



Analisis Pelayanan Publik Pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Penulis:

Dila Erlianti¹, Lilis Wahyuni²

Afiliasi:

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning¹

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning²

Email:

dilaerliantierlianti@gmail.com¹, liliswahyuni6@gmail.com²



©2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License-(CC-BY-SA) (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

DOI : <https://doi.org/10.33701/jtpm.v4i2.4662>

*Penulis Korespondensi

Nama: Dila Erlianti

Afiliasi: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning

Email: dilaerliantierlianti@gmail.com

Diterima: 29 Agustus 2024

Direvisi: 11 Desember 2024

Publikasi Online: 23 Desember 2024

ABSTRACT

Public services are indicators of government performance in providing services to the community. This research aims to analyze the quality of public services at the Regional I Transportation Management UPT of the Riau Province Transportation Service, especially in the transportation sector. The research method uses a qualitative approach with data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. This research evaluates service quality using five indicators: reliability, responsiveness, assurance, attention, and tangible. The research results show that UPT Transportation Management Region I has several advantages in terms of reliability and responsiveness of officers. However, there are several significant weaknesses such as the lack of adequate waiting rooms, special lanes for people with disabilities, and notification sirens. The absence of these facilities has an impact on passenger discomfort and reduces public confidence in the services provided. Reliability, most passengers feel that the service promised by officers is good enough, yet there is still a need for improvement in time management and clarity of service schedules. Responsiveness, officers show a willingness to help passengers, but communication between officers needs to be improved, especially during busy conditions. Guarantees, the knowledge and competence of officers are considered adequate, but further training is still needed. The main shortcomings lie in the tangible aspects and attention to passengers, such as the lack of adequate waiting rooms and special lanes for the disabled. The conclusion of this research emphasizes the need for improvements in tangible aspects and attention to improve the quality of public services. The recommendations given include the provision of waiting rooms, special disability lanes, and health clinics, as well as communication tools and notification sirens. It is hoped that with these improvements, the quality of public services at UPT Transportation Management Region I can improve significantly and meet community expectations.

Keywords: Public service, Transportation Management

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator kinerja pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau, khususnya dalam sektor transportasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan menggunakan lima indikator utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan aspek berwujud. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I memiliki beberapa keunggulan dalam hal keandalan dan daya tanggap petugas. Namun, terdapat beberapa kelemahan signifikan seperti tidak adanya ruang tunggu yang memadai, jalur khusus bagi penyandang disabilitas, dan sirine pemberitahuan. Kurangnya fasilitas ini berdampak pada ketidaknyamanan penumpang dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dalam hal keandalan, sebagian besar penumpang merasa pelayanan yang dijanjikan oleh petugas sudah cukup baik, namun masih perlu peningkatan dalam manajemen waktu dan kejelasan jadwal pelayanan. Dari sisi daya tanggap, petugas menunjukkan kesediaan membantu penumpang, namun komunikasi antar petugas perlu ditingkatkan terutama saat kondisi ramai. Dalam hal jaminan, pengetahuan dan kompetensi petugas dinilai memadai, namun masih diperlukan pelatihan lebih lanjut. Kekurangan utama terletak pada aspek berwujud dan perhatian terhadap penumpang, seperti tidak adanya ruang tunggu dan jalur khusus disabilitas yang memadai. Kesimpulan penelitian ini menekankan perlunya perbaikan pada aspek berwujud dan perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Rekomendasi yang diberikan meliputi penyediaan ruang tunggu, jalur khusus disabilitas, klinik kesehatan, serta alat komunikasi dan sirine pemberitahuan. Diharapkan dengan perbaikan ini, kualitas pelayanan publik di UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I dapat meningkat secara signifikan dan memenuhi harapan masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan Publik, UPT. Pengelolaan Perhubungan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Lilis, 2022). Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang efektif dan efisien sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Saputra et al., 2019).

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau institusi publik lainnya dalam rangka memberikan layanan kepada masyarakat (Erlianti et al., 2022). Pelayanan ini mencakup berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan administrasi umum (Latip et al., 2024). Dalam konteks ini, pelayanan publik diharapkan mampu memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat (Latip et al., 2024), serta meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan sosial (Arfadila et al., 2023).

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama kinerja pemerintah dalam memberikan layanan (sujianto et al., 2017) yang optimal kepada masyarakat (Lilis, 2022) . UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

memiliki tanggung jawab penting dalam memastikan terselenggaranya pelayanan transportasi yang memadai. Pelayanan yang efektif tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat (Sujianto et al., 2019) terhadap pemerintah, tetapi juga mendukung kelancaran aktivitas ekonomi dan mobilitas sosial (Abdilah et al., 2019).

Pengelolaan Perhubungan Wilayah 1 Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dan hanya sebatas sisi laut saja yaitu mulai dari jalur antrian kendaraan khusus pengguna Ro-Ro (gambar I.1).

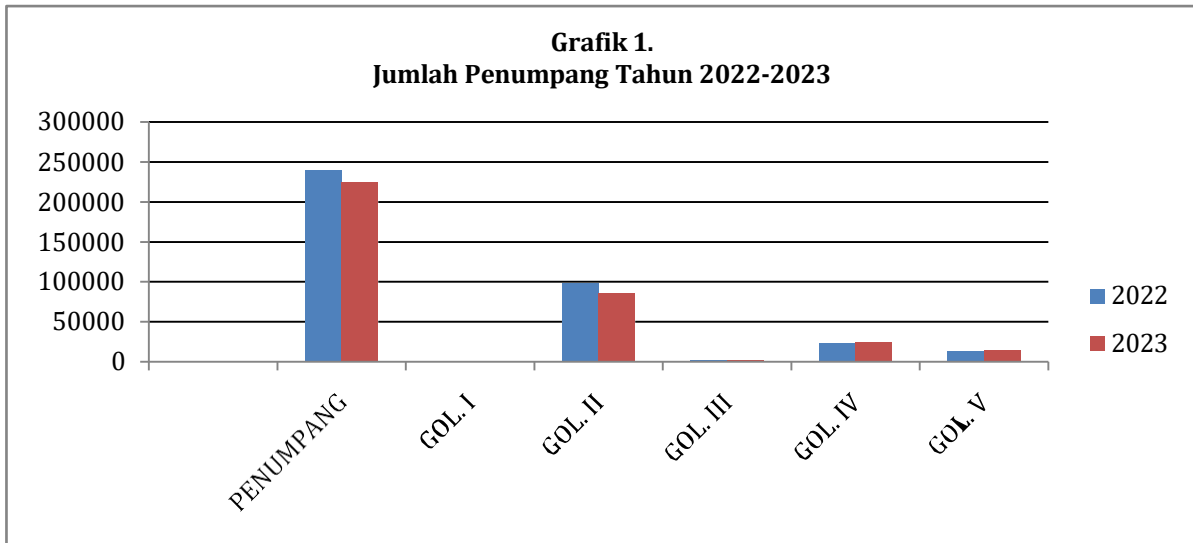
Gambar 1. Jalur Antrian Kendaraan Penumpang Ro-Ro



Sumber: UPT.Pengelolaan Perhubungan Wilayah 1

Sektor perhubungan memiliki peran krusial dalam mendukung pertumbuhan ekonomi (Afrizal et al., 2023) dan memfasilitasi mobilitas masyarakat (Zulkarnaini et al., 2022). Di Provinsi Riau, UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I bertugas mengelola layanan transportasi, baik darat, laut, maupun udara. Kualitas layanan di sektor ini sangat menentukan pengalaman pengguna serta kelancaran transportasi barang dan penumpang (Lili Suryani et al., 2024). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor perhubungan menjadi prioritas utama (Saputra, 2016) .

UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau cukup disibukkan dengan jumlah penumpang dan kendaraan yang meningkat setiap tahunnya. Data jumlah penumpang tahun 2022-2023 dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Sumber : UPT Pengelolaan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau Tahun 2021

Meski berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public, beberapa masalah masih kerap ditemukan (Arfadila et al., 2023). Dua masalah utama yang saat ini dihadapi UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau yaitu tidak adanya ruang tunggu bagi penumpang dan jalur khusus bagi penyandang disabilitas. Ruang tunggu merupakan fasilitas penting yang harus disediakan oleh setiap penyelenggara layanan transportasi. Ruang tunggu yang nyaman dapat memberikan pengalaman positif bagi penumpang, mengurangi stres, dan memastikan kenyamanan selama menunggu keberangkatan. Namun, UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I saat ini belum menyediakan ruang tunggu yang memadai bagi penumpang, yang sering kali mengakibatkan ketidaknyamanan dan keluhan dari masyarakat.

