

Strategi Pelayanan Publik Polres Cilegon Sebagai Satuan Kerja Berpredikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani

Revani Gena Azzunaika^{a,1}, Ardian Havidani^{b,2}

^{a,b}Magister Administrasi Publik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Banten, Indonesia

Email: ¹7775210008@untirta.ac.id*; ²7775210016@untirta.ac.id

* corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Strategy
Public Service
Integrity Zone
Cilegon Police Station

Decree of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform (KEPMENPAN and RB) Number 10 of 2019 concerning the Establishment of Public Service Provider Units in Ministries and Institutions as Locations for Evaluation of Public Services. Cilegon Police is one of the agencies that have launched the development of an Integrity Zone Towards a Corruption Free Area (WBK) and a Clean and Serving Bureaucratic Area (WBBK), especially in the Public Service sector. This study aims to describe what has been carried out by the Cilegon Police in supporting the success of the Integrity Zone in building a Precise Police. This research was motivated by the Cilegon Police as a pilot Police for the development of an integrity zone towards a Corruption Free Area (WBK) and a Clean Serving Bureaucratic Area (WBBM) from the Banten Police. This study uses qualitative research methods, data sources in the form of primary data and secondary data. Primary data obtained from interviews and observations while secondary data obtained from documentation. This research shows that the Cilegon Police has succeeded in carrying out Bureaucratic Reform in the field of Public Services, this is evidenced by the achievement of the title from Kepmenpan RB as a Corruption-Free Area in 2021. The results of this study are expected to provide insight into the Cilegon Police Service Strategy as a work unit with the predicate of Free Area. Corruption and Clean Serving Bureaucratic Areas so that they can have a positive impact on the community in Cilegon City.

PENDAHULUAN

Sebagai bagian dari warga negara Indonesia, tentunya merupakan sebuah upaya Bersama untuk meningkatkan kesejahteraan bangsa Indonesia. Hal ini bukan hanya menjadi tugas pemerintah dan aparat negara tetapi seyogyanya setiap warga negara memiliki peran dan partisipasi untuk menyalurkan segala potensi yang dimilikinya untuk pembangunan dan kemajuan negara Indonesia. Sebagai aparat negara, Polisi Republik Indonesia (POLRI) merupakan pilar penegakan hukum di Indonesia yang mempunyai peran penting dan strategis. Artinya Polisi Republik Indonesia (POLRI) memiliki peran yang menentukan ke arah mana hukum dan keamanan Negara akan diwujudkan dalam masyarakat khususnya ketertiban masyarakat. Selain menjamin keamanan dan ketertiban masyarakat, Polisi Republik Indonesia (POLRI) juga memiliki tugas memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Pelayanan dikatakan baik apabila memenuhi standar pelayanan dengan kualitas yang baik. Kualitas itu menunjukkan pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu. Kualitas juga memiliki pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan (Sari & Radjikan, 2015).

Program-program pembaruan ditubuh Polisi Republik Indonesia (POLRI) merupakan bagian dari reformasi birokrasi Polisi Republik Indonesia (POLRI) agar ke depannya Polisi Republik Indonesia (POLRI) menjadi sebuah Institusi yang baik, bersih, transparan, akuntabel, dan berwibawa. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa saat ini kinerja birokrasi di Indonesia cenderung bersifat kompleks. Hal ini dapat dilihat dari masih lambatnya pemerintah merespon keinginan masyarakat dikarenakan keterbatasan sumberdaya. Adanya patologi dalam sebuah birokrasi antara lain seperti rendahnya kualitas dan profesionalitas aparaturnya kepolisian, produktivitas dan disiplin kerja yang masih rendah serta beberapa perilaku subverif lainnya dalam birokrasi. Oleh karena itu, semakin besarnya tuntutan bagi aparat kepolisian untuk mengedepankan Good Governance

dise tiap kinerjanya, dimana masyarakat menuntut adanya kinerja yang transparan dan akuntabel pada Lembaga birokrasi. Kerangka revitalisasi terdiri dari 3 (tiga) yaitu pertama, penguatan Institusi. Kedua, terobosan kreatif. Dan ketiga, peningkatan integritas (Yanuarsasi et al., 2010). Polres Cilegon sebagai salah satu institusi Polisi Republik Indonesia (POLRI) yang ada di Indonesia, yang telah menerapkan Pembangunan Zona Integritas dan berpredikat sebagai Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bebas Melayani tahun 2021.

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan penca nangan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Polres Cilegon berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dengan menciptakan beberapa inovasi dan kegiatan guna mempermudah masyarakat mendapatkan informasi dan pelayanan cepat respon, mengupdate informasi pelayanan publik setiap harinya agar masyarakat dapat mengetahui perkembangan pelayanan di Polres Cilegon sehingga dapat mencapai indeks kepuasan masyarakat secara maksimal. Tingkat kepuasan dapat diperoleh dari perbandingan tau jenis pelayanan yang nyata diterima oleh masyarakat (Alamsyah & Handoko, 2019) . Polres Cilegon juga terus meningkatkan standar dan fasilitas pelayanan guna memenuhi kemudahan serta kenyamanan masyarakat dalam melakukan aktivitas di Polres Cilegon. Polres Cilegon telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui benner di Polsek dan tempat strategis, melalui media online, media cetak dan lainnya. Polres Cilegon telah menerima kunjungan bertahap dari tim evaluasi kinerja pelayanan publik Setda Administrasi Umum Provinsi Banten yang memantau apasaja dan sejauh mana proses pelayanan publik yang dilaksanakan di Polres Cilegon sebagai bentuk tahapan menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani seperti yang telah dicanangkan oleh Kapolres Cilegon beserta jajarannya.

Polres Cilegon untuk membuktikan keseriusannya dalam mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani terus meningkatkan pelayanan agar masyarakat merasa nyaman dan mudah dilayani di Gedung satu atap. PUSYANDU (Pusat Pelayanan Terpadu) Polres Cilegon melayani pelayanan SKCK, Pelayanan izin keramaian dan sttp, Pelayanan STM dan pelayanan Wasendak yang dijalankan oleh Satuan Intelijen Keamanan. Pelayanan SIM, pelayanan BPKB, dan pelayanan Tilang dijalankan oleh Satuan Lalu Lintas. Pelayanan laporan Kehilangan dan pengaduan masyarakat dan dokumen STTLP (Surat Tanda Terima Laporan Polisi) oleh Satuan Reserse Kriminal, dan peran dari bagian operasional.

Dari fenomena yang telah dijelaskan di atas, maka Polres Cilegon mencanangkan program Zona Integritas sebagai Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani agar Stigma terhadap Polisi dala pelayanan Publik dapat terealisasi melalui Program Zona Integritas ini yang mana Polres Cilegon dalam melayani Masyarakat agar Zero Pungli dan Zero Korupsi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui atau menemukan suatu pemahaman strategi pelayanan Publik Polres Cilegon dalam melaksanakan program Zona Integritas sebagai peraih predikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani serta sebagai Polres Percontohan di Provinsi Banten. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti mengenai strategi Polres Cilegon dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memilih judul “Strategi Pelayanan Polres Cilegon sebagai Satuan Kerja Berpredikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis data bersifat induktif. Fokus penelitian berdasarkan rumusan masalah. Strategi pelayanan Polres Cilegon sebagai satuan kerja berpredikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani dalam program Zona Integritas Reformasi Birokrasi. Sumber data penelitian diambil dari data primer (hasil wawancara dan observasi) dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara (interview Guide) dan Dokumentasi.

Penelitian ini banyak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Cara yang digunakan untuk menentukan informan tersebut maka penulis menggunakan “purposive sampling”. Alasan peneliti menggunakan purposive sampling karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti memilih tehnik purposive sampling yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang

harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut peneliti, informan harus memiliki beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan, yaitu :

1. Subjek yang telah lama dan intensif menyatu dengan kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian peneliti dan biasanya ditandai oleh kemampuan memberikan informasi diluar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan.
2. Subjek masih terikat secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
3. Subjek mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
4. Subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih memberikan informasi yang update.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan kunci (key informan), informan utama, dan informan tambahan yang terdiri atas:

1. Informan kunci adalah Kepala Sentra PUSYANDU (Pusat Pelayanan Terpadu) Polres Cilegon.
2. Informan Utama adalah Anggota Unit Pelayanan Polres Cilegon.
3. Informan tambahan Masyarakat.

