

---

# KUALITAS PELAYANAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN RIAU DALAM MENYELESAIKAN LAPORAN MASYARAKAT DIBIDANG PELAYANAN PUBLIK

Tiara Yuliani<sup>1</sup> Lilis Suriani<sup>2</sup>

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

Nasution No. 133 Perhentian Mapoyan Pekanbaru, Indonesia

[tiarayuliani@student.uir.ac.id](mailto:tiarayuliani@student.uir.ac.id) [lilissuriani@soc.uir.ac.id](mailto:lilissuriani@soc.uir.ac.id)

## Abstract

*Public service quality is a key indicator in assessing the effectiveness of government agencies, particularly oversight bodies such as the Ombudsman of the Republic of Indonesia. This study aims to analyze in-depth the service quality of the Ombudsman of the Republic of Indonesia's Riau Representative Office in resolving public service reports during the 2021–2024 period. Quality is measured using five indicators from the Seroqual model: tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study also identifies inhibiting factors that influence service quality. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation. The informants, consisting of Ombudsman employees and public reporters, found that the overall service of the Indonesian Ombudsman Representative Office in Riau has been quite good, particularly in terms of the manner in which officers communicate and empathize when handling public reports. However, several obstacles remain that impact service quality, including limited human resources, minimal outreach, limited operational budget, and inadequate transportation for field activities. These factors have the potential to reduce service effectiveness and efficiency, particularly in terms of reducing time and reaching communities in remote areas. Based on these findings, it is recommended that the Ombudsman increase the number and capacity of its human resources, expand outreach, optimize its digital system, and strengthen operational support facilities. Overall improvements in service quality are crucial to maintain public trust and ensure the protection of the public's right to fair and transparent public services.*

**Key Words :** *Service Quality, Indonesian Ombudsman, Public Reports, Public Services, Maladministration.*

## Abstrak

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama dalam menilai efektivitas kinerja instansi pemerintah, terutama lembaga pengawas seperti Ombudsman Republik Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau dalam menyelesaikan laporan masyarakat di bidang pelayanan publik pada periode

2021–2024. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima indikator dari model Servqual yaitu bukti nyata (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari pegawai Ombudsman, pelapor masyarakat, penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Riau telah berjalan cukup baik, khususnya dalam hal keandalan dan empati petugas dalam menangani laporan masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, antara lain keterbatasan jumlah SDM, minimnya sosialisasi, keterbatasan anggaran operasional, dan kurangnya fasilitas transportasi untuk kegiatan lapangan. Faktor-faktor ini berpotensi menurunkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, terutama dalam hal ketepatan waktu dan jangkauan terhadap masyarakat di daerah terpencil. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Ombudsman meningkatkan jumlah dan kapasitas SDM, memperluas sosialisasi, mengoptimalkan sistem digital, serta memperkuat dukungan sarana operasional. Peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh penting dilakukan guna menjaga kepercayaan publik dan menjamin perlindungan hak masyarakat dalam memperoleh layanan publik yang adil dan transparan.

**Key Words : Kualitas Pelayanan, Ombudsman RI, Laporan Masyarakat, Pelayanan Publik, Maladministrasi**

## **Pendahuluan**

Indonesia sebagai negara demokrasi terbesar di Asia Tenggara menjunjung tinggi prinsip rule of law yang berlandaskan pada keadilan, hak asasi manusia, dan demokrasi dalam setiap proses pemerintahan. Salah satu wujud dari prinsip tersebut adalah menyediakan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan dapat diakses oleh warga seluruh negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan.

Dalam konteks ini, keberadaan lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman Republik Indonesia (ORI) menjadi krusial dalam mengawasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Ombudsman berperan menerima, memeriksa, dan melaporkan laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi serta memberikan rekomendasi perbaikan. Di tingkat daerah, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

memiliki peran penting dalam mengawal penyelenggaraan pelayanan publik yang berkeadilan dan akuntabel.

