

KUALITAS KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK SIM CAK BHABIN DI POLRESTABES KOTA SURABAYA

¹Clarissa Amadea Nadine Haumahu ²Dr. Bambang Sigit Pramono, S.Sos., M.Si ³A.A.I.
Prihandari Satvikadewi, S.Sos., M.Med.Kom

¹Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
haumahunadine4@gmail.com

Abstract

Communication factors play an important role in improving the quality of public services. The public service sector is the main basis for providing people's rights and needs. Apart from that, communication factors need to be a serious concern for public service organizations. Failure to provide public communication services can disrupt public service information and affect the quality of public services. The aim of this research is to describe the quality of communication and information services for service users at the Surabaya Police. This study used descriptive qualitative method. This research was conducted during November 2023 at the Surabaya Police Station. This research uses qualitative descriptive data analysis techniques. The results of the research can be concluded that the focus on public communication services, especially regarding the Cak Babin SIM service at the Surabaya Police, shows the importance of inclusive, responsive and empathetic communication strategies. Interviews with various parties, including service officials and the community, provide an overview of the efforts that have been made to strengthen the relationship between public services and the communities they serve. The need to increase technical understanding, responsiveness and an empathetic approach in public service communication are important points that need to be improved.

Keywords: *Communication Quality, Affective Communication, SIM Cak Babin Public Services*

Abstrak

Faktor komunikasi berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Sektor pelayanan publik merupakan landasan utama pemenuhan hak dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, faktor komunikasi perlu menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik. Kegagalan dalam menjalin komunikasi layanan publik dapat mengganggu informasi layanan publik dan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas komunikasi pelayanan dan informasi bagi pengguna jasa di Polrestabes Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan selama bulan November 2023 di lingkungan Polrestabes Surabaya. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa fokus pada komunikasi pelayanan publik khususnya mengenai layanan SIM Cak Babin di Polrestabes Surabaya menunjukkan pentingnya strategi komunikasi yang inklusif, responsif dan empati. Wawancara dengan berbagai pihak, termasuk petugas layanan dan masyarakat, memberikan gambaran mengenai upaya yang telah dilakukan untuk memperkuat hubungan antara layanan publik dan masyarakat yang mereka layani. Perlunya peningkatan pemahaman teknis, daya tanggap dan pendekatan empati dalam komunikasi pelayanan publik merupakan poin-poin penting yang perlu ditingkatkan.

Kata kunci: **Kualitas Komunikasi, Komunikasi Afektif, Pelayanan Publik SIM Cak Babin**

Pendahuluan

Penekanan utama komunikasi dalam pelayanan publik, jika dilihat dari pemahaman tersebut, berada pada kemampuan petugas layanan dalam melakukan komunikasi. Petugas layanan sebagai lini terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus menyadari bahwa penilaian kualitas pelayanan publik diberikan oleh pengguna layanan secara langsung setelah mereka menerima layanan darinya. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi efektif perlu dimiliki oleh petugas layanan, terutama yang berkaitan dengan kompetensi komunikasi interpersonal. Beberapa penelitian mengenai komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik sampai saat ini telah banyak dilakukan. Menurut Rahayu et al., (2016) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa komunikasi petugas pelayanan publik yang buruk menimbulkan pengertian yang berbeda dari masyarakat sebagai penerima layanan publik yang berimbas pada kekecewaan dari masyarakat.

Sektor pelayanan publik adalah fondasi utama pemenuhan hak dan kebutuhan masyarakat. Ini menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memastikan bahwa setiap warga dapat dengan mudah mengakses layanan yang mereka butuhkan (Gunistyo et al., 2021). Satpas Colombo berfungsi sebagai pusat untuk registrasi kendaraan serta pembuatan atau perpanjangan SIM. Namun, letaknya di Surabaya Utara dapat menjadi hambatan bagi warga Surabaya yang berada di luar wilayah tersebut. Jarak dan waktu tempuh yang diperlukan dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan ini.

Penelitian terkait yang dilakukan oleh Sharon (2017) menunjukkan bahwa sosialisasi dalam ketujuh komponen menunjukkan tingkat efektivitas yang tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam komponen credibility memiliki nilai sebesar 0,96. Sementara komponen context memiliki nilai 0,94, komponen content 0,97, clarity 0,91, continuity and consistency 0,96, channel 0,94, dan komponen dengan nilai tertinggi adalah capability of the audience, mencapai nilai 0,98. Kesemuanya mengindikasikan bahwa masyarakat Surabaya menyadari adanya ketujuh komponen penting dalam program Public Relations untuk menjalankan aplikasi SIM Cak Bhabin secara efektif.