Ketersediaan jalur khusus bagi penyandang disabilitas merupakan wujud komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan yang inklusif dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat (Latip et al., 2023). Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama untuk mendapatkan aksesibilitas yang memadai dalam layanan publik. Sayangnya, di UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I, belum tersedia jalur khusus yang dapat memfasilitasi kebutuhan penyandang disabilitas, sehingga menyulitkan mereka dalam mengakses layanan transportasi.

Ketiadaan ruang tunggu dan jalur khusus bagi penyandang disabilitas berdampak signifikan terhadap kenyamanan dan aksesibilitas layanan. Penumpang, terutama yang memiliki kebutuhan khusus, sering kali mengalami kesulitan dan ketidaknyamanan saat menunggu keberangkatan. Hal ini tidak hanya menurunkan kualitas layanan, tetapi juga berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Masalah yang kedua yaitu tidak tersedianya sirine pemberitahuan kepada penumpang untuk persiapan memasuki dermaga. Sirine pemberitahuan adalah salah satu alat komunikasi penting untuk menginformasikan penumpang tentang jadwal keberangkatan dan persiapan memasuki dermaga. Keberadaan sirine dapat membantu penumpang mempersiapkan diri dengan baik dan mengurangi risiko ketinggalan transportasi. Namun, UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I saat ini tidak menyediakan sirine pemberitahuan, yang sering kali menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian bagi penumpang.

Tidak adanya sirine pemberitahuan menyebabkan penumpang kurang siap saat waktu keberangkatan tiba. Hal ini dapat menimbulkan keterlambatan, kepanikan, dan ketidaknyamanan bagi penumpang. Selain itu, situasi ini juga dapat memperburuk citra UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I sebagai penyedia layanan transportasi yang profesional dan terpercaya.

Fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan sirine pemberitahuan merupakan bagian integral dari sistem pelayanan transportasi yang komprehensif. Penyediaan fasilitas ini tidak hanya memenuhi standar pelayanan minimal, tetapi juga meningkatkan kualitas pengalaman penumpang secara keseluruhan. Oleh karena itu, perhatian lebih perlu diberikan untuk mengatasi kekurangan fasilitas ini.

Pelayanan publik oleh UPT. Pengelolaan Perhubungan wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau masih ditemui beberapa permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian, guna mencapai hasil yang optimal dari penyelenggaraan pelayanan publik guna kelancaran pelaksanaan tugas.

Berdasarkan gejala masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan pokok dalam penelitian adalah ***Bagaimana Analisis Pelayanan Publik Pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau?***

METODE

Penelitian dilakukan di UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Lokasi ini dipilih karena merupakan pusat operasional utama dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi di wilayah tersebut, sehingga relevan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam permasalahan yang ada dalam pelayanan publik di UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran yang lebih kaya dan detail mengenai pengalaman, persepsi, dan harapan pengguna layanan serta petugas yang terlibat dalam proses pelayanan. Subjek penelitian meliputi 1) Pengguna Layanan: Penumpang yang menggunakan fasilitas transportasi yang dikelola oleh UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I. 2) Petugas UPT: Pegawai yang bekerja di UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I dan terlibat langsung dalam proses pelayanan. 3) Pemangku Kepentingan Lain: Termasuk pihak manajemen UPT, perwakilan dari Dinas Perhubungan Provinsi Riau, dan komunitas penyandang disabilitas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a) Wawancara: Dilakukan terhadap pengguna layanan, petugas UPT, dan pemangku kepentingan lain untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan harapan mereka terkait pelayanan publik. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur untuk memungkinkan fleksibilitas dalam eksplorasi topik-topik yang relevan.
- b) Observasi: Dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi di lapangan, termasuk infrastruktur yang tersedia, interaksi antara petugas dan pengguna layanan, serta situasi di area tunggu dan dermaga.
- c) Dokumentasi: Mengumpulkan dokumen-dokumen resmi, laporan, dan data statistik yang relevan dengan pelayanan publik di UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I, seperti laporan kinerja, hasil survei kepuasan masyarakat, dan dokumen kebijakan.

Analisis data yang dilakukan secara kualitatif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Reduksi Data: Memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang telah dikumpulkan untuk menemukan tema-tema utama yang relevan dengan penelitian.
- b) Penyajian Data: Menyajikan data dalam bentuk narasi yang terstruktur, tabel, atau diagram untuk mempermudah pemahaman dan interpretasi.
- c) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi: Menarik kesimpulan dari data yang telah dianalisis

dan memverifikasinya melalui triangulasi data, yaitu membandingkan dan memvalidasi temuan dari berbagai sumber data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik di sektor perhubungan merupakan komponen penting yang menentukan kualitas layanan kepada masyarakat. Dalam analisis ini, kita akan menggunakan teori yang dirumuskan oleh Fitzsimmons (Sinambela, 2006) dengan lima indikator utama: reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (perhatian), dan tangibility (berwujud). Penelitian ini dilakukan di UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat.

Reliability dalam pelayanan publik diukur dari kemampuan petugas UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam mewujudkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat diandalkan. Reliability dalam penelitian ini meliputi kemampuan petugas dalam mewujudkan pelayanan yang dijanjikan. Dari hasil wawancara dengan penumpang, sebagian besar menyatakan bahwa petugas UPT mampu memberikan layanan sesuai yang dijanjikan. Namun, ada beberapa kasus di mana penumpang merasa waktu pelayanan tidak konsisten, yang menunjukkan perlunya peningkatan manajemen waktu dan kejelasan jadwal pelayanan. Kemudian adanya pengalaman kerja dalam memberikan pelayanan, petugas UPT memiliki pengalaman kerja yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Pengalaman ini tercermin dari pengetahuan mereka tentang prosedur operasional dan kemampuan mereka dalam menangani situasi darurat. Namun, ada kebutuhan untuk pelatihan berkelanjutan guna menjaga dan meningkatkan kompetensi mereka. UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I memiliki SOP yang jelas, tetapi implementasi di lapangan seringkali tidak konsisten. SOP yang ada perlu disosialisasikan lebih baik kepada seluruh petugas untuk memastikan semua prosedur diikuti secara konsisten.

Responsiveness atau daya tanggap mengacu pada kesediaan petugas UPT untuk membantu penumpang dan memberikan layanan segera. Responsiveness (Daya Tanggap) dalam penelitian ini meliputi ; kesediaan petugas untuk membantu dan mengarahkan penumpang, sebagian besar penumpang mengapresiasi kesediaan petugas dalam membantu dan mengarahkan mereka. Namun, ada keluhan mengenai ketidakjelasan informasi saat kondisi ramai menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi antar petugas. Petugas juga menunjukkan ketanggapan yang baik dalam memberikan layanan segera kepada penumpang. Namun, saat kondisi puncak, ketanggapan ini berkurang, menunjukkan perlunya penambahan tenaga kerja atau pembagian tugas yang lebih efisien. Pengaturan antrian di dermaga sudah berjalan cukup baik, namun masih perlu perbaikan dalam sistem antrian untuk memastikan semua penumpang terlayani dengan cepat dan teratur, terutama pada saat jam sibuk.

Assurance terkait dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan petugas, dan kepercayaan penumpang terhadap layanan yang diberikan. Pengetahuan lapangan petugas cukup baik, namun ada kebutuhan untuk pelatihan lebih lanjut agar mereka lebih kompeten dalam menghadapi situasi darurat dan memberikan informasi yang tepat kepada penumpang. Kompetensi kerja petugas secara umum memadai, tetapi peningkatan keterampilan melalui pelatihan rutin sangat diperlukan untuk menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Tarif karcis pungutan retribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan bebas dari praktik calo. Namun, transparansi dalam penetapan tarif perlu ditingkatkan agar penumpang merasa lebih percaya dan nyaman.

Empathy atau perhatian menunjukkan kepedulian dan perhatian UPT terhadap setiap penumpang secara individual, mencakup akses, komunikasi, dan pengertian. Tidak adanya klinik kesehatan merupakan salah satu kekurangan yang signifikan. Penumpang yang sakit tidak memiliki akses mudah untuk mendapatkan perawatan segera, yang dapat mengurangi kenyamanan dan keamanan selama menunggu. Kurangnya jalur khusus bagi penyandang