Sejak berdiri pada tahun 2012, Ombudsman Riau telah menangani ratusan laporan masyarakat setiap tahunnya. Berdasarkan Tabel I.1 , lembaga ini hanya didukung oleh 24 orang sumber daya manusia , yang meliputi kepala perwakilan, kepala keasistenan, hingga tenaga pendukung seperti keamanan dan pengemudi:

Tabel I.1. Jumlah Sumber Daya Manusia di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

Tinjauan Pustaka

No	Nama	Jabatan
1	2	3
1.	Bambang Pratama, S.H.,M.H.	Kepala Perwakilan Ombudsman RI Riau
2.	Dasuki,S.Sos.	Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi
3.	Deny Rendra,S.IP.,M.Si.	Kepala Kasistenan Pemeriksaan Laporan
4.	Agung Setio Apriyanto.S.H.,M.H.	Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan
5.	M.Chairil Umam,S.IP.,M.Si.	Asisten Muda(Bidang Pencegahan Maladministrasi)
6.	Metia Winanti Muchda,S.H.	Asisten Pratama(Bidang PencegahanMaladministrasi)
7.	Zsa Zsa Bangun Pratama,S.H.,M.H.	Asisten Muda (Bidang Riksa)
8.	Habibie,S.H.	Asisten Pratama (Bidang Riksa)
9.	Ainul Mardiyah,S.H	Asisten Pratama (Bidang Riksa)
10.	Tami Linasari,S.H.,M.Kn.	Asisten Pratama (Bidang Riksa)
11.	Cahyono,S.H.	Asisten Pratama (Bidang Riksa)
12.	Wahyuni,S.H.	Asisten Pratama ( Bidang PVL)
13.	Riana Anugrah,S.IP.	Asisten Pratama (Bidang PVL)
14.	Zeilani Hadi Putra,S.E.	Asisten Pratama (Bidang PVL)
15.	Silvia Ningrum,S.E.	Penata Keuangan(Bendahara dan Pengelola BMN)
16.	Enda Yuliana,A.Md.	Administrasi Pemerintahan

17.	Fatwa Ferdiansyah,S.H.	Analisis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat(Unit Arsip dan Wali Data)
18.	Lusiana Nuraini Nainggolan,S.E.	Analisi Tata Usaha
19.	Debi Nursari,S.E.,M.Si.	Pramubakti
20.	Icha Oktavia,S.AP.	Pramubakti
21.	M.Ramzah,S.H.	Tenaga Keamanan
22.	Wahidun,S.Hum.	Tenaga Keamanan
23.	Muafi Maulana Al Amin	Tenaga Keamanan
24.	M.Yusuf,S.Sos.	Pegemudi

*Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau.*

Keterbatasan jumlah SDM ini menjadi tantangan tersendiri, terutama ketika menghadapi volume laporan yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Berdasarkan Tabel I.2 , metode pelaporan masyarakat masih didominasi oleh cara manual, khususnya dengan datang langsung ke kantor dan menggunakan telepon/WhatsApp . Dari total 490 laporan yang diterima antara tahun 2022 hingga September 2024, sebanyak 200 laporan disampaikan dengan cara datang langsung ke kantor:

Tabel I.2. Laporan Data Berdasarkan Cara Penyampaian ke Ombudsman RI Perwakilan Riau (2022–2024) (hingga september 2024)

No.	Cara Penyampaian	Tahun			Total
		2022	2023	2024	
1	Datang Langsung	42	106	52	200
2	Surat	31	25	24	80
3	Telepon/ WA	50	46	30	126
4	PVL On The Spot	3	4	54	61

5	Email	5	3	1	9
6	Media	0	0	0	0
7	Website	0	3	2	5
8	Investigasi Inisiatif	9	0	9	0
<b>Jumlah</b>		<b>131</b>	<b>196</b>	<b>163</b>	<b>490</b>

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau.

Data ini menunjukkan bahwa masyarakat masih merasa lebih nyaman dan percaya menyampaikan laporan secara langsung, meskipun teknologi pelaporan dare telah disediakan.