Dalam konteks ini, penting untuk dipertimbangkan langkah-langkah untuk memperbaiki aksesibilitas dan kualitas layanan. Mungkin penyediaan layanan tambahan di wilayah lain atau integrasi teknologi untuk memudahkan proses administrasi bagi masyarakat dapat menjadi solusi. Ini akan membantu meningkatkan efisiensi dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat secara menyeluruh.

Setelah dilakukan perhitungan statistik dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa masyarakat Surabaya memberikan penilaian positif terhadap efektivitas sosialisasi aplikasi SIM Cak Bhabin. Rata-rata keseluruhan penilaian memiliki nilai $> 0,5$, menunjukkan adanya tingkat efektivitas yang signifikan. Hal ini mengartikan bahwa upaya eksternal Public Relations dalam menyebarkan kebijakan perusahaan kepada publik telah dilakukan dengan baik oleh Humas Polrestabes Surabaya. Pandangan ini didasarkan pada penilaian masyarakat Surabaya yang menganggap sosialisasi ini berhasil efektif (Sharon, 2017).

Penelitian ini menyoroti pentingnya aspek-aspek yang diukur dalam Public Relations dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat. Dengan penekanan pada credibility, context, content, clarity, continuity and consistency, channel, serta kemampuan audiens, penelitian ini

memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan sosialisasi program seperti SIM online.

Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa Pelayanan Area Polrestabes Surabaya masih dirasa belum maksimal oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kurang efektifnya komunikasi yang diberikan petugas Area Polrestabes Surabaya terhadap masyarakat dalam melakukan pengurusan SIM. Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas Area Polrestabes Surabaya melakukan komunikasi secara berbelit-belit sehingga masyarakat kesusahan dalam memahami alur pembuatan atau perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Dari permasalahan pelayanan publik tersebut, dapat diperoleh bahwa salah satu faktor dari permasalahan pelayanan publik yang kerap kali terlupakan adalah peranan komunikasi pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Komunikasi sangat penting dilakukan khususnya dalam hal pelayanan publik. Pesan yang disampaikan haruslah baik dan saluran media komunikasi yang digunakan pun harus tepat agar komunikasi dapat berjalan lancar, sebab hal itu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Kurang baiknya peranan komunikasi pemerintah terhadap pelayanan publik bisa saja terjadi karena minimnya informasi mengenai peraturan-peraturan yang dijalankan, misalnya dalam prosedur penerimaan dana bantuan sosial, dan lainnya.

Oleh karena itu, faktor komunikasi perlu menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik. Kegagalan dalam menjalin komunikasi pelayanan publik dapat mengganggu informasi pelayanan publik dan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Buruknya kualitas pelayanan publik berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat atau publik terhadap penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah yaitu untuk mendeskripsikan kualitas komunikasi pelayanan dan informasi terhadap pengguna jasa layanan pada Area Polrestabes Surabaya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif ialah langkah responsif objektif tentang gejala yang ada di dalam masalah yang diteliti. Sehingga memusatkan pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Penggunaan metode kualitatif bertujuan agar peneliti dapat mengobservasi lebih detail dan terperinci dilakukan melalui pendekatan secara langsung dengan obyek yang akan diteliti. Hal itu didukung melalui beberapa hal yang akan dilakukan peneliti dengan mendeskripsikan yang diamati. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif karena bertujuan untuk menjelaskan secara terperinci dari obyek penelitian dan hasil penelitian.

Wawancara dilakukan dengan key informan yang telah ditetapkan sebelumnya, termasuk Kasat Lantas AKBP Arif Fazlurrahman, S.H., S.I.K Polrestabes Surabaya, yang mengelola program inovasi pelayanan publik seperti SIM Cak Bhabin, Kasat Binmas, Kasihumas, Kasi TIK, dan petugas lain yang terlibat dalam pelayanan publik, khususnya Aplikasi SIM Cak Bhabin.

Tidak hanya itu, peneliti juga melakukan wawancara acak dengan sejumlah publik atau masyarakat yang menerima layanan dari Aplikasi SIM Cak Bhabin di Polrestabes Surabaya pada hari Jumat. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperkuat data dengan

mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Polrestabes Surabaya. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana inovasi tersebut diterima oleh publik.

Jenis dan sumber data yang di gunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder, data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung kepada subjek sebagai sumber informasi yang dicari, dan Data sekunder adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen.

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian yang mengkaji kualitas komunikasi pelayanan dan informasi di Area Polrestabes Surabaya, pengolahan data merupakan tahap penting yang memerlukan metode dan perangkat lunak yang tepat untuk mengelola data dengan efisien. Peneliti akan melakukan wawancara untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan (Winarta, 2006:155).

