

## **OPTIMALISASI PELAYANAN DI POLRES TAKALAR MENGHADAPI CITRA BURUK KEPOLISIAN**

**Rahma Amin<sup>1</sup>, Adi Sumandiyar<sup>2</sup>, Abdul Muin<sup>3</sup>, Muh. Sapri<sup>4</sup>**

*rahmaamin17@gmail.com*

**Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sawerigading  
Makassar, Indonesia**

---

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bagaimana budaya kerja kepolisian dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Takalar, di tengah berbagai citra buruk yang menerpa lembaga kepolisian di Indonesia, Sulsel secara khusus. Banyaknya berita negatif tentang polisi yang memenuhi pemberitaan di media sosial, citra buruk tentang Polri, apakah juga terjadi hal yang sama pada kualitas pelayanan di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM Polres Takalar.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (Field Research) jenis deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode observasi dan wawancara serta studi literasi. Data-data dari penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder, sedangkan dalam pengumpulan data digunakan metode observasi, dan wawancara langsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana serta penampilan petugas pelayanan pada saat melayani sudah baik karena dilengkapi standar operasional prosedur (SOP) saat memberikan pelayanan, misalnya dalam hal proses masyarakat mengantri untuk dilayani oleh petugas.

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Sosiologi Kepolisian, Citra polisi*

## 1. Pendahuluan

Aparatur pemerintah dituntut oleh masyarakat agar memberikan sebuah pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Salah satu indikator yang menjadi keberhasilan para Kepolisian Republik Indonesia yaitu pelayanan berkualitas yang langsung dirasakan oleh warga masyarakat. Kepolisian Republik Indonesia terbagi atas Polda (Polisi daerah) dan Polres (Kepolisian resor). Polres Takalar merupakan salah satu Polres dari 24 Polres yang terdapat di Provinsi Sulsel.

Kepolisian Republik Indonesia merupakan penegak hukum Indonesia yang memiliki kewajiban dalam memberantas kejahatan dan menciptakan kenyamanan para warga masyarakat. Dalam hal ini, Polri berperan menjaga keamanan negara Indonesia terutama menciptakan ketertiban pada masyarakat. Polri dapat dikatakan sebagai pelindung maupun pengayom serta penegak hukum, karena kehadiran Polri menghidupkan arti hukum yang sebenarnya.

Pelayanan akan dikatakan berkualitas dan baik apabila terdapat susunan standar pelayanan publik, sehingga hal tersebut membantu para aparat dalam bertindak dalam melayani para masyarakat. Standar pelayanan tersebut sebenarnya telah tertuang dalam SOP, yang mana pada SOP tersebut menjadi standar untuk dapat dilakukan kepada seluruh aparat kepolisian kepada masyarakat.

Pelayanan publik sangat perlu memperhatikan sebuah kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan akan terpenuhi jika memberikan pelayanan yang dapat memenuhi minimal enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan pada teori yang dikatakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, tanggung jawab, kesopanan, akurasi pelayanan, keramahan, kelengkapan, serta kemudahan dalam mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang telah diberikan memenuhi standar tersebut, maka mampu dikatakan kebutuhan telah terpenuhi dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pada dasarnya lembaga hukum seperti instansi kepolisian sangat dibutuhkan perannya sehingga masyarakat berharap agar kepolisian dapat memberikan pelayanannya secara maksimal. Nama kepolisian yang sempat tercemar dikarenakan adanya oknum-oknum yang melakukan hal-hal diluar hukum menimbulkan citranya menjadi negatif di mata masyarakat. Adanya hal tersebut tentunya akan menghambat tumbuh dan kembangnya instansi kepolisian, oleh sebab itu perlu adanya upaya-upaya untuk merubahnya citra tersebut menjadi citra positif.

Pada buku kode etik profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia halaman 4, “Etika kemasyarakatan adalah sikap moral Anggota Polri yang senantiasa memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat dengan mengindahkan kearifan lokal dalam budaya Indonesia”. Dengan tata krama yang baik sesuai norma atau aturan dan nilai yang telah disepakati bersama.

Pada pelayanan masyarakat pada pihak Kepolisian seharusnya berjalan secara sistematis, terarah dan terpantau sesuai aturan yang ditetapkan dan diberlakukan, tetapi di dalam realitasnya belum sepenuhnya tercapai. Banyaknya pengaduan maupun keluhan dari masyarakat di media massa atau internet menyangkut kinerja

kepolisian, yaitu pelayanan yang berbelit-belit, kurang informatif, tidak transparan, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) dan masih banyak lagi dijumpai praktek pungutan liar.