Dari sisi efektivitas penyelesaian laporan, data dari Tabel I.3 menunjukkan kinerja yang cukup baik, di mana 480 dari 490 laporan telah selesai ditindaklanjuti dalam kurun waktu 2022–2024:

Tabel I.1 Penyelesaian Laporan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2022-2024 (hingga september 2024)

No.	Tahun	Lapran Masuk	Tindak Lanjut		Total
			Selesai	Tidak Selesai/Proses	
1	2022	131	131	0	131
2	2023	196	193	3	196
3	2024	156	156	7	163
<b>Jumlah</b>		<b>490</b>	<b>480</b>	<b>10</b>	<b>490</b>

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau.

Namun demikian, pencapaian penyelesaian laporan belum sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan publik yang optimal. Masih ditemukan sejumlah kendala

Tiara Yuliani<sup>1</sup> dan Lilis Suriani<sup>2</sup>

seperti lamanya waktu pelaporan akibat kelengkapan dokumen, keterbatasan SDM, serta kondisi sarana infrastruktur yang belum sepenuhnya mendukung. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa beberapa fasilitas seperti meja, kursi, laptop, printer, dan perangkat WiFi di kantor Ombudsman Riau kurang terawat, yang dapat berdampak langsung pada efisiensi dan kenyamanan pelayanan.

Melihat kompleksitas tersebut, penting untuk dilakukan kajian mendalam mengenai kualitas pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, khususnya dalam konteks penyelesaian laporan masyarakat periode 2021–2024. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, serta untuk mengidentifikasi tantangan utama yang dihadapi dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap maladministrasi.

### **Tinjauan pustaka**

Pelayanan publik merupakan bagian dari administrasi publik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Sinambela (2010), kualitas pelayanan ditentukan oleh kejelasan prosedur, kecepatan, kepastian waktu, dan keramahan petugas.

Administrasi publik berperan sebagai alat negara dalam mencapai tujuan pembangunan, yang menekankan pentingnya efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas (Dwiyanto, 2006). Sementara itu, organisasi sebagai wadah kerja sama dalam sistem pemerintahan membutuhkan struktur dan koordinasi yang jelas (Robbins, 2021).

Manajemen pelayanan publik, menurut Gulati et al. (2017), melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan dengan mengedepankan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988), yang mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi: tangibles (fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Ombudsman RI adalah lembaga negara yang dibentuk berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008, bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan menangani laporan masyarakat terkait maladministrasi. Peran ini penting dalam mendorong transparansi, akuntabilitas, dan perbaikan sistem pelayanan.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden, kemudian dianalisis secara deskriptif dalam bentuk tabel dan persentase guna menggambarkan kondisi riil pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Riau. Analisis ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan pengalaman responden.

Menurut Sugiyono (2008:15), teknik pengumpulan data menjadi langkah yang sangat strategis dalam penelitian, karena keberhasilan penelitian sangat bergantung pada kualitas data yang diperoleh.

## Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau dalam menyelesaikan laporan masyarakat di bidang pelayanan publik pada periode 2021–2024. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan indikator yang mengacu pada lima dimensi SERVQUAL: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 26 responden masyarakat dan 21 pegawai Ombudsman, serta diperkuat oleh hasil wawancara mendalam dan observasi lapangan.

Tabel 1. Rekapitulasi Tanggapan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Riau

No	Item Penilaian	Dimensi Penilaian			Jumlah
		Berkualitas	Cukup berkualitas	Kurang Berkualitas	
1	Produk-Produk Fisik	17 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	21 (100%)
2	Kehandalan	17 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	21 (100%)

3	Daya Tanggap	11 (52%)	10 (48%)	0 (0%)	21 (100%)
4	Jaminan	15 (71%)	6 (29%)	0 (0%)	21 (100%)
5	Empati	13 (62%)	8 (38%)	0 (0%)	21 (100%)
<b>Total</b>		73	32	0	105
<b>Rata- Rata</b>		15	6	0	21
<b>Presentase</b>		70%	30%	0%	100%

Sumber: Olahan penulis,2025

Tabel 2 : Rekapitulasi Tanggapan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Item Penilaian	Dimensi penilaian			Jumlah
		Berkualitas	Cukup Berkualitas	Kurang Berkualitas	
1	Produk-Produk Fisik	12 (46%)	14 (54%)	0 (0%)	26 (100%)
2	Kehandalan	12 (46%)	12 (46%)	2 (8%)	26 (100%)
3	Daya Tanggap	12 (46%)	9 (35%)	5 (19%)	26 (100%)
4	Jaminan	13 (50%)	12 (46%)	1 (4%)	26 (100%)
5	Empati	12 (46%)	10 (38%)	4 (16%)	26 (100%)

<b>Total</b>	61	57	12	130
<b>Rata – Rata</b>	12	11	3	26
<b>Presentase</b>	47%	44%	9%	100%

*Sumber: Olahan Penulis, 2025*

Berdasarkan hasil analisis per dimensi kualitas pelayanan publik menggunakan pendekatan SERVQUAL, ditemukan adanya perbedaan persepsi antara pegawai dan masyarakat. Pada dimensi Tangible (bukti fisik), pegawai memberikan penilaian yang tinggi sebesar 80%, menilai fasilitas fisik sebagai berkualitas. Sebaliknya, masyarakat hanya memberikan nilai 54%, dengan beberapa catatan penting seperti ruang tunggu yang dinilai belum ramah bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan lansia. Selain itu, informasi visual dianggap kurang komunikatif, dan ditemukan keluhan terhadap perangkat teknologi seperti printer atau komputer yang mengalami kerusakan namun tidak segera diperbaiki.

Pada dimensi Keandalan (reliability), pegawai juga memberikan penilaian tinggi sebesar 80%, namun hanya 46% masyarakat yang menyatakan puas. Masyarakat mengeluhkan lambatnya proses penanganan laporan serta minimnya pembaruan informasi selama proses berlangsung. Kondisi ini diperparah dengan keterbatasan jumlah SDM, yang menurut pegawai menyebabkan ketimpangan beban kerja dan berimbas langsung pada kecepatan penyelesaian laporan.

Dimensi Daya Tanggap (responsiveness) mendapatkan penilaian cukup dari kedua belah pihak, yaitu 48% dari pegawai dan 46% dari masyarakat. Keterlambatan dalam merespons laporan, khususnya yang dikirim melalui media digital seperti WhatsApp, menjadi keluhan utama. Di sisi lain, sistem informasi internal SIMPeL yang digunakan oleh Ombudsman dinilai belum mendukung transparansi informasi secara real-time kepada pelapor, sehingga memperbesar kesenjangan ekspektasi masyarakat.

Sementara itu, pada dimensi Jaminan (assurance), pegawai memberikan penilaian 71% (berkualitas), sedangkan masyarakat menilai sebesar 50% (cukup berkualitas). Meskipun prosedur layanan dirasakan aman dan sesuai standar, masyarakat dengan latar belakang pendidikan rendah merasa kesulitan memahami isi dokumen karena penggunaan istilah hukum yang terlalu teknis dan penyampaian informasi yang dinilai terlalu formal.

Terakhir, pada dimensi Empati (empathy), pegawai memberikan nilai 62% dan masyarakat 46%, menandakan adanya upaya petugas dalam membangun hubungan yang personal dengan pelapor. Namun, komunikasi interpersonal masih perlu ditingkatkan, khususnya terhadap kelompok rentan atau pelapor dari daerah yang memiliki hambatan geografis maupun sosial. Minimnya pelatihan komunikasi empatik juga disebut sebagai faktor penghambat dalam membangun interaksi yang lebih humanis dan inklusif.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Riau berada pada kategori “Cukup Berkualitas”, baik menurut persepsi masyarakat maupun pegawai. Pelayanan fisik dinilai cukup layak, namun masih terdapat kendala seperti ruang tunggu yang sempit, belum ramah bagi kelompok penyandang disabilitas dan lansia, serta informasi visual yang kurang komunikatif. Dari segi keandalan, petugas dianggap telah melaksanakan pelayanan sesuai prosedur, namun belum konsisten dalam memberikan pembaruan informasi kepada pelapor, sehingga menimbulkan kesan kurang transparan. Ketanggapan petugas dalam merespons laporan dinilai cukup baik, tetapi keterlambatan masih terjadi terutama pada layanan digital seperti WhatsApp dan media sosial. Pada aspek jaminan, meskipun masyarakat merasa aman karena adanya surat pemberitahuan dan penjelasan prosedur, tidak semua pelapor memahami isi dokumen karena penggunaan bahasa yang terlalu teknis dan komunikasi satu arah. Sementara itu, empati petugas dinilai cukup, dengan sikap ramah dan kesediaan mendengarkan keluhan, namun belum semua pelapor terutama dari kelompok rentan merasakan perhatian khusus atau komunikasi yang bersifat personal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam hal transparansi informasi, pelayanan digital, pendekatan komunikasi yang empatik, serta perbaikan fasilitas fisik yang lebih inklusif agar pelayanan publik yang diberikan dapat lebih optimal dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan upaya dan langkah-langkah yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi Kantor Ombudsman RI Perwakilan Riau dalam Menangani Laporan Masyarakat DiBidang Pelayanan Publik, diantaranya :

1. Penambahan dan Pemerataan Sumber Daya Manusia (SDM).

Disarankan agar Ombudsman RI Perwakilan Riau menambah jumlah pegawai khususnya di bagian penerimaan, verifikasi, dan pemeriksaan laporan. Selain penambahan, perlu dilakukan pembagian tugas yang lebih efektif agar beban kerja tidak tertumpuk pada individu tertentu. Langkah ini penting untuk mempercepat penanganan laporan masyarakat dan menghindari penundaan proses layanan.

2. Ruang tunggu tidak inklusif dan informasi visual sulit dipahami.

Untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan layanan publik, disarankan agar Ombudsman RI Perwakilan Riau membangun Zona Layanan Inklusif berupa ruang tunggu yang luas dengan desain universal yang ramah bagi penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil. Zona ini perlu dilengkapi dengan rambu visual yang jelas, peta layanan, serta audio pengumuman otomatis untuk memudahkan pemahaman informasi. Selain itu, disarankan pula untuk menerapkan Pojok Informasi Digital, yaitu layar sentuh interaktif yang menyajikan panduan pelayanan, simulasi pelaporan, dan daftar pertanyaan umum (FAQ) dalam bahasa yang sederhana dan visual yang menarik. Upaya ini akan membantu menciptakan pelayanan yang inklusif, informatif, dan responsif terhadap kebutuhan seluruh masyarakat.

3. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi Publik Secara Menyeluruh.

Ombudsman perlu meningkatkan intensitas sosialisasi secara rutin dan menyeluruh, baik melalui media massa, media sosial, maupun kunjungan langsung ke daerah-daerah terpencil. Materi edukasi harus dibuat sederhana dan mudah dipahami agar masyarakat mengetahui hak-haknya serta prosedur pengaduan yang tersedia. Pelibatan tokoh masyarakat atau mitra lokal seperti "Sahabat Ombudsman" juga bisa menjadi strategi efektif dalam menjangkau kelompok rentan.

4. Penambahan Kendaraan Operasional untuk Tugas Lapangan.

Untuk mendukung mobilitas petugas dalam menindaklanjuti laporan masyarakat, terutama di daerah yang sulit dijangkau, diperlukan penambahan unit kendaraan operasional. Dengan ketersediaan transportasi yang memadai, petugas dapat lebih cepat dan efektif melakukan verifikasi lapangan, sehingga proses penyelesaian laporan menjadi lebih optimal dan tidak tertunda.

## Daftar Pustaka

- Achmad Sobirin. (2007). *Budaya Organisasi Pengertian, Makna dan Aplikasinya Dalam. Kehidupan Organisasi*. Yogyakarta: IBP.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*
- Arismen, & Syahyuman. (2012). Tinjauan Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling pada Perpustakaan Umum Gunung Bungsu Kabupaten Tanah Datar. *Ilmu Informasi Dan Kearsipan*, 1 (1), 190-200.
- Dr. Desna Aromatica, S. AP., M. AP., dan M. Si. Dr. Arip Rahman Sudrajat, S. Sos. (2021). *“TEORI ORGANISASI Konsep, Struktur & Aplikasi.”* CV. Amerta Media.
- Oktaviani. (2018). *“Konsep Administrai Publik.”* 10–27.
- Gulati, R., Mayo, A. J., & Nohria, N. (2017). *Management : an integrated approach*. Boston: MA Cengage Learning.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2006). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan ' Masalah*, Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara
- Hendry Andry, A. T. (2020). *Perilaku & Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing
- Handoko, Hani. (2011). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan Malayu S.P.(2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Inu kencana Syafie(2010) *Ilmu Administrasi Publik*: Jakarta: PT.Rineka Cipta
- I.G. Wursanto. 2007. *Dasar-dasar Manajemen Personalialia*. Jakarta: Pustaka Dian.
- Kartono, K. (2016). *Pemimpin dan Kepemimpinan* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Karsadi, Prof. Dr. M.Si. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial: Antara Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. (Vol. 4, Nomor 1) Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Laksana, M. F.(2018) . *Praktis Memahami Manejemen Pemasaran*. Sukabumi: CV Al Fath Zumar
- Notoatmodjo S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka CiptaNurkholis,
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:: Alfabeta.
- Sumaryani.(2005). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Terry, George R. dan Rue, Leslie W.,(2001). *Dasar-dasar Manajemen*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Thoha,Miftah.(2002). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Winarno,Budi.(2007). *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Zaithaml, Parasuraman & Berry. (2005). *Menilai Kepelayanan Publik*
- Anggraeni, F., Amrulloh, R., & Asy'ari, A. H. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan pada Kelurahan Loktabat Utara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 7(3), 381-397.
- Annisa, AOS, & Ridwan, M. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Penanganan Laporan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik* , 20 (1), 73-95.
- Akhmad, B., & Sari, M. (2019). Kualitas Pelayanan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat Kota Banjarmasin: Service Quality of the South Kalimantan Representative Ombudsman in Following Up the Banjarmasin City Complaint Report. *Anterior Jurnal*, 18(2), 143-151.
- Febrianto, M. C. (2023). STRATEGI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI SELATAN DALAM MENDORONG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAPORAN MASYARAKAT. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(3), 254-274.
- Hanafi, M. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Ombudsman: Studi Kasus Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Ivan Kukoh Prabowo. 2021. "Efektifitas Pembelajaran Daring pada Siswa Kelas 1 SDN Kalikuning 3 Kecamatan Tulakan." 5–16.

Juliani, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Ombudsman Ri Perwakilanprovinsi Riau Dalam Menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat Kota Pekanbaru (Periode 2018-2022) (Doctoral dissertation, Universitas Lancang Kuning).

Jafar, F. F. (2021). KUALITAS PELAYANAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI DI SULAWESI SELATAN (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Melasari, D. (2019). Implementasi Peraturan Desa No 09 Tahun 2015 Tentang Larangan Menyentrum Dan Meracun Ikan Disungai (studi Di Desa Paya Rumbai Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

OKTAVIANI, T. (2016). PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TRANSPORTASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) TRANS METRO BANDUNG DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDUNG (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).

Putri, K., & Sahuri, C. (2017). Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam melibatkan Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru) (Disertasi Doktoral, Universitas Riau).

Robbins. 2019. "Pengaruh Employee Empowerment, Teamwork, Training and Education dan Employee Involvement Terhadap Job Satisfaction." (2017):49.

Sundari, I. D. (2018). Implementasi Perawatan Dan Pemeliharaan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) Pada Jalan Sm. Amin, Simpang Baru Kecamatan Tampan Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau). Kepuasan terhadap Pelatihan dan Pengembangan Profesional

Silalahi, N. I. S. (2023).EFEKTIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI ACEH DALAM PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT DI BIDANG PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2017-2021. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, 8(2).

Yuniningsih, Tri, dan Dipta Kharisma. 2017. "Efektivita Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang." Majalah Kedokteran Indonesia 54(7):283–88.

Zulfikar, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun (Studi Kasus Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran)

Tiara Yuliani<sup>1</sup> dan Lilis Suriani<sup>2</sup>

Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia,

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 32 Tahun 2018 tentang Standardisasi Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia

KEPMENPAN No.118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat

KEPMENPAN No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Tentang Penyelenggaraan Negara

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). Stretegi 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 Berumbang 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., Muliato, 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. *Publika: 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 Pemasarakatan 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., & 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., Muliato, 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 Masyarakat 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., & 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".