Hasil dan Pembahasan

Dalam konteks layanan publik seperti SIM Cak Bhabin di Polrestabes Surabaya, teori komunikasi efektif dan teori komunikasi publik memiliki peran sentral dalam memperkuat keterhubungan antara penyedia layanan dan masyarakat, yang menunjukkan tingkat kualitas pelayanan.

"Seperti yang sudah kami sampaikan tadi pada pertanyaan pertama terkait cara kami mensosialisasikan layanan SIM Cak Bhabin kepada RT, RW, RPKM, dan staf kelurahan, kami juga tetap melakukan sambang ke tempat-tempat utama, termasuk ke warga, lingkungan, maupun komunitas." (Wawancara 28 November 2023)

Dari hasil wawancara diatas berdasarkan, Teori Komunikasi Efektif merupakan komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Untuk mencapai komunikasi yang efektif, kita harus menghindari hambatan komunikasi. Komunikasi yang efektif terjadi bila arus informasi bersifat dua arah, dalam hal ini pemberi dan penerima informasi tidak memiliki perbedaan pendapat untuk mendapatkan jawaban yang diinginkan (Herlina et al., 2023).

Hal tersebut bisa dilihat dari tanggapan pak Djumadi ini adalah

"Ya selama ini dilaksanakan oleh Bhabin kan dimana masing-masing dan seringkali mereka itu, Apa itu berkunjung ke wilayah-wilayah sekitar yang akan ada layanan SIM Cak Bhabin. menurut istilah kami layanan ini dengan cara menjemput bola untuk menunjukkan keseriusan pemerintah dalam melayani masyarakat. " (Wawancara 27 November 2023)"

Terkait hasil wawancara diatas maka berdasarkan teori-teori komunikasi publik, seperti yang ditekankan oleh Moke (dalam Wahyu 2018), menegaskan tujuan pokok dari komunikasi publik: memberikan informasi yang jelas, memengaruhi sikap, serta meningkatkan kepedulian. Dalam konteks SIM Cak Bhabin, strategi sosialisasi kepada pihak terkait seperti RT, RW, dan staf kelurahan menjadi langkah yang efektif untuk mencapai tujuan tersebut. Langkah ini menunjukkan keseriusan dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat dengan pendekatan yang tepat dan terukur.

Dalam konteks layanan publik seperti SIM Cak Bhabin, teori komunikasi efektif yang ditegaskan oleh (Effendy, 2017) dan pandangan dari Tubb & Moss (2006) membawa perspektif yang sangat relevan. Konsep efektivitas komunikasi yang meliputi pemahaman pesan oleh penerima, pengaruh terhadap sikap, dan kemampuan untuk memotivasi tindakan dari penerima memiliki implikasi penting dalam penyampaian layanan.

Petugas yang bertugas dalam layanan SIM Cak Bhabin harus memperhatikan tidak hanya aspek teknis dari informasi yang disampaikan tetapi juga keberhasilan pesan yang dapat dipahami oleh masyarakat secara menyeluruh. Komunikasi yang efektif dalam konteks ini bukan hanya sebatas menyediakan informasi, tetapi juga memastikan bahwa pesan tersebut dapat diterima dan dimengerti dengan baik oleh masyarakat. Ini tidak hanya tentang memberikan instruksi teknis, tetapi juga tentang membuat pesan menjadi relevan, terjangkau, dan mudah dimengerti oleh berbagai lapisan masyarakat yang berbeda tingkat pemahaman teknologi.

Selain itu, aspek pengaruh terhadap sikap juga menjadi fokus penting dalam komunikasi efektif. Petugas harus mampu menginspirasi dan mempengaruhi masyarakat agar tidak hanya memahami informasi yang diberikan, tetapi juga merasa termotivasi untuk mengadopsi layanan SIM Cak Bhabin. Hal ini mungkin melibatkan pendekatan yang lebih empatik, menggambarkan manfaat dari layanan tersebut secara konkret, dan membantu masyarakat melihat bagaimana layanan ini dapat memberi nilai tambah dalam kehidupan mereka sehari-hari.

Selain itu, aspek pengaruh terhadap sikap juga menjadi fokus penting dalam komunikasi efektif. Petugas harus mampu menginspirasi dan mempengaruhi masyarakat agar tidak hanya memahami informasi yang diberikan, tetapi juga merasa termotivasi untuk mengadopsi layanan SIM Cak Bhabin. Hal ini mungkin melibatkan pendekatan yang lebih empatik, menggambarkan manfaat dari layanan tersebut secara konkret, dan membantu masyarakat melihat bagaimana layanan ini dapat memberi nilai tambah dalam kehidupan mereka sehari-hari.

Dalam konteks layanan publik, terutama yang melibatkan teknologi seperti SIM Cak Bhabin, penting untuk mempertimbangkan bahwa keberhasilan layanan tidak hanya tergantung pada penyampaian informasi teknis, tetapi juga pada kemampuan untuk menyampaikan pesan dengan cara yang memotivasi, mempengaruhi sikap, dan mengaitkan manfaat layanan dengan kebutuhan serta kepentingan langsung masyarakat. Ini membutuhkan pemahaman mendalam tentang audiens, kemampuan untuk menghubungkan informasi dengan kebutuhan mereka, dan kemampuan untuk membentuk persepsi positif terhadap layanan yang ditawarkan.

Pengertian pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan landasan yang kuat dalam memahami bahwa esensi dari layanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Namun, implementasinya dalam kasus

pelayanan SIM Cak Bhabin di Polrestabes Surabaya membutuhkan lebih dari sekadar pemenuhan aturan yang telah ditetapkan, seperti yang dijelaskan oleh Katharina & Jaweng (2020).

Pelayanan SIM Cak Bhabin ini harus melampaui sekadar pemahaman teknis dalam penggunaan aplikasi. Meskipun pemahaman teknis sangat penting, layanan ini juga perlu menekankan responsivitas dalam berkomunikasi. Responsivitas ini mencakup kemampuan untuk merespons kebutuhan dan pertanyaan masyarakat dengan tepat, menyediakan bantuan yang dibutuhkan, dan menjawab pertanyaan atau kendala yang mungkin timbul dengan cara yang dapat dimengerti dan diterima oleh masyarakat.

Menggabungkan teori-teori komunikasi dengan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat memberikan pandangan yang lebih mendalam terkait peningkatan layanan SIM Cak Bhabin di Polrestabes Surabaya. Salah satu temuan utama adalah perlunya strategi komunikasi yang lebih inklusif dan responsif agar layanan ini dapat lebih efektif dan diterima dengan baik oleh masyarakat. Dalam konteks layanan SIM Cak Bhabin, strategi komunikasi yang lebih inklusif dapat berarti menyediakan panduan yang lebih rinci terkait penggunaan aplikasi. Hal ini membantu dalam memastikan bahwa masyarakat tidak hanya menerima informasi tentang layanan, tetapi juga dapat dengan mudah memahami cara menggunakan aplikasi secara efektif.

Teori-teori komunikasi, seperti yang ditekankan oleh (Effendy, 2017) dan Tubb & Moss (2006), menyoroti bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya melibatkan penyampaian pesan, tetapi juga memastikan bahwa pesan tersebut dipahami dengan baik oleh penerima, memengaruhi sikap mereka, dan mendorong tindakan yang diinginkan. Dalam konteks layanan SIM Cak Bhabin, strategi komunikasi yang lebih inklusif dapat berarti menyediakan panduan yang lebih rinci terkait penggunaan aplikasi. Hal ini membantu dalam memastikan bahwa masyarakat tidak hanya menerima informasi tentang layanan, tetapi juga dapat dengan mudah memahami cara menggunakan aplikasi secara efektif.

Responsif dalam berkomunikasi juga menjadi kunci. Implementasi pendekatan empati, sebagaimana ditekankan oleh teori komunikasi efektif, adalah elemen penting yang harus diterapkan dalam berinteraksi dengan masyarakat. Memiliki pemahaman yang baik tentang kebutuhan, kesulitan, dan harapan masyarakat dapat membantu petugas layanan untuk berkomunikasi secara lebih efektif dan empatik. Ini tidak hanya mencakup memberikan informasi, tetapi juga mendengarkan secara aktif, merespons pertanyaan atau kekhawatiran dengan penuh perhatian, dan memberikan bantuan yang dibutuhkan dengan cara yang mendukung.

Dalam konteks layanan publik seperti SIM Cak Bhabin, pentingnya komunikasi yang inklusif dan responsif tidak bisa diabaikan. Implementasi teori-teori komunikasi ini dalam praktik pelayanan adalah tentang memberikan layanan yang tidak hanya menginformasikan, tetapi juga memastikan bahwa pesan-pesan tersebut diterima dengan baik, dimengerti, dan dapat dijalankan oleh masyarakat dengan sebaik mungkin. Ini tidak hanya memengaruhi sikap mereka terhadap layanan, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan dan penerimaan masyarakat terhadap inovasi dan layanan yang diberikan oleh Polrestabes Surabaya. Dengan demikian, fokus pada strategi komunikasi yang lebih inklusif, responsif, dan berempati akan menjadi langkah kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan dan memastikan bahwa penerimaan masyarakat terhadap layanan SIM Cak Bhabin menjadi lebih luas dan positif.

