

**EFEKTIVITAS PELAYANAN TINDAK PIDANA KEKERASAN
DALAM RUMAH TANGGA DI SATUAN RESERSE KRIMINAL
KANTOR KEPOLISIAN SEKTOR BAHODOPI**Rudihartono^{1*}, Ahmad Sinala², Ince Dian Afnita³^{1,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia²Universitas Tadulako, Palu, Indonesia**RIWAYAT ARTIKEL****Diterima:**

20-08-2025

Disetujui:

12-11-2025

Dipublikasi:

01-12-2025

Kata Kunci:*Kekerasan dalam Rumah
Tangga; Pelayanan
Kepolisian; Efektivitas;
Polsek Bahodopi***ABSTRAK**

Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) merupakan persoalan sosial yang berdampak serius terhadap kondisi fisik, psikologis, dan sosial korban. Kepolisian, melalui dasar hukum Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan KDRT, memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan serta penegakan hukum yang adil. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan Satuan Reserse Kriminal (Sat Reskrim) Polsek Bahodopi dalam menangani kasus KDRT dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kepolisian relatif baik pada aspek kecepatan, ketepatan, dan kemudahan, namun aspek keadilan masih menjadi kendala. Sebagian korban menilai bahwa proses hukum belum sepenuhnya memberikan rasa aman dan efek jera bagi pelaku. Kesimpulannya, meskipun Polsek Bahodopi telah menunjukkan komitmen dalam menangani KDRT, diperlukan peningkatan konsistensi penegakan hukum, penguatan koordinasi dengan lembaga terkait, serta edukasi publik untuk mewujudkan perlindungan korban yang lebih optimal.

PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan entitas yang memiliki fungsi dan tujuan utama dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat. Sebagai organisasi publik non-profit, pemerintah berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang bersifat publik. Memberikan pelayanan merupakan tugas pokok penyelenggaraan pemerintahan, meskipun sering terabaikan karena kompleksitas dan kerumitan masalah yang dihadapi. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, yang mencerminkan efektivitas fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mendorong kemakmuran ekonomi, memperkuat kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, melindungi lingkungan, mendorong pemanfaatan sumber daya alam secara bijak, serta memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan administrasi publik.

Pada dasarnya, pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sekaligus meningkatkan kesejahteraan. Namun, kinerja birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi banyak hambatan. Hal ini tercermin dari berbagai keluhan masyarakat, seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit, minimnya transparansi dan akuntabilitas, keterbatasan fasilitas, serta kurangnya sarana dan prasarana (Mouw, 2013). Kondisi ini menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap efektivitas pelayanan

publik, termasuk di institusi kepolisian, yang memiliki peran penting dalam penanganan kasus-kasus tindak pidana.

Salah satu tindak pidana yang memerlukan perhatian serius adalah Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT). Fenomena ini tidak hanya menimbulkan dampak fisik, tetapi juga psikologis dan sosial yang mendalam bagi korban. Data dari Komnas Perempuan menunjukkan bahwa kasus KDRT setiap tahunnya menempati posisi tertinggi dalam laporan kekerasan terhadap perempuan. Hal ini memperlihatkan bahwa rumah tangga yang seharusnya menjadi ruang aman justru bisa menjadi ruang yang berisiko tinggi bagi anggotanya, khususnya perempuan dan anak.

Dalam kerangka hukum, perlindungan terhadap korban KDRT diatur melