurut Pasolong juga mencerminkan fungsi sosial manusia sebagai makhluk yang saling membutuhkan, sehingga kerja sama dalam administrasi menjadi kunci dalam mewujudkan keteraturan dan kesejahteraan masyarakat melalui peran lembaga pemerintah.

## **2. Organisasi**

Menurut Siagian (2007:25), organisasi adalah setiap bentuk perserikatan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama secara formal untuk mencapai tujuan bersama, dengan adanya hubungan struktural antara pimpinan dan bawahan. Konsep ini menunjukkan bahwa organisasi tidak hanya menjadi wadah berkumpulnya individu, tetapi juga sebagai sistem kerja sama yang terstruktur, di mana setiap anggota memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas. Organisasi berfungsi sebagai sarana untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan, baik dalam konteks organisasi umum maupun organisasi publik. Dalam organisasi publik, kerja sama ini diwujudkan melalui pembagian tugas dan wewenang untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, sesuai dengan struktur dan fungsi birokrasi pemerintahan.

## **3. Manajemen**

Menurut George R. Terry dalam Zulkifli (2009:16), manajemen adalah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Proses ini dilakukan secara sistematis dengan memanfaatkan ilmu dan keterampilan guna mengoptimalkan sumber daya dalam organisasi.

## **4. Konsep Pelayanan**

Menurut Pasolong (2010:128), pelayanan adalah aktivitas individu, kelompok, atau organisasi, baik langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan menjadi bagian penting dalam tugas pemerintah guna memberikan kepuasan dan memenuhi hak-hak masyarakat secara efektif dan efisien.

## **5. Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Mukarom (2018:22), pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingan dan aturan yang telah ditetapkan. Pelayanan ini diukur melalui enam standar utama, yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Pelayanan publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif sesuai fungsi organisasi yang menyelenggarakannya.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menganalisis pelayanan penerbitan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Rokan Hulu secara sistematis, faktual, dan akurat. Lokasi penelitian dipilih karena ditemukan permasalahan seperti keterlambatan pelayanan dan

keterbatasan jumlah pegawai. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari pegawai DPMPTSP dan masyarakat pemohon IUMK, dengan jumlah sampel 46 orang yang ditentukan melalui metode sensus untuk pegawai dan purposive sampling untuk masyarakat. Data yang digunakan meliputi data primer berupa kuesioner dan wawancara, serta data sekunder seperti profil organisasi, SOP, dan data pendukung lainnya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Seluruh data dianalisis menggunakan metode deskriptif, ditabulasi, dan diinterpretasikan berdasarkan teori yang relevan guna memperoleh kesimpulan yang objektif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil tanggapan yang diberikan responden pada seluruh indikator penelitian, maka dapat direkapitulasi hasil dari masing-masing indikator untuk dapat ditarik kesimpulan penelitian ini. Untuk lebih jelasnya mengenai distribusi data dari masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I. 1

Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Mikro Dan Kecil (IUMK) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu

No.	Indikator	Pilihan Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Prosedur pelayanan	57	26	3	86
2	Waktu pelayanan	38	18	30	86
3	Biaya pelayanan	76	10	-	86
4	Produk pelayanan	70	14	2	86
5	Sarana dan prasarana	46	33	7	86
6	Kompetensi petugas pemberi pelayanan	44	28	14	86
Jumlah		331	129	56	516
Skor		993	258	56	1.307
Kategori		Baik			

Sumber: *Olahan Penelitian, 2025.*

Berdasarkan data yang dituangkan pada tabel di atas dapat dikatakan bahwa Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Mikro Dan Kecil (IUMK) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu telah berjalan dengan baik yakni dengan skor 1.307 dan berada pada kategori penilaian baik.

Hasil temuan penelitian yang menyatakan pelayanan penerbitan IUMK pada DPMPTSP Rokan Hulu sudah baik dari penilaian 6 indikator yang digunakan yakni prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan. Namun hasil ini masih terdapat hambatan yang menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan Bapak Dedi Asmanto, S.Sos., M.Si selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A tentang apa hambatan dalam pelayanan penerbitan IUMK pada DPMPTSP Rokan Hulu menyatakan bahwa:

*sejauh hambatan yang ada berasal dari dalam tubuh instansi ini, yakni jumlah pegawai yang memiliki kompetensi teknis masih kurang. Dikarenakan sering terjadinya perubahan regulasi yang mengharuskan pegawai mengupgrade kemampuannya secara teknis untuk menyesuaikan regulasi tersebut (Hari Rabu tanggal 12 Februari 2025 Bertempat di DPMPTSP Kabupaten Rokan Hulu).*

Hasil wawancara yang disampaikan Ibu Ira Mayasopa selaku Kepala Seksi Pengolahan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal mengenai apa hambatan dalam pelayanan penerbitan IUMK pada DPMPTSP Rokan Hulu?