Penutup

Dalam penelitian ini, fokus pada komunikasi efektif yang mendasari terhadap komunikasi pelayanan publik, khususnya terkait layanan SIM Cak Bhabin di Polrestabes Surabaya, menunjukkan pentingnya strategi komunikasi yang inklusif, responsif, dan berempati. Wawancara dengan berbagai pihak, termasuk petugas layanan dan masyarakat, memberikan gambaran tentang upaya yang telah dilakukan untuk memperkuat keterhubungan antara layanan publik dengan masyarakat yang dilayani. Komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Dengan adanya kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman teknis, responsifitas, dan pendekatan empatik untuk menunjukkan kualitas komunikasi layanan publik menjadi poin kunci yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas layanan SIM Cak Bhabin di Polrestabes Surabaya:

- a. **Peningkatan Edukasi Teknis:** Penggunaan aplikasi perlu didukung dengan panduan yang lebih rinci dan pemahaman teknis yang lebih baik bagi masyarakat, memastikan bahwa informasi dan instruksi yang diberikan dapat dipahami dengan baik.
- b. **Peningkatan Responsifitas:** Meningkatkan responsifitas dalam berkomunikasi, baik secara langsung maupun melalui media seperti WhatsApp, untuk memastikan bahwa pertanyaan dan kebutuhan masyarakat ditanggapi secara cepat dan efisien.
- c. **Pengembangan Pendekatan Empati:** Melalui pendekatan yang lebih empatik, petugas layanan dapat memahami lebih dalam kebutuhan, kesulitan, dan harapan masyarakat, sehingga komunikasi dapat lebih baik dipahami dan diterima.
- d. **Integrasi Media Komunikasi Yang Efektif:** Lebih banyak memanfaatkan media komunikasi yang efektif seperti WhatsApp dalam memberikan informasi, menjawab pertanyaan, dan memberikan dukungan teknis kepada masyarakat yang membutuhkan.
- e. **Penguatan Kemitraan Dengan Komunitas Lokal:** Kolaborasi yang lebih erat dengan RT, RW, dan staf kelurahan perlu diperkuat, karena mereka dapat menjadi jembatan utama dalam menyampaikan informasi dan mendapatkan respon langsung dari masyarakat.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, secara praktis diharapkan layanan SIM Cak Bhabin dapat menjadi lebih inklusif, responsif, dan lebih diterima dengan baik oleh masyarakat, sehingga memberikan dampak yang lebih positif dalam upaya pelayanan publik di Polrestabes Surabaya. Sedangkan secara teoritis disarankan kepada Instansi Pemerintah lainnya untuk terus meningkatkan pelayanan dengan komunikasi layanan yang efektif.

Daftar Pustaka

- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Gunisty, Waskito, J., Fajri, A., & Prihadi, D. (2021). Indeks Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Penerbitan SIM di POLRES Brebes. *Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi (JEBA)*, 23(1), 16–29.
- Herlina, N., Ekowati, E., & Nawangsari, S. (2023). Pengembangan Model Literasi Komunikasi Dalam Pemberdayaan Kesehatan Lansia di Desa Kayamukti Kecamatan Cempaka Kabupaten Cianjur Jawa Barat. *EJOIN: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(5), 436–442.
- Katharina, R., & Jaweng, R. N. E. (2020). *Pelayanan publik dan pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

- Rahayu, S., Ratnamulyani, I., & AA, K. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dari Mutu Pelayanan Informasi Terhadap Kepercayaan Publik Di Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor. *Jurnal Komunikatio*, 2(1), 57–65.
- Sharon, H. (2017). Efektivitas Komunikasi Humas dalam Sosialisasi Program SIM Online oleh Satlantas Polrestabes Surabaya. *Efektivitas Komunikasi Humas Dalam Sosialisasi Program SIM Online Oleh Satlantas Polrestabes Surabaya*, 5(1), 5.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif* (S. Y. Suryandari (ed.); 3rd ed.). CV Alfabeta.
- Tubb, S. L., & Moss, S. (2006). *Human Communication*. Remaja Rosdakarya.
- Wahyu, S. (2018). Komunikasi Publik Calon Gubernur Provinsi Jawa Barat 2018 dalam Membangun Personal Branding Menggunakan Twitter. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 1(2), 213–227.
- Winartha, I. M. (2006). *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Andi Offset.