Dalam prosesnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yaitu selama proses analisis data dilakukan tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, diantaranya reduksi data (data reduction), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan/verifikasi (verification) (Hamzah, 2019).

Metode penelitian terakhir yang digunakan peneliti adalah teknik keabsahan data, yaitu menguji hasil data melalui teknik triangulasi. Triangulasi yang digunakan, yaitu triangulasi sumber (mengecek sumber informasi dari hasil wawancara antara key informasi dan informasi pendukung), serta triangulasi Teknik (mengecek hasil wawancara yang diperoleh dari informan, lalu hasilnya akan dicek dengan data observasi dan dokumentasi).

HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian Strategi Pelayanan Polres Cilegon sebagai satuan kerja berpredikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani, terlepas dari itu semua peranan dari kualitas pelayanan menjadi faktor yang diutamakan agar tercapainya target sebagai satuan kerja Zona Integritas untuk terus menjadi Agent of Change dalam membangun Polisi Republik Indonesia (POLRI) yang Presisi. Yang diperoleh penulis melalui wawancara terhadap Anggota Polres Cilegon sebagai fasilitator pelayanan dan beberapa pemohon serta melalui observasi yang dilakukan selama penelitian berlangsung ditemukan bahwa strategi pelayanan yang dilaksanakan oleh jajaran Polres Cilegon sukses dilaksanakan dengan komitmen dan pembaharuan yang terus di update dan berkesinambungan itu semua merupakan bentuk penghargaan terhadap segala bentuk proses yang telah dilaksanakan dan dilalui oleh seluruh unsur yang ada di Polres Cilegon tutur AKBP Sigit Haryono S.IK.,SH sebagai Kapolres Cilegon. Beberapa tanggapan dari para pemohonpun tidak lepas dari respon positif dan apresiasi atas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Polres Cilegon.

Pada program Zona Integritas Kepmenpan RB Polres Cilegon lebih dulu meningkatkan Sumber Daya Manusia personil dibagian pelayanan dengan cara melaksanakan pelatihan personil terlebih dulu. Khususnya di SKCK maka pelatihan dilaksanakan di Lingkup kerja Polda Banten. Dari apa yang telah dilaksanakan terkait dengan pelayanan dan program Zona Integritas Polres Cilegon meraih predikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani akhir tahun 2021 lalu dengan kategori sangat baik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kepmenpan-RB) serta meraih penghargaan Role Model Polres percontohan oleh Kapolda Banten Inspektur Jenderal Polisi Dr.Rudy Herianto Adi Nugroho,S.H., M.H.,M.B.A.

PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Zona Integritas (ZI)

Kepolisian Resort Cilegon (Polres Cilegon) ingin memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara bersih, transparan dan bebas dari percaloan. Bahwa untuk mencapai sasaran tersebut perlu dilakukan inovasi dibidang pelayanan publik salah satunya dalam program Zona Integritas. Zona Integritas adalah sebutan atau predikat yang diberikan kepada Kementerian/Lembaga dan Pemda yang pimpinan dan jajarannya mempunyai niat dan komitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani melalui upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Maka dari itu, sebelum melakukan kegiatan Pelayanan di Gedung PUSYANDU Polres Cilegon, tim terlebih dahulu mempersiapkan sarana dan prasarana pendukung di unit pelayanan. Selama proses pelayanan terpadu berlangsung pun, KaPUSYANDU ikut mengawasi dan mendampingi guna membantu mengarahkan keperluan masyarakat. Setelah kegiatan layanan dilakukan tim langsung menyetorkan biaya perharinya kepada Bendahara Penerima (Benma) yang terhubung langsung dengan pihak Bank. Kemudian tim membuat Laporan Analisa dan Evaluasi (ANEV) yang berisikan mengenai kegiatan masing-masing unit setiap hari.