*Hambatan: jika persyaratan tidak lengkap akan dihubungi dan jika tidak dikembalikan akan dilengkapi dan tidak akan diproses jika tidak lengkap itu yang menjadi hambatan. Saran: sebenarnya kesulitan itu ada jika dicek dengan benar/tidak turun karena tidak semua melalui situs jadi kami tidak tahu dan harus turun kelapangan (Hari Rabu tanggal 12 Februari 2025 Bertempat di DPMPTSP Kabupaten Rokan Hulu).*

Wawancara dengan Ibu Tetri selaku Staff Administrasi Pelayanan Pengurusan IUMK di DPMPTSP Kabupaten Rokan Hulu mengenai apa hambatan dalam pelayanan penerbitan IUMK pada DPMPTSP Rokan Hulu menyatakan bahwa:

*Dalam pelayanan penerbitan IUMK pada DPMPTSP terlihat bahwa penyandang disabilitas memiliki keterbatasan fisik atau non fisik tentunya membutuhkan pelayanan publik yang setara dengan masyarakat umum. Dilihat dari keterbatasan ini, dibutuhkan peran serta pemerintah terutama dalam memberikan informasi publik mengenai pelayanan publik yang telah disediakan. Kurangnya informasi dapat dilakukan dengan mengadakan sosialisasi tentang pelayanan yang tersedia di mall pelayanan publik Rokan Hulu, sehingga masyarakat disabilitas dapat mengetahui pelayanan apa saja yang dapat diterima. Di dalam diri disabilitas terdapat keresahan terhadap pelayanan yang disediakan mengingat mereka sering mendapatkan diskriminasi sosial. Maka dari itu pemerintah perlu mengadakan sosialisasi dan informasi khusus bagi penyandang disabilitas (Pada hari Senin tanggal 24 Februari 2025 Bertempat di DPMPTSP Kabupaten Rokan Hulu).*

Hambatan yang ditemui yakni kemampuan dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan harus terus ditingkatkan, sehingga segala kekurangan yang ada dapat diselesaikan dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu hambatan yang datang dari masyarakat dalam mengurus IUMK sering kali tidak memahami alur dan persyaratan yang harus dilengkapi, sehingga waktu penyelesaian pekerjaan menjadi lambat dan waktu terbuat untuk melayani masyarakat yang kurang persyaratan.

Dengan demikian dari hasil tanggapan responden, wawancara dengan informan penelitian, dan pengamatan langsung di lapangan yang telah peneliti laksanakan maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Mikro Dan Kecil (IUMK) pada Dinas

Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu sudah berada pada kategori baik, sehingga memberikan rasa puas pada masyarakat yang datang mengurus penerbitan IUMK.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat dikatakan bahwa Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Mikro Dan Kecil (IUMK) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu berkategori baik. Hasil ini diperoleh dari akumulasi seluruh indikator yang digunakan yakni:

1. Prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dalam penerbitan IUMK sudah menyajikan informasi prosedur pelayanan dan informasi mengenai persyaratan di ruang pelayanan maupun pada website DPMPTSP Rokan Hulu.
2. Waktu pelayanan dan konsisten pelayanan penerbitan IUMK belum sesuai dengan yang diharapkan. Di mana terdapat keterlambatan waktu pelayanan dan konsistensi waktu yang tidak sesuai sebagaimana ditetapkan DPMPTSP Rokan Hulu dalam penyelesaian berkas IUMK.
3. Biaya pelayanan yang gratis dan disampaikan secara transparan dalam pelayanan penerbitan IUMK sudah sesuai dengan diharapkan masyarakat. Hasil ini dapat dikatakan bahwa DPMPTSP Rokan Hulu telah memberikan dukungan bagi masyarakat untuk mengurus IUMK dengan tanpa biaya atau gratis.
4. Produk yang dilayani pada DPMPTSP cukup banyak salah satunya adalah penerbitan IUMK. IUMK ini diterbitkan untuk pengusaha kecil dengan resiko rendah, sehingga semua masyarakat yang berusaha dengan resiko rendah tergolong dalam UMKM bisa mengurus IUMK sebagai bentuk legalitas usaha dan bisa digunakan sebagai persyaratan untuk berbagai keperluan lainnya. Pengurusan IUMK ini dilakukan secara Online dan manual dengan persyaratan yang sama yakni semuanya harus memiliki NIB. Hasil ini dapat dikatakan bahwa DPMPTSP Rokan Hulu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam penerbitan IUMK melalui jalur langsung atau manual maupun Online..
5. Sarana dan prasarana pada DPMPTSP cukup baik, sehingga memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang mengurus penerbitan IUMK. Ruang pelayanan dilengkapi dengan fasilitas yang sangat mendukung bagi masyarakat terdapat ruang loket pelayanan, ruang tunggu, ruang yang bersih, dan nyaman, selain itu terdapat berbagai petunjuk yang bisa dijadikan pedoman masyarakat dalam melakukan pengurusan IUMK. Hasil ini dapat dikatakan bahwa DPMPTSP Rokan Hulu telah mempersiapkan ruang dan fasilitas pelayanan yang representatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan sudah teliti dan bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya, sehingga tingkat kesalahan sangat kecil dan memberikan rasa puas kepada masyarakat yang mengurus penerbitan IUMK. Hasil ini dapat dikatakan

bahwa DPMPTSP Rokan Hulu telah mempersiapkan petugas pelayanan yang handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian hanya waktu pelayanan yang berkategori cukup baik, dikarenakan ketepatan waktu penyelesaian dalam penerbitan IUMK tidak sesuai ketentuan dalam proses pengurusan manual dan tidak konsisten waktu penyelesaiannya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Brantas. 2009. Dasar-Dasar Manajemen. Bandung: Alfabeta
- Darwis, Dkk. 2009. Dasar-Dasar Manajemen. Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pendidikan.
- Duadji, dkk. 2019. Ilmu Administrasi Publik. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Effendi, S. & Tukiran. 2014. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES
- Handoko, T. Hani. 2018. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: B.P.F.E UGM.
- Hasibuan, H. Melayu. S.P. 2006. Manajemen Dasar: Pengertian dan Masalah. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lukman, Sampanan. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YYKPN
- Martoyo, Susilo. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE
- Maulidiah, Sri. 2014. Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan. Bandung: Indraprahasta
- Moekijat. 2001. Pengembangan Manajemen dan Motivasi. Bandung: Pionir Jaya.
- Moenir. 2005. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Z & Laksana, M.W. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia.
- Nawawi, Hadari. 2008. Manajemen Sumberdaya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani. 2015. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2010. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang . 2007. Filsafat Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang . 2005. Teori Pengembangan Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Syafri, Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik. Jakarta: Erlangga.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiarto. 2002. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

*Tjiptono, Fandy. 2017. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.*  
Zulkifli. 2015. Pengantar Manajemen. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.  
Zulkifli. 2009. Fungsi-Fungsi Manajemen. Pekanbaru: UIR Press.  
Zulkifli. 2005. Pengantar Studi ilmu Administrasi dan Manajemen. Pekanbaru: UIR Press.

#### **Jurnal-Jurnal:**

- Simbolon, Andy Penta Gracia. dkk. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Mikro pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi. *Jurnal Perspektif* Vol.11 No. 1 Tahun 2022.
- Sunarto dan Budi Mulyawan. 2019. Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Indramayu (Studi Tentang Pengurusan Surat Izin Usaha). *Jurnal Aspirasi* Vol. 9 No. 2 Tahun 2019.
- Sulistio, Yudis. M. Qur'anul Kariem, Novia Kencana. 2023. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Mikro di Dinas Perdagangan Kota Palembang Tahun 2022. *The Journalish: Social and Government* Vol. 4 No. 2 Tahun 2023.
- 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 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. (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 Kesejahteran 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 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 (DPMPSTP) 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.
- Yogya, 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., & Yogya, 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 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.
- 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".
- 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 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. (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 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 Rupert 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 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.
- 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".

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Peraturan Presiden Nomor 98 tahun 2014 Tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro Dan Kecil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2014 Tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro Dan Kecil

Peraturan Bupati Nomor 49 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu