

Analisis Pemberian Vaksin Meningitis Pada Calon Jemaah Umroh Di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru

Muhammad Iqbal¹ Andri Kurniawan²

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

Nasution No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia.

muhammadiqbal132@student.uir.ac.id andrikurniawan@soc.uir.ac.id

Abstract

The problem related to the analysis of meningitis vaccine services for prospective Umrah pilgrims at the Class I Health Quarantine Center in Pekanbaru is the low level of public knowledge regarding the services provided by the Center. This is due to a lack of socialization and communication between the community and staff regarding health service information. The purpose of this study was to identify and analyze the health services, specifically the meningitis vaccine services provided by the Class I Health Quarantine Center in Pekanbaru, and to identify the problems arising from the analysis of meningitis vaccine services for prospective Umrah pilgrims at the Class I Health Quarantine Center in Pekanbaru. This research is quantitative. Informants in this study consisted of the Center Head, the Head of Sub-Administration, and prospective Umrah pilgrims. Data collection techniques included questionnaires, observation, and documentation. This study employed a quantitative approach with descriptive analysis. The results of the study, "Analysis of Meningitis Vaccination Services for Prospective Umrah Pilgrims at the Class I Pekanbaru Health Quarantine Center," indicate that the service delivery is still considered "fairly good," with 18 respondents representing 45%.

Keywords: *Services, Meningitis Vaccination, and Prospective Umrah Pilgrims*

Abstrak

Permasalahan terkait dengan analisis pelayanan pemberian vaksin meningitis pada calon jemaah umroh di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru yaitu rendahnya pengetahuan masyarakat tentang informasi pelayanan yang diberikan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru. Kurangnya sosialisasi dan komunikasi antar masyarakat maupun pegawai dalam hal informasi pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan kesehatan khususnya pelayanan vaksin meningitis yang diberikan oleh Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru dan mengetahui permasalahan yang ditimbulkan dari Analisis Pelayanan Pemberian Vaksin Meningitis pada Calon Jemaah Umroh di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas 1 Pekanbaru. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Informan pada penelitian ini terdiri dari Kepala Balai, Kepala Sub Administrasi, dan Calon Jemaah Umroh. Teknik pengumpulan data terdiri dari Kuesioner, Observasi, dan Dokumentasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penganalisaan secara deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Pelayanan Pemberian Vaksin Meningitis Pada Calon Jemaah Umroh Di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru diketahui masih tergolong Cukup Baik dengan frekuensi sebanyak 18 responden dengan presentasi sebesar 45%.

Kata Kunci: *Pelayanan, Pemberian Vaksin Meningitis, Dan Calon Jemaah Umroh*

Pendahuluan

Pelayanan secara umum merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pelaku pelayanan kepada pengguna untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia menjelaskan definisi pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani dapat disamakan dengan keperluan seseorang.

Pelayanan dalam pengantaran dan mempersiapkan jemaah umroh yang dilaksanakan oleh pengelola travel umroh, untuk memberangkatkan jemaah Indonesia ke negara tujuan yaitu Arab Saudi melalui moda transportasi udara agar mempercepat waktu, sehingga aktivitas umroh berjalan lancar.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan Kampung terdapat suatu lembaga Pelayanan Kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jemaah haji untuk menjaga agar jemaah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menular atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air. Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti medical check up, suntik vaksin meningitis dan suntik vaksin H1N1 (H1N1/flu babi adalah infeksi saluran pernapasan akut yang menyerang organ tubuh terutama paru-paru) (Sukayat, 2016).

Beberapa penyakit tertentu dapat menjadi kendala untuk mendapatkan visa umroh, oleh karena itu, pastikan untuk menjalani pemeriksaan kesehatan dengan baik. Peraturan yang terkait dengan pemeriksaan kesehatan dengan ketentuan berikut:

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887).
2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 559) dan,
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pelayanan dan Penerbitan Sertifikat Vaksinasi Internasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 942) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelayanan dan Penerbitan Sertifikat Vaksinasi Internasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 426).

Pelayanan Kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jemaah haji untuk menjaga agar jemaah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menular atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air. Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti medical check up, suntik vaksin meningitis dan suntik vaksin H1N1 (H1N1/flu babi adalah infeksi saluran pernapasan akut yang menyerang organ tubuh terutama paru-paru) (Sukayat, 2016).

Pelaksanaan vaksinasi internasional merupakan salah satu upaya pemerintah memberikan perlindungan kepada masyarakat melalui upaya pencegahan dan pengendalian terhadap penyakit tertentu pada situasi tertentu seperti pada persiapan keberangkatan calon jemaah haji dan umrah, persiapan perjalanan menuju atau dari negara endemis penyakit tertentu, dan kondisi kejadian luar biasa/wabah penyakit tertentu pada suatu negara. Pelaksanaan vaksinasi internasional juga dilakukan berdasarkan permintaan dari negara tujuan pelaku perjalanan dengan pertimbangan tertentu. Berdasarkan nota diplomatik Kedutaan Kerajaan Arab Saudi tanggal 20 Mei 2024 melalui Kementerian Luar Negeri nomor 211-4239 telah disampaikan bahwa Pemerintah Kerajaan Arab Saudi melalui otoritas terkaitnya (Kementerian Kesehatan Arab Saudi) telah memperbarui ketentuan kesehatan pada jemaah melalui Umrah Health Requirements and Recommendations for Travelers to Saudi Arabia for Umrah – 1445H (2024).

Dalam rangka perlindungan terhadap Jemaah haji dan umrah yang ingin melakukan ibadah haji atau umrah, maka mereka wajib melakukan vaksinasi meningitis. Untuk mengantisipasi hal tersebut kementerian kerajaan Arab Saudi mengeluarkan kebijakan sejak tahun 2002, dengan mewajibkan negara-negara yang mengirimkan jumlah Jemaah haji dan umrah untuk memberikan vaksinasi meningitis meningokokokus dan menjadikannya syarat pokok dalam pemberian visa haji dan umrah dengan menunjukkan bukti Kartu Kuning atau ICV (Elchirri, 2015).

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah pada pasal 15 disebutkan bahwa (1) setiap Jemaah wajib melakukan vaksinasi meningitis. Kementerian Kesehatan sudah menyusun Prosedur Tetap (Protap) tentang pemberian vaksinasi meningitis tentang pemberian vaksinasi meningitis meningococcus dan penerbitan ICV bagi Jemaah haji/umrah yang ditetapkan pada tahun 2009 (Depkes, 2009). Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan pelayanan vaksinasi meningitis bagi Jemaah umrah di Indonesia.

Menurut Gazpersz (1997), pelayanan (service) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud (intangible) dan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap sesuatu. Dalam pengertian ini, pelayanan lebih menekankan pada proses interaksi antara pemberi dan penerima pelayanan, di mana hasil dari pelayanan tersebut sering kali berupa pengalaman, kepuasan, atau pemenuhan kebutuhan.

Pelayanan vaksin merupakan bagian penting dari upaya kesehatan masyarakat untuk mencegah penyakit menular dan meningkatkan imunitas kelompok (herd immunity). Program vaksinasi, baik secara nasional maupun global, telah terbukti efektif dalam mengurangi angka morbiditas dan mortalitas akibat berbagai penyakit menular.

Penyakit Meningitis Meningococcus adalah penyakit yang disebabkan oleh mikroorganisme, seperti virus atau bakteri, yang menyebar melalui darah dan akan menyebabkan radang selaput otak, sehingga dapat menyebabkan kerusakan kendali gerak atau pikiran, bahkan kematian (Depkes, 2013).

Vaksinasi Meningitis Meningococcus ACYW135 tersebut diberikan guna mencegah penyakit menular potensial wabah (meningitis) pada Jemaah dan keluarga pada khususnya serta masyarakat Indonesia pada umumnya. Bakteri penyebab meningitis ditularkan dari orang ke orang melalui droplet dari air liur orang yang terinfeksi. Berciuman, bersin atau batuk, tinggal berdekatan dengan orang yang terinfeksi, dan orang yang belum menerima imunisasi berisiko lebih besar untuk terjangkit penyakit meningitis.

Pemberian vaksin meningitis wajib dilakukan kepada setiap orang yang akan melakukan perjalanan internasional dari dan ke negara terjangkit atau endemis penyakit meningitis, atau atas permintaan negara tujuan wajib diberikan vaksin meningitis sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dalam hal ini Negara Arab Saudi. Ketentuan tersebut disebutkan dalam beberapa peraturan yaitu PMA Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, PMK Nomor 58 tahun 2013 Tentang Pemberian Sertifikat Vaksinasi Internasional dan The Third Edition International Health Regulations, 2005.

Bagi dinas kesehatan, unit pelaksana teknis (UPT) bidang kekarantinaan kesehatan, serta fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan vaksinasi pelaku perjalanan

internasional untuk dapat melayani calon pelaku perjalanan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Calon jemaah umrah dan haji dapat melakukan vaksinasi meningitis di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kemenkes RI yang ada di bandara, pelabuhan, yakni DKI Jakarta, Banten, Jabar, Jateng, Jatim, Aceh, Sumut, Sumbar, Riau, Kepri, Bangka Belitung, Jambi, Bengkulu, Sumsel, Lampung, Bali, NTB, NTT, Kalsel, Kalteng, Kalbar, Kaltim, Sulsel, Sulteng, Sultra, Gorontalo, Maluku, Maluku Utara, Papua, dan Papua Barat. Syarat wajib vaksinasi meningitis mulai dilakukan ketat oleh otoritas penerbangan Kementerian Perhubungan Arab Saudi sejak Juli 2024. Jemaah umrah yang hendak masuk ke Arab Saudi akan dicek pencatatan vaksinasi meningitis yang diperolehnya, sebagai bagian dari lampiran dokumen keberangkatan.

Dari catatan Kementerian Haji dan Umrah Kerajaan Arab Saudi, jumlah jemaah umrah Indonesia sampai April 2024 mencapai 1,2 juta. Adapun jemaah umrah WNI pada tahun 2023 sebanyak 1,5 juta. Diprediksi jumlah jemaah umrah Indonesia ke Tanah Suci tahun ini bisa mencapai 2 juta. Sementara, Kerajaan Arab Saudi menargetkan jumlah jemaah meningkat dari 8 juta menjadi 30 juta setiap tahun pada 2023.

Dalam aturan Kementerian Kesehatan Kerajaan Arab Saudi juga tertuang pengawasan di pintu-pintu masuk terhadap penyakit meningitis meningokokus. Pengawasan berupa tindakan pencegahan, khususnya menyasar negara-negara yang sering mengalami epidemi meningitis meningokokus, negara-negara yang berisiko epidemi meningitis, dan negara-negara dengan wabah *Neisseria* yang tidak divaksin meningitidis.

Neisseria meningitidis adalah bakteri penyebab penyakit Meningitis meningokokus. Cara terbaik mencegah penyakit meningitis adalah dengan melakukan:

1. Vaksinasi
2. Tidak berbagi pinjam barang seperti alat makan, gelas, botol air, sedotan, sikat gigi, lipstick atau lipgloss.
3. Jangan malas mencuci tangan
4. Terapkan etika batuk yang benar.
5. Pastikan makan makanan yang bergizi.

Pengobatan meningitis pada umumnya berbeda, tergantung pada penyebabnya. Dokter bisa meresepkan obat antimikroba pada meningitis yang disebabkan oleh bakteri, atau memberikan terapi lain bila meningitis disebabkan oleh kanker. Namun, pencegahan lebih dini sebaiknya dilakukan dengan melakukan vaksinasi meningitis ketika berpergian ke luar negeri terutama ketika ingin melakukan umrah atau haji.

Pelaksanaan penyuntikan vaksin Meningitis *Meningococcus* ACYW-135 wajib dilaksanakan di Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) atau Rumah Sakit Pemerintah yang telah ditunjuk dan dilakukan vaksinasi minimal 1 bulan sebelum jadwal keberangkatan yang bersangkutan (Depkes, 1997). Suhu dan kelembaban di negara kawasan Timur Tengah seperti Arab Saudi cocok untuk kehidupan virus dan bakteri 'meningococcal' yang cepat berkembang pada suhu tinggi dan rendah, hal ini menyebabkan daerah tersebut merupakan daerah endemis meningitis meningokokus, Jemaah haji atau umrah yang berasal dari daerah tersebut juga merupakan sumber rantai penularan penyakit. Kerumunan manusia yang terjadi selama ibadah haji dan umrah merupakan risiko yang dapat meningkatkan penularan penyakit tersebut (Memish & Al Rabeeh, 2011). Tahun 2001, *World Health Organization* (WHO) telah

melaporkan adanya wabah meningococcal W135 di antara orang yang berkunjung ke Arab Saudi dan kontak keluarga terdekatnya.

Berdasarkan Survey yang peneliti lakukan di lapangan, yakni di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Kota Pekanbaru, Peneliti menemukan beberapa fenomena yang berhubungan dengan Analisis Pelayanan Pemberian Vaksin Meningitis Pada Calon Jemaah Umroh di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Kota Pekanbaru, Di antara nya yaitu :

1. Rendahnya pengetahuan masyarakat tentang informasi pelayanan yang diberikan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru.
2. Kurangnya sosialisasi dan komunikasi antar masyarakat maupun pegawai dalam hal informasi pelayanan kesehatan.
3. Jika terjadi *delay* (tertunda keberangkatan), pihak pelayanan menghubungi jamaah untuk memberikan informasi alasan ditundanya keberangkatan, hal ini kurang efektif dikarenakan harus menghubungi satu persatu perwakilan anggota jamaah yang ingin berangkat umroh.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah pada pasal 15 disebutkan bahwa (1) setiap Jemaah wajib melakukan vaksinasi meningitis. Kementerian Kesehatan sudah menyusun Prosedur Tetap (Protap) tentang pemberian vaksinasi meningitis tentang pemberian vaksinasi meningitis meningococcus dan penerbitan ICV bagi Jemaah haji/umrah yang ditetapkan pada tahun 2009 (Depkes, 2009). Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan pelayanan vaksinasi meningitis bagi Jemaah umrah di Indonesia.

Kemenkes menerapkan vaksin meningitis merupakan suatu kewajiban bagi mereka yang datang ke Arab Saudi dengan menggunakan visa haji dan umrah. Hal ini berdasarkan nota diplomatik Kedutaan Kerajaan Arab Saudi tanggal 20 Mei 2024 melalui Kementerian Luar Negeri nomor 211-4239. Pemerintah Arab Saudi telah memperbarui ketentuan kesehatan pada jamaah haji dan umrah melalui 'Umrah Health Requirements and Recommendations for Travelers to Saudi Arabia for Umrah- 1445 H (2024)'. Persyaratan ini sebagai bagian dari upaya pemberian perlindungan khususnya pada jamaah yang memiliki komorbid, sekaligus pencegahan terhadap penyakit menular. Pada 2022 lalu, Arab Saudi sempat tak mewajibkan para calon jemaah umrah untuk melakukan vaksinasi Meningitis bila hendak beribadah umrah ke Arab Saudi.

Tugas BKK Kelas I Pekanbaru Unit Kantor Kesehatan Pelabuhan adalah melaksanakan perencanaan dan evaluasi serta penyusunan laporan di bidang pelayanan kesehatan terbatas, kesehatan haji, kesehatan kerja, kesehatan matra, vaksinasi internasional, pengembangan jejaring kerja, kemitraan, kajian dan teknologi, serta pendidikan dan pelatihan bidang upaya kesehatan pelabuhan d wilayah kerja bandara, pelabuhan.

Fungsi Upaya Kesehatan Lintas Wilayah:

1. Pelayanan kesehatan terbatas, rujukan dan gawat darurat medik di wilayah kerja bandara, pelabuhan, dan lintas batas darat negara.
2. Pemeriksaan kesehatan haji, kesehatan kerja, kesehatan matra di wilayah kerja bandara, pelabuhan, dan lintas batas darat negara.
3. Pengujian kesehatan nahkoda/pilot dan anak buah kapal/pesawat udara serta penjamah makanan.

4. Vaksinasi dan penerbitan sertifikat vaksinasi internasional.
5. Pelaksanaan jejaring kerja dan kemitraan di wilayah kerja bandara, pelabuhan, dan lintas batas darat negara..

Tinjauan Pustaka

Konsep Administrasi

Sondang P. Siagian, menyatakan administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian,2008:24). Wempy Banga, menjelaskan administrasi sebagai keseluruhan aktivitas yang bersifat ketatausahaan, yaitu mencakup kegiatan surat-menyurat, mulai dari pencatatan atau agenda surat masuk dan surat keluar, pengetikan, penggandaan, pendistribusian, dan pengarsipan surat, termasuk pencatatan dan pengelolaan data dan informasi yang diperlukan oleh pimpinan dalam rangka penentuan kebijakan dan pengambilan keputusan yang terkait dengan tugas dan fungsi organisasi (Banga, 2018:2).

Konsep Organisasi

Definisi organisasi sangat beragam, selain itu orientasi definisi maupun fokusnya juga berbeda-beda. Mahsun (2006:1) menjelaskan bahwa organisasi sering dipahami sebagai kelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama. Tidak jauh berbeda dengan definisi diatas, Robbins dan Judge (2008:45) menyatakan bahwa organisasi adalah sebuah unit sosial yang dikoordinasi secara sadar, terdiri atas dua individu atau lebih, dan berfungsi dalam suatu dasar yang relatif terus-menerus guna mencapai satu atau serangkaian tujuan bersama.

Konsep Organisasi Publik

Organisasi publik memiliki definisi yang sangat beragam. Sulistyani (2009:55) memandang organisasi publik sebagai instansi pemerintah yang memiliki legalitas formal, difasilitasi oleh negara untuk menyelenggarakan kepentingan rakyat di segala bidang yang sifatnya kompleks. Selain itu, menurut penelahaan peneliti atas penjelasan Mahmudi (2011) dapat terlihat bahwa Mahmudi memandang organisasi publik sebagai instansi yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan sosial. Sedikit berbeda dengan definisi organisasi publik di atas, Mahsun (2006:14) menjelaskan bahwa "Organisasi publik bukan hanya organisasi sosial, organisasi non profit dan organisasi pemerintah. Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum." Berdasarkan beberapa definisi di atas mengenai organisasi publik, peneliti menyimpulkan bahwa organisasi publik merupakan organisasi yang menyelenggarakan kebutuhan masyarakat dengan difasilitasi oleh pemerintah.

Konsep Manajemen

Muhammad Iqbal¹ dan Andri Kurniawan²

Journal of Public Administration Review Vol. 2 No. 2 / 2025

1176

Menurut Stoner dan Freeman (Safroni, 2012:44) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. G.R Terry (Hasibuan, 2009:26) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Konsep Manajemen Publik

Manajemen publik menurut para ahli yang akan disebutkan tergantung latar belakang pendidikan, pengalaman, atau perspektif yang dianut oleh para ahli tersebut. Diantarnya pengertian manajemen publik adalah sebagai berikut: Menurut Nor Ghofur (2014) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (dalam Kebab, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan juga didefinisikan sebagai menghargai melalui “pengabdian” untuk mewujudkan layanan prima, tetapi bukan untuk menempatkan diri kita sebagai “hamba sahayanya” (Barata,2003).

Menurut Moenir (2001:13) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012: 9).

Selanjutnya menurut Moenir (2001: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut.

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan

perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.

- c. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Pelayanan adalah pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Sinambela dkk, 2011:4).

Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian (Sedarmayanti, 2013: 13).

Sedarmayanti (2013: 19) menambahkan bahwa tanggung jawab pokok manajemen sumber daya manusia terdiri dari:

- a. Mendukung pencapaian strategi dan tujuan organisasi
- b. Memastikan nilai tambah di peroleh dari semua aktivitas sumber daya manusia
- c. Mendasari program perubahan budaya
- d. Membebaskan dan mengembangkan kapasitas manusia yang melekat pada manusia
- e. Mengembangkan proses memaksimalkan kontribusi orang
- f. Memungkinkan orang yang memiliki potensi mendapatkan perspektif organisasi dan manajemen pada awal karir mereka.
- g. Menanamkan pembelajaran dan pengembangan berkelanjutan untuk semua orang.
- h. Mendesain, menerapkan dan mengelola sistem untuk memastikan akses kepada pengalaman yang relevan.
- i. Memberi pelatihan keterampilan spesifik.
- j. Merekrut mengembangkan dan melatih orang dengan kombinasi tepat dari pengetahuan khusus mengenai cara melakukan pekerjaan dan keterampilan yang lebih luas serta sikap yang diperlukan agar sesuai permintaan.
- k. Mengelola karyawan yang semakin beragam dengan pola karir asporasi dan kesetiaan usaha yang berubah.
- l. Mengelola hubungan karyawan secara kolektif dan individu serta mempertahankan komitmen.
- m. Mendesain mengimplementasikan dan mengelola imbalan serta sistem manajemen kinerja yang mengatur dan memotivasi orang.
- n. Mempertahankan dan memperbaiki kesejahteraan karyawan baik fisik dan mental dengan memberikan kondisi kerja layak serta dukungan keamanan dan keselamatan

Metode

Muhammad Iqbal¹ dan Andri Kurniawan²

Journal of Public Administration Review Vol. 2 No. 2 / 2025

1178

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan. Karena dalam penelitian ini menggunakan satu variabel jadi analisis yang digunakan adalah analisis univariat.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran umum dari penelitian ini sebanyak 40 responden, terdiri dari berbagai jenis kelamin, umur dan pekerjaan. Responden terdiri dari Kepala Balai sebanyak 1 orang. Kepala Sub Administrasi sebanyak 1 orang. Pegawai Balai Pelaksana Vaksinasi sebanyak 8 orang. Calon Jemaah Umroh sebanyak 30 orang. Jenis kelamin terdiri dari laki-laki sebanyak 14 orang atau 35 %. Perempuan sebanyak 26 orang atau 65%. Usia jemaah berkisar 44 tahun hingga 50 tahun dengan persentase sebesar 37,5 %. Dan paling sedikit yaitu usia jemaah berkisar 65 tahun hingga 71 tahun dengan persentase sebesar 10%. Untuk jenis pekerjaan terdiri dari beberapa yaitu PNS sebanyak 3 orang atau 7,50%, Pensiunan sebanyak 5 orang atau 12,50%, Wiraswasta sebanyak 16 orang atau 40%, Swasta sebanyak 8 orang atau 20%, Ibu Rumah Tangga sebanyak 8 orang atau 20%.

Kualitas Pelayanan

Terdapat delapan dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu : *Convenience* (kemudahan), *Security* (keamanan), *Reliability* (keandalan), *Personal attention* (perhatian kepada orang), *Problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah), *Fairness* (keadilan), *Fiscal responsibility* (tanggung jawab keuangan), *Citizen influence* (pengaruh masyarakat). Hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 40 orang responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Balai Kekarantina Kesehatan Kelas I Pekanbaru Tabel 1 berikut :

Tabel 1.
Rata-Rata Tingkat Kualitas Pelayanan kesehatan di Balai Kekarantina
Kesehatan Kelas I Pekanbaru

No	Indikator	Kriteria									
		Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Sangat Tidak Baik	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	<i>Convenience</i>	4	10%	2	5%	24	60%	9	22.5%	1	2.5 %
2	<i>Security</i>	3	7.5 %	4	10 %	21	52.5%	9	22.5%	3	7.5 %

3	<i>Reliability</i>	5	12.5%	2	5 %	14	35 %	18	45%	1	2.5 %
4	<i>Personal attention</i>	12	30%	1	1.2%	21	52.5%	5	12.5%	1	1.2%
5	<i>Problem solving approach</i>	3	7.5%	11	27.5%	12	30%	11	27.5%	3	7.5%
6	<i>Fairness</i>	6	15%	6	15%	19	47.5%	7	17.5%	2	5%
7	<i>Fiscal responsibility</i>	6	15%	8	20%	16	40%	7	17.5%	3	7.5%
8	<i>Citizen influence</i>	4	10%	2	5%	17	42.5%	16	40%	1	2.5%
Jumlah		5	12,5%	5	12,5%	18	45%	10	25%	2	5%

Sumber : Data Olahan, 2025

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa pada rekapitulasi tanggapan responden pegawai pada analisis pelayanan pemberian vaksinasi meningitis terhadap calon jema'ah umroh di balai kekarantinaan kesehatan kelas I Pekanbaru didominasi oleh jawaban Cukup Baik dengan frekuensi sebanyak 18 responden dengan presentasi sebesar 45%.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Pelayanan Pemberian Vaksin Meningitis Pada Calon Jemaah Umroh Di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru diketahui masih tergolong Cukup Baik dengan frekuensi sebanyak 18 responden dengan presentasi sebesar 45%. Hal ini ditandai dengan perolehan beberapa indikator yaitu:

1. *Convenience* (kemudahan) berkriteria cukup baik dengan frekuensi sebanyak 24 responden dengan persentase sebesar 60 %. Hal ini ditandai dengan adanya kemudahan jemaah umroh dalam menerima informasi pelayanan pemberian vaksin meningitis pada calon jemaah umroh di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru diberikan dalam bentuk aplikasi dan informasi secara online.
2. *Security* (keamanan) berkriteria cukup baik dengan frekuensi sebanyak 21 responden dengan persentase sebesar 52.5 %. Hal ini ditandai dengan fasilitas Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru sudah cukup baik namun perlu ada beberapa perbaikan seperti jumlah tempat duduk yang diperbanyak maupun ruang tindakan yang di tambah agar pelayanan dapat lebih cepat.
3. *Reliability* (keandalan) berkriteria kurang baik dengan frekuensi sebanyak 18 responden dengan persentase sebesar 45 %. Hal ini ditandai dengan masih belum adanya ketepatan waktu yang di berikan dalam pelayanan pemberian vaksin meningitis pada calon jemaah umroh.
4. *Personal attention* (perhatian kepada orang) berkriteria dengan frekuensi sebanyak 18 responden dengan persentase sebesar 45 %. Hal ini ditandai dengan masih belum adanya ketepatan waktu yang di berikan dalam pelayanan pemberian vaksin meningitis pada calon jemaah umroh.
5. *Problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) berkriteria pada tanggapan Cukup Baik dengan frekuensi sebanyak 12 responden dengan persentase sebesar 30%. Hal ini ditandai dengan jika terjadi permasalahan akan di selesaikan secara langsung

sehingga tidak secara online, jadi di sarankan langsung ke kantor Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru.

6. *Fairness* (keadilan) berkriteria pada tanggapan Cukup Baik dengan frekuensi sebanyak 19 responden dengan persentase sebesar 47.5%. Hal ini ditandai dengan dapat dilihat dari memberikan azas persamaan dan keadilan jadi kami memberikan layanan semua sama kepada jamaah umroh tidak ada perbedaan.
7. *Fiscal responsibility* (tanggung jawab keuangan) berkriteria cukup baik dengan frekuensi sebanyak 16 responden dengan persentase sebesar 40%. Hal ini ditandai dengan dari hasil kepercayaan jamaah umroh terhadap biaya yang di keluarkan dengan pelayanan yang di berikan yang pada awalnya masyarakat kurang percaya tapi sekarang sudah ada rasa kepercayaan masyarakat kepada Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru.
8. *Citizen influence* (pengaruh masyarakat) berkriteria cukup baik dengan frekuensi sebanyak 17 responden dengan persentase sebesar 42.5%. Hal ini ditandai dengan jamaah umroh menilai kualitas pelayanan pemberian vaksin meningitis pada calon jamaah umroh di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Pekanbaru dapat dilihat dari kualitas yang sudah berubah kearah yang lebih baik meskipun perlu ada peningkatan dari beberapa sisi.

Daftar Pustaka

- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap peningkatan kualitas pelayanan di pt. jasaraharja putra cabang Bengkulu. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 6(1).
- Asmin, E., & Astina, A. (2023). Vaksinasi Meningitis pada Jamaah Umroh di Kantor Kesehatan Pelabuhan Ambon. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 43-49.
- Harbani Pasolong. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Hardi, W. (2020). *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik*.
- Jundah Sulaiman, H. *Manajemen Pelayanan Provider Visa Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Pt. Fazary Wisata Tangerang Selatan* (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Kurniawan, D. (2018). Komunikasi model laswell dan stimulus-organism-response dalam mewujudkan pembelajaran menyenangkan. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 2(1), 60-68.
- Lestary, D. (2020). *Penerapan Etika Pemerintahan Pada Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Mahsuni, A. W., Kamil, M., Malang, U. I., Mutmainah, A., Islam, U., & Puspitasari, M. T. (2024). Filsafat Administrasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1).

- Muchtar, C. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Travel Umroh PT. Silver Silk Di Kota Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Noor, J. (2011). Metodologi penelitian. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Nugroho, U. (2018). Metodologi penelitian kuantitatif pendidikan jasmani. Penerbit CV. Sarnu Untung.
- Prapancha, Y. Gambaran Sistem Pelayanan Kesehatan Jemaah Umrah Pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (Ppiu) Di Wilayah Jakarta Tahun 2016 (Bachelor's thesis, Fkik Uin Jakarta).
- Rahman, M. (2017). Ilmu administrasi (Vol. 1). Sah Media.
- Rohmah, F. A., Andini, A., Wicaksono, T. T., Hakim, M. E. T., & Anshori, M. I. (2023). Analisa Pengaruh Organisasi Pada Performa Kinerja Sumber Daya Manusia. *Business and Investment Review*, 1(5), 61-68.
- Rustika, R., Puspasari, H. W., & Kusnali, A. (2018). Analisis kebijakan pelayanan vaksinasi meningitis jemaah umrah di Indonesia. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 21(1), 60-70.
- Siagian, S. (2023). Manajemen sumber daya manusia. Yayasan Drestanta Pelita Indonesia.
- Sudjana, Nana. (2004). Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar. Bandung :Sinar Baru Algensido Offset
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Zulkifli, A., Delina, E., & Sabna, E. (2024). Aplikasi Pemesanan Paket Umroh Berbasis Mobile Pada Annajwa Islamic Tour & Travel Riau Di Pekanbaru. *Rjocs (Riau Journal Of Computer Science)*, 10(1), 21-37.
- 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 Projek 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., Mulianto, 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 Rupat 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., & Riau, 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., Mulianto, 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., & 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 Rupat 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".