disabilitas menunjukkan kurangnya perhatian terhadap aksesibilitas layanan. Ini mengakibatkan penyandang disabilitas kesulitan dalam mengakses fasilitas transportasi dengan nyaman dan aman. Tidak adanya ruang tunggu yang memadai juga menjadi masalah utama. Penumpang seringkali harus menunggu di tempat yang tidak nyaman, yang dapat menurunkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Tangibility atau aspek berwujud mencakup penampilan fasilitas pendukung dan peralatan yang digunakan petugas untuk meningkatkan image UPT. Tangibility. Kelengkapan sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan. Beberapa fasilitas penting seperti ruang tunggu dan jalur khusus disabilitas belum tersedia, yang mempengaruhi kenyamanan penumpang. Petugas tidak memiliki alat komunikasi Handy Talky (HT) untuk koordinasi tim, yang menghambat kerjasama dan respons cepat terhadap situasi di lapangan. Ketersediaan alat komunikasi yang memadai sangat penting untuk meningkatkan efisiensi operasional. Tidak adanya sirine pemberitahuan untuk persiapan penumpang atau kendaraan di jalur antrian masuk ke dermaga kapal Ro-Ro merupakan kelemahan yang signifikan. Sirine pemberitahuan sangat penting untuk menginformasikan penumpang tentang waktu keberangkatan dan persiapan masuk ke dermaga.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau memiliki beberapa keunggulan dalam hal keandalan, daya tanggap, dan jaminan pelayanan. Namun, terdapat kekurangan yang perlu segera diatasi, terutama terkait aspek berwujud dan perhatian terhadap penumpang. Dengan perbaikan pada indikator tangibility dan empathy, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara signifikan, sehingga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Rekomendasi yang dapat diberikan meliputi penyediaan ruang tunggu, jalur khusus disabilitas, klinik kesehatan, serta alat komunikasi dan sirine pemberitahuan. Selain itu Penting perhatian kebijakan pemerintah dalam pengelolaan fasilitas pelayanan menyangkut kebutuhan mendasar sebagai wujud dalam mereformasi kualitas pelayanan birokrasi pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I.

Saran yang dapat diberikan yaitu perlunya dilakukan perbandingan antara UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I dengan UPT di wilayah lain dalam hal penerapan kebijakan pelayanan publik. Penelitian ini akan membantu mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat diadaptasi untuk meningkatkan kinerja UPT di Provinsi Riau. Serta, Penelitian lebih mendalam terkait tingkat kepuasan dan harapan masyarakat terhadap indikator *tangibility* dan *empathy*. Kajian ini dapat menggunakan metode survei atau wawancara mendalam untuk menggali kebutuhan spesifik pengguna layanan.

REFERENSI

- Abdillah, W. S., Miharja, S., & Lestari, Y. D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan, Penempatan, Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Wilayah Bandung. *Publica : Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11 (1), 20-27.
- Afrizal, D., Wallang, M., Hijeriah, E., Erlianti, D., & Yusuf, I. M. (2023). E-Government Service : Improving Employment Services in Dumai City. *Publisia : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8 (2), 148-159.
- Arfadila, M., Dila, E., & L, L. W. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut. *JAPABIS*, 5 (2), 85-92.
- Erlianti, D., Hijeriah, E., & Adriani, W. (2022). Analisis Pelayanan Publik Dalam Pengambilan Barang Bukti Tilang Pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1 (6), 56-64.

- latip, Ramli, Z., & Musa, M. F. (2024). Traditional Administrative Leadership in Rantau Bais Sub-District, Rokan Hilir, Riau, Indonesia. *Revista de Gestao Social e Ambiental*, 18 (6), 1-16.
- Latip, Ramli, Zuliskandar, R., & Musa, M. F. (2023, Desember 7). -District)Model Tadbir Urus Kampung (Administration Model Of The Village In The Sub. Retrieved from Google Scholar:
https://scholar.google.com/citations?view_op=_citation&hl=en&user=atMyKsAAAAJ&citation_for_view=atMyKsAAAAJ:aqlVkmm33-oC
- Lilis Wahyuni, E. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *JAPABIS*, 4 (1), 1-5.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4 (2), 89-100.
- Saputra, T., Marlinda, P., Sufi, W., & Kuning, U. (2019). Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Di Puskesmas Jaya Mukti Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Niara*, 11 (2), 177-1884.
- Sinambela, L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Impelementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sujianto, Febri, Y., Syofian, Trio, S., & Pratama, I. (2017). Road Map Bureaucracy Reform Public Service Governmenet Provincial Riau. *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4 (4), 231-244.
- Sujianto, Ikhsan, I., & Syofian, S. (2019). Strengthening Institutions in The Effort Adat Customary Law Enforcement in Illegal Gold Mining Areas Affected. *Jurnal Niara*, 12 (1), 19-28.
- Suryani, L., Albintani, M., Sari, N., Dharma, A. B., & Fauzi, A. (2024). Literature Review : Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik. *Junral Niara*, 16 (3), 459-466.
- zulkarnaini, Sujianto, & Wawan. (2022). Short Communication : Sustainability of Ecological Diension in Peatland Management in The Giam Siak Kecil Bukit Batu Landscape, Riau, Indonesia. *Biodiversitas*, 23(4), 1822-1827.