2. Tujuan Sosial (Social Goals)

Perencanaan adalah proses rencana-rencana Tindakan. Perencanaan pesan merupakan perhatian utama karena komunikasi sangat penting meraih tujuan. Tujuan dari perencanaan tersebut adalah memengaruhi orang lain untuk mencapai target yang diinginkan melalui pesan-pesan atau berkomunikasi dalam cara yang direncanakan.

3. Meta Tujuan (Meta Goals)

Meta Goals ini memandu rencana-rencana untuk mencapai target yang diinginkan melalui pesan-pesan atau berkomunikasi dalam langkah-langkah yang direncanakan. Rencana-rencana baru Polres Cilegon program Zona Integritas ini sudah dipersiapkan Langkah-langkah dengan matang oleh pihak Kepolisian Resort Cilegon agar dapat memberikan pelayanan prima dengan melakukan sosialisasi melalui internet, media cetak tentang pelayanan terpadu Polres Cilegon.

4. Ingatan Kerja (Working Memory)

Melalui rencana-rencana yang telah direncanakan oleh Polres Cilegon, maka memasukan rencana-rencana baru dalam ingatan kerja. Polres Cilegon dalam rangka pelayanan prima pada Program Zona Integritas maka Polres Cilegon menguatkan Sumber Daya Manusia (SDM) personil dibagian pelayanan diantaranya Personil di bagian pelayanan seperti SKCK diberikan pelatihan terlebih dahulu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dibagian SKCK dan Sidik Jari. Polres Cilegon melaksanakan rencana baru yaitu Program Zona Integritas dalam program kerja dengan membuat ruang pelayanan terpadu dan mendapat respon yang sangat baik dari masyarakat khususnya masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan pelayanan Polres Cilegon.

Teori perencanaan merupakan sebuah hiasan dari ilmu kognitif. Kognitif yaitu, mengetahui atau perolehan, penataan dan penggunaan pengetahuan. Menghubungkan perencanaan kognitif dengan perilaku komunikasi dalam pelayanan, menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Dr. Drs. Ismail Nurdin dalam bukunya Kualitas Pelayanan Publik, menulis bahwa bila jasa/layanan yang diterima (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan/jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa/layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan akan dipersepsikan buruk. (Nurdin, 2019). Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Untuk mewujudkan pelayanan yang *perceived service* maka perlu adanya perencanaan dalam Menyusun suatu strategi. Perencanaan adalah proses rencana-rencana tindakan. Tujuan dari perencanaan tersebut adalah mempengaruhi orang lain untuk mencapai target yang diinginkan melalui pesan-pesan atau berkomunikasi dalam cara yang terencana. Banyak dari tujuan kita yang merupakan bagian dari proses perencanaan itu sendiri. Diantaranya tujuan sosial sangatlah penting karena kita makhluk sosial, peran orang lain penting dalam proses kehidupan kita, dan bertujuan untuk mempengaruhi orang lain dengan berbagai cara. Kegunaan teori adalah Meta tujuan ini memandu rencana-rencana yang kita buat. Individu harus memasukan sebuah rencana baru dalam ingatan kerja (*working memory*) (Stephen W. Littlejohn, Karen A. Foss, 2016)

Dalam hal ini Strategi Pelayanan yang dilakukan Polres Cilegon sebagai Satuan Kerja berpredikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani dan sebagai Satuan Kerja percontohan oleh Polda Banten dalam rencana baru pada Program Zona Integritas yaitu meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) personil dibagian pelayanan dengan cara melaksanakan pelatihan personil terlebih dahulu yang dilaksanakan pada Satuan Kerja Kepolisian Daerah Provinsi Banten. Pelatihan yang dilakukan bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik, efektif dan professional selaras dengan program Zona Integritas yaitu meningkatkan pelayanan publik.

Kemudian Polres Cilegon meningkatkan pelayanan publik di ruang pelayanan terpadu lengkap dengan fasilitas pelayanan dan menyediakan beberapa unit pelayanan diantaranya SPK, SIDIK JARI, SKCK, SIM, Layanan 110, Provost. Polres Cilegon untuk memberikan pelayanan prima membuat program berupa inovasi Remedial Teaching. Tim Remedial Teaching tergabung dalam Satuan Lalu Lintas Polres Cilegon. Inovasi ini bertujuan untuk membantu masyarakat yang tidak lolos uji teori dan praktek pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Remedial Teaching dilaksanakan tanpa dipungut biaya. Masyarakat bisa mengikuti Bimbingan dan Latihan setiap hari Sabtu dari pukul 14.00 WIB sampai 16.00 WIB setelah pelaksanaan jam pelayanan. Menurut Kasat Lantas AKP Yusuf Dwi Atmojo, Inovasi Pelayanan ini dilaksanakan agar tidak ada alasan lagi bagi masyarakat untuk malas atau takut gagal dalam permohonan membuat Surat Ijin Mengemudi (SIM). Kegiatan atau terobosan ini guna mendukung Program kepada masyarakat menuju Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

Berdasarkan hasil wawancara, strategi pelayanan publik Polres Cilegon sebagai satuan kerja berpredikat WBK/WBBM adalah menyediakan ruang pelayanan terpadu satu pintu dengan berbagai fasilitas yang mendukung kenyamanan sarta ramah anak karena dilengkapi dengan playground sehingga bagi pemohon yang membawa anak dapat melaksanakan prosedur permohonannya dengan nyaman. Petugas berkomunikasi langsung dengan masyarakat secara inter personal, selanjutnya Polres Cilegon terus mengupdate informasi terkait pelayanan yang bisa diakses kapanpun oleh masyarakat melalui spanduk dan media sosial. Seperti yang diketahui, media sosial lebih dekat dengan masyarakat dan bisa mengimbangi mengikuti perkembangan jaman serta masuk pada semua kalangan. Dengan demikian proses layanan di Polres Cilegon berlangsung transparan dan dapat meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat terhadap pelayanan Polres Cilegon.

SIMPULAN

Kepolisian Resort Cilegon mengadakan terobosan terbaru yaitu melalui pencanangan Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani. Program ini dibuat oleh Kapolres Cilegon dan jajarannya untuk masyarakat Cilegon guna mendapat pelayanan dan fasilitas yang nyaman. Program ini mengutamakan kepuasan masyarakat agar tidak mengalami kesulitan untuk mendapatkan pelayanan. Strategi pelayanan yang dilakukan diawali dengan meningkatkan SDM personil melalui pelatihan khusus dengan tujuan dapat memberikan pelayanan yang prima. Selanjutnya membuat area pelayanan nyaman mungkin dengan dilengkapi fasilitas-fasilitas yang membuat pemohon merasa nyaman serta membuat inovasi untuk membantu para penerima pelayanan mendapat kemudahan. Tidak sampai disitu, Kapolres terus memantau secara continue untuk para jajarannya terus mengupdate informasi terkait pelayanan melalui benner dan media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alamsyah, & Handoko, R. (2019). Kualitas Pelayanan Puskesmas Dalam Mengukur Kepuasan Masyarakat (Di Puskesmas Borong Rappoa Kecamatan Kindang Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1217-1225.

- [2] Hamzah. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif Rekonstruksi Pemikiran Dasar serta Contoh Penerapan Pada Ilmu Pendidikan, Sosial dan Humaniora. Literasi Nusantara.
- [3] Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Media Sahabat Cendikia.
- [4] Rahardian, R., & Zakariya, Z. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3(1), 584–591.
- [5] Sari, N., & Radjikan. (2015). Hubungan Antara Kualitas Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 1(1), 26–33.
- [6] Stephen W. Littlejohn, Karen A. Foss, J. G. O. (2016). Theories of Human Communication. Waveland Press.
- [7] Tamami, A. I. (2020). Kualitas Pelayanan Di Sektor Publik Dengan Perspektif NPS. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 6(1), 1–12.
- [8] Yanuariza, & Novitaningtyas. (2020). Jurnal Penelitian Administrasi Publik | Vol 7 No. 2 Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman. 7(2), 104–115.
- [9] Yanuarsasi, P. D., Ribawanto, H., Rengu, S. P., Publik, J. A., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2010). Revitalisasi Polri Menuju Pelayanan Prima. Jurnal Administrasi Publik, 2(1), 182–188.