Misalnya saja dalam pelayanan pengambilan Surat Izin Mengemudi (SIM) terkadang antrian yang begitu panjang dan cukup padat secara tiba-tiba ada satu atau bahkan lebih orang mendapatkan pelayanan terlebih dahulu tanpa melalui prosedur antri, ini menandakan bahwa adanya pengecualian dari pihak aparat Kepolisian. Dalam ilmu kepolisian, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi jika seorang Kepolisian ingin melakukan tugasnya, yaitu: Pertama, tindakan mesti benar-benar diperlukan atau juga dikenal dengan asas keperluan. Kedua, tindakan yang diambil mesti benar-benar untuk kepentingan tugas Kepolisian. Ketiga, tindakan yang paling tepat untuk mencapai sasaran yaitu hilangnya suatu gangguan atau tidak terjadinya sesuatu yang mengkhawatirkan/dikhawatirkan.

Dalam hal ini sebagai ukuran adalah tercapainya tujuan. Keempat, asas keseimbangan. Dalam mengambil sebuah tindakan, harus senantiasa menjaga keseimbangan antara sarana yang digunakan dengan kecil besarnya suatu gangguan atau ringan beratnya sebuah objek yang harus ditindaki.

Citra kepolisian akan lebih baik lagi, apabila aparat kepolisian tidak mau menerima pemberian yang bersifat informal (pungli) dan menangani laporan masyarakat dengan cepat, sehingga masyarakat akan menghormati aparat kepolisian sebagai aparat yang melayani dan mengayomi masyarakat.

Minkiewicz (2011: 3) berpendapat bahwa citra kepolisian digambarkan sebagai persepsi seseorang yang telah mendapatkan pelayanan ataupun barang untuk dikonsumsi. Apabila pelayanan atau barang tersebut yang didapatkan oleh seseorang itu baik, maka hal tersebut dapat merubah persepsi seseorang terhadap instansi kepolisian.

Kualitas pelayanan akan mencerminkan citra kepolisian dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagaimana mestinya. Dengan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, instansi kepolisian akan selalu dinilai oleh masyarakat terkait dengan jasa pelayanannya. Aparat kepolisian yang memberikan pelayanan dengan integritas yang tinggi akan menciptakan citra yang baik terkait dengan instansi kepolisian dan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Salah satu pelaksanaan pelayanan di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM Satlantas Polres Takalar, juga dituntut memberikan suatu pelayanan berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat yang mengurus SIM baru dan perpanjangan di Satlantas Polres Takalar. Dalam penelitian ini terdapat satu permasalahan terkait lima indikator kualitas pelayanan terdiri dari tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), empathy (empati) ke empat indikator tersebut pelayanannya sudah sesuai harapan masyarakat diantaranya tangible (bukti fisik) yaitu kelengkapan sarana dan prasarana.

Dalam hal ini, Satlantas Polres Takalar telah menyediakan sarana pelayanan

sistem terpadu yaitu pelayanan satu pintu, menyediakan sistem antrian agar masyarakat lebih teratur dalam menunggu antrian, menyediakan layanan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dalam pelayanan SIM disini dapat dinilai langsung masyarakat bagaimana kualitas pelayanan SIM tersebut, serta menyediakan Wi-fi serta sarana monitor untuk masyarakat yang mengurus SIM baru atau perpanjangan, selain itu petugas pelayanan telah menyediakan beberapa fasilitas infabel bagi masyarakat penyandang cacat.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deksriptif untuk menggambarkan sistem system pelayanan Kepolisian di Polres Takalar terhadap masyarakat dengan menerangkan beberapa gejala-gejala dan fenomena sosial yang terjadi di lapangan.

Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk mengetahui frekuensi pelanggaran kendaraan bermotor yang dikemukakan oleh anak remaja. Informasi tersebut dikumpulkan melalui survei lapangan dengan menggunakan instrumen penelitian. Pertanyaan-pertanyaan yang dibuat dalam instrumen penelitian berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan tokoh masyarakat, tokoh agama, aparat kepolisian, LSM/NGO, tokoh masyarakat, akademisi dan mahasiswa. Kemudian ditambah lagi dengan hasil pengamatan dan dokumentasi yang diperoleh sebelumnya serta konsep-konsep yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Hasil penelitian terkait kualitas pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Takalar telah menyediakan sarana pelayanan sistem terpadu yaitu pelayanan satu pintu, menyediakan sistem antrian agar masyarakat lebih teratur dalam menunggu antrian, menyediakan layanan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dalam pelayanan SIM disini dapat dinilai langsung masyarakat bagaimana kualitas pelayanan SIM tersebut, serta menyediakan Wi-fi serta sarana monitor untuk masyarakat yang mengurus SIM baru atau perpanjangan, selain itu petugas pelayanan telah menyediakan beberapa fasilitas infabel bagi masyarakat penyandang cacat.

Reliability (kehandalan) petugas pelayanan SIM Satlantas Polres Takalar sudah memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat yang mengurus SIM dan perpanjangan, responsiveness (ketanggapan) petugas pelayanan SIM Satlantas Polres Takalar sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, misalnya petugas pelayanan cukup tanggap dalam menerima keluhan masyarakat mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi pada saat melakukan perpanjangan SIM, emphaty (empati) petugas pelayanan SIM Satlantas Polres Takalar sudah menunjukkan sikap peduli kepada masyarakat

yang mengurus SIM dan perpanjangan.

Terdapatnya problematika dalam pelayanan di kantor satuan penyelenggara administrasi SIM Satlantas Polres Takalar adalah assurance (jaminan) petugas pelayanan SIM Satlantas Polres Takalar belum mampu memberikan jaminan kepastian waktu mengenai tes ujian praktek karena ketika tahapan pertama tidak lulus maka harus menunggu satu minggu untuk mengulang tes kembali, apabila masyarakat yang ingin dilayani dalam jumlah banyak maka proses penyelesaiannya tidak selalu tepat waktu, sedangkan jika masyarakat yang dilayani hanya beberapa orang saja maka SIM mampu dicetak dengan tepat waktu.

Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Takalar maka wajah atau sosok instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat yang mengurus SIM.

Hasil penelitian menginformasikan bahwa citra kepolisian dan pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa citra kepolisian dengan indikator budaya instansi yang baik, identitas fisik instansi serta interaksi pegawai dengan masyarakat telah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Citra kepolisian ternyata didukung bersama pelayanan yang baik pula, nampak hasil penelitian variabel pelayanan dengan indikator penelitian membantu menyiapkan keperluan orang lain, melayani dengan cepat dan melayani dengan penuh kehati-hatian telah mampu secara signifikan meningkatkan rasa kepuasan masyarakat.

#### **A. Kualitas Pelayanan di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang baik yaitu asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kemudahan dan keterjangkauan bagi masyarakat untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini diberikan dalam bentuk pelayanan yang beroperasi di Kantor Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Satlantas Polres Kabupaten Takalar.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan Prima maka dibutuhkan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Selanjutnya peneliti akan membahas seperti apa kualitas pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Takalar, yang didukung oleh beberapa teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi yang terlampir. Narasumber akan menjelaskan lebih detail dan memberikan informasi yang akurat terkait dengan kualitas pelayanan SIM di Satlantas Polres Takalar.

## **B. Bukti Fisik (tangible) Penyelenggara Administrasi**

Merupakan salah satu indikator dari kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik, termasuk dalam aspek bukti fisik yang berupa sarana dan prasarana yang lengkap akan mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat seperti adanya: komputer, ruang tunggu, peralatan pelayanan, fasilitas fisik meja pelayanan dan media komunikasi pelayanan, serta kebersihan dan kerapian pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut informan penelitian selaku petugas pelayanan SIM Satlantas Polres Kabupaten Takalar menjelaskan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana penunjang kualitas pelayanan sudah lengkap. Karena petugas pelayanan telah menyediakan layanan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sehingga masyarakat dapat menilai langsung bagaimana kualitas pelayanannya.

Menurut hasil analisa dan observasi peneliti jika dilihat dari bukti fisik diantaranya yaitu kelengkapan sarana dan prasarnya serta kepastian waktu dalam melayani masyarakat sudah memenuhi syarat indikator kualitas pelayanan yang prima yaitu, keramahan, kredibilitas, akses, penampilan pelayanannya, kemampuan dalam penyajian pelayanan.

Masyarakat yang telah mengurus SIM di Satlantas Polres Kabupaten Takalar mengatakan bahwa penampilan petugas pada saat melayani sudah sangat rapi dan disiplin dan untuk kenyamanan antriannya sudah terbilang sangat nyaman karena dilengkapi dengan fasilitas AC dan tempat antrian sudah tersusun sesuai dengan nomor antrian.

Prasarana lainnya yang secara langsung mendukung penyelesaian tugas-tugas pelayanan seperti tersedianya kelengkapan fasilitas komputer yang tersedia pada setiap pelayanan untuk menunjang pelayanan SIM di Polres Takalar. Pelayanan yang diberikan pun sesuai dengan standar yang telah ditentukan yaitu mulai dari kelengkapan sarana dan prasarana seperti mesin antrian, komputer, ruang tunggu, ruangan bermain anak bagi masyarakat yang membawa anak ketika mengurus SIM, papan informasi serta penampilan pegawai yang bersih dan rapi yang menggambarkan kegiatan pelayanan siap untuk dilaksanakan guna untuk memberikan pelayanan yang melebihi harapan para masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Satlantas Polres Kabupaten Takalar sudah menerapkan dimensi tangible, yaitu penilaian kualitas pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat seperti yang dikatakan oleh Fitzmmons dalam Sinambela (2006;17) bahwa kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana sudah disediakan oleh pihak Satlantas Polres Kabupaten Takalar agar mempermudah masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

### **C. Keandalan (reliability) Penyelenggara Administrasi**

Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Keandalan pengetahuan yang memadai merupakan kebutuhan mutlak guna terselenggaranya pelayanan yang berkualitas. Begitupun pada bagian pengurusan SIM guna menjamin tercapainya tugas pokok yaitu melaksanakan kegiatan pelayanan SIM sesuai dengan dengan kebijakan yang ditetapkan. Untuk itu diperlukan keandalan atau pengetahuan dari petugas pemberi layanan atau sumber daya manusia yang handal.

Berdasarkan hasil wawancara dari keseluruhan informan dan observasi langsung dilapangan peneliti melihat bahwa keandalan dalam melakukan pelayanan sangat dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lancar sehingga masyarakat merasa puas seperti yang dikemukakan oleh Fitzmmons dalam Sinambela (2006;17) bahwa kemampuan dan keandalan untuk dapat menyediakan berbagai layanan yang terpercaya, seperti menjalankan prosedur pelayanan yang sudah ditentukan.

### **D. Ketanggapan (Responsiveness) Penyelenggara Administrasi**

Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Dalam hal ini pelayanan pembuatan SIM dan Perpanjangan sudah cukup berhasil dalam memberikan pelayanan dilihat dari aspek Responsiviness, petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat, memberikan solusi atas masalah-masalah yang dihadapi masyarakat dalam mengurus SIM dan juga sepenuh hati dalam melayani masyarakat dan petugas pelayanan sudah tanggap terhadap keinginan masyarakat dan sudah sesuai dengan yang dikemukakan oleh Fitzmmons dalam Sinambela (2006;17) kesanggupan dalam membantu menyediakan suatu pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan para konsumen, dengan begitu masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai petugas pelayanan.

### **E. Jaminan (Assurance) Penyelenggara Administrasi**

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun yang harus dimiliki pegawai untuk meyakinkan kepercayaan masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna layanan kantor satuan penyelenggara administrasi SIM tentu ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Hal tersebut harus dibarengi dengan komunikasi yang baik pemberi layanan dan penerima layanan.

Bedasarkan hasil wawancara dari keseluruhan dan hasil obsevasi dilapangan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengenai pembuatan SIM dan perpanjangan sudah mengikuti prosedur yang ada tetapi mengenai jaminan kepastian waktu masih ada keluhan masyarakat dan untuk biaya sudah ada jaminan dalam hal pembuatan SIM, jika dilihat dari segi assurance jaminan pegawai petugas pelayanan SIM sudah memberikan pelayanan yang baik kepada

masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Fitzmmons dalam Sinambela (2006;17) bahwa kemampuan dan keramahan serta sopan santun yang harus dimiliki pegawai untuk meyakinkan kepercayaan masyarakat, sudah dilakukan.

#### **F. Empati (emphaty) Penyelenggara Administrasi**

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa kepedulian petugas dalam hal memberikan pelayanan cukup baik dan peduli terhadap keluhan masyarakat dan menyampaikan informasi yang jelas dan cukup sopan dan ramah. Disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan perlakuan dalam melayani masyarakat, senyum dan cepat dalam melayani masyarakat karena semua masyarakat itu sama tanpa ada perbedaan.

#### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana serta penampilan petugas pelayanan pada saat melayani sudah baik karena dilengkapi mesin antrian sehingga masyarakat tidak dapat menerobos antrian serta penampilan petugas pada saat melayani sudah cukup rapi adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Kondisi demikian dapat memberikan rasa kenyamanan bagi masyarakat yang hendak mengurus SIM.

Citra kepolisian ternyata didukung bersama pelayanan yang baik pula, nampak hasil penelitian variabel pelayanan dengan indikator penelitian membantu menyiapkan keperluan orang lain, melayani dengan cepat dan melayani dengan penuh kehati-hatian telah mampu secara signifikan meningkatkan rasa kepuasan masyarakat.

Kepolisian Polres Takalar melaksanakan tugas dengan berorientasi pada nilai-nilai yang dilakukan dengan menyesuaikan metode dengan kondisi sosial budaya masyarakat serta memberikan contoh terlebih dahulu, baik itu secara kelembagaan, pribadi dan keluarga dekat Kepolisian sehingga memberikan dampak yang signifikan dalam hasil sosialisasi dan edukasi terhadap masyarakat

#### **Daftar Pustaka**

- Barata, A. (2003). Dasar-Dasar Pelayan Prima. Jakarta: Gramedia.
- Dwiyanto, A. (2017). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media.



- Ibrahim. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impementasinya. Bandung: Mandar Maju.
- Kuswadi. Ratna Eka (2017) Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjung Sari Kabupaten Kabupaten Gunung Kidul. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lukman. S.(2000). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Pers. Mahmudi. (2012). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mulyawan, R .(2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. Cetakan I . Sumedang: Unpad Perss.
- Moleong, L. (2011). Metode Penelitian kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Pasolong, H. (2010). Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta.
- Sarmini, A. (2019). Kualitas Pelayanan Surat Izin (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Karimun, Jurnal Kopertis, 2, 246-257.
- Sinambela. (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo. A (2017) Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Tjiptono. F (2005). Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono. F (2008). Stategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offis UU NO.32 Tahun 2004.
- Widodo, J. (2001). Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang: CV Citra.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Pasal 18 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi.

- /dspace.uc.ac.id/handle/123456789/1288
- Aryanta, I. W. R. (2019). Bawang Merah Dan Manfaatnya Bagi Kesehatan. *Widya Kesehatan*, 1(1), 29–35. <https://doi.org/10.32795/widyakesehatan.v1i1.280>
- Fuadi, A. (2015). Negara Kesejahteraan (Welfare State). *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 5(1). [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21927/jesi.2015.5\(1\).13-32](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21927/jesi.2015.5(1).13-32)
- Hadiyan, E. (2015). Peranan dan Manfaat BMT dalam Peningkatan Ekonomi Umat (Studi pada BMT At Taqwa Kabupaten Ciamis). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JBIMA)*, 3(2), 107–121. <https://journal.peradaban.ac.id/index.php/jbm/article/view/126>
- Hatu, R. (2011). Perubahan Sosial Kultural Masyarakat Pedesaan. *Inovasi*, 8(4), 1–11. <https://ejournal.ung.ac.id/index.php/JIN/article/view/721/664>
- Hidayaturrahman, M., Moerod, M., Laily, N., Wisman, Y., Goa, L., Derung, T. N., Sugiantiningsih, A. A. P., Yahya, Agusrianto, E., & Handayani, E. (2020). Teori Sosial Empirik. In R. Ma'mun (Ed.), *Edu-litera* (1st ed., Issue 1). Edu-litera. [https://id.wikipedia.org/wiki/Teori\\_sosial](https://id.wikipedia.org/wiki/Teori_sosial)
- Husna, N. (2014). Ilmu kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial. *Jurnal Al-Bayan: Media Kajian Dan Pengembangan Ilmu Dakwah*, 20(29), 45–58. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22373/albayan.v20i29.114>
- Istina, I. N. (2016). Peningkatan Produksi Bawang Merah Melalui Teknik Pemupukan NPK. *Jurnal Agro*, 3(1), 36–42. <https://doi.org/10.15575/810>
- Keumala, C. M., & Zainuddin, Z. (2018). Indikator Kesejahteraan Petani Melalui Nilai Tukar Petani (NTP) dan Pembiayaan Syariah Sebagai Solusi. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(1), 129–149. <https://doi.org/10.21580/economica.2018.9.1.2108>
- Manab, A. (2015). *Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif* (K. Aibak (ed.); 1st ed.). KALIMEDIA. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/10156/1/Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/10156/1/Penelitian_Pendidikan_Pendekatan_Kualitatif.pdf)
- Mansur. (2016). *Profil Desa Ujung Bulu*. <http://desaujungbulu.blogspot.com/2016/10/deskripsi-desa-ujung-bulu-jeneponto.html>
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (38th ed.). PT Remaja Rosdakarya. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1133305>
- Muhammad, N. (2017). Resistensi Masyarakat Urban dan Masyarakat Tradisional dalam Menyikapi Perubahan Sosial. *Substantia*, 19(2), 149–168. <https://www.jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/substantia/article/view/2882/2109>
- Mustanir, A. (2019). Pemberdayaan Masyarakat Kewirausahaan

- Entrepreneurship Community Empowerment. *Jurnal*, 1(1), 1–14.  
<https://doi.org/10.31219/osf.io/j9rx5>
- Nawawi, H. H. (2019). *Metode Penelitian Bidang Sosial* (15th ed.). Gajah Mada University Press. <https://doi.org/M192>
- Nursalam, Suardi, & Syarifuddin. (2016). Teori Sosiologi Klasik, Modern, Posmodern, Saintifik, Hermenutik, Kritis, Evaluatif dan Integratif. In M. Akhir (Ed.), *Writing Revolution* (1st ed.). Writing Revolution.  
[https://drive.google.com/file/d/1kFYSu4uOe2g2XOTGzx\\_P1aD\\_Po6AiZpf/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1kFYSu4uOe2g2XOTGzx_P1aD_Po6AiZpf/view?usp=sharing)
- Pranata, A., & Umam, A. T. (2015). Pengaruh Harga Bawang Merah Terhadap Produksi Bawang Merah Di Jawa Tengah. *Jejak*, 8(1), 36–44. <https://doi.org/10.15294/jejak.v8i1.3852>
- Purwana, A. E. (2014). Kesejahteraan Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Justicia Islamica*, 11(1), 1–25.  
<https://doi.org/10.21154/justicia.v11i1.91>
- Pusparini, M. D. (2015). Konsep Kesejahteraan Dalam Ekonomi Islam (Perspektif Maqasid Asy-Syari'ah). *Islamic Economics Journal*, 1(1), 45. <https://doi.org/10.21111/iej.v1i1.344>
- Rajab, A. (2017). Peran Perubahan Undang-Undang Kewarganegaraan dalam Mengakomodir Diaspora untuk Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Konstitusi*, 14(3), 531–552.  
<https://doi.org/10.31078/jk1434>
- Sodiq, A. (2015). Konsep Kesejahteraan Dalam Islam. *Equilibrium*, 3(2), 380–405. <https://doi.org/10.21043/equilibrium.v3i2.1268>
- Suardi, Hasia, Ramlan, H., Mutiara, I. A., Nur, S., Syarifuddin, & Muchtar, F. Y. (2020). Implikasi Sosial Kontribusi Buruh Wanita Terhadap Kesejahteraan Keluarga Kabupaten Enrekang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 5(4), 407–414.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D. In *Alfabeta* (10th ed.). <https://www.pdfdrive.com/prof-dr-sugiyono-metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-rd-intro-d56379944.html>
- Suryono, A. (2014). Kebijakan Publik Untuk Kesejahteraan Rakyat. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 98–102.  
<https://doi.org/10.31334/trans.v6i2.33>
- Wahyuni, S. (2010). Perilaku Petani Bawang Merah Dalam Penggunaan dan Penanganan Pestisida Serta Dampaknya Terhadap Lingkungan (Studi Kasus di Desa Kemukten, Kecamatan Kersana, Kabupaten Brebes) [UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG]. In *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia* (Vol. 0, Issue 0). <http://eprints.undip.ac.id/24759/>
- Widian, M., & Subono, N. I. (2019). Keberhasilan Serikat Petani Indonesia dalam Perjuangan Hak Asasi Petani Tahun 2001-2018. *JPPUMA Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik Universitas Medan Area*, 7(2), 132–147.  
<https://doi.org/10.31289/jppuma.v7i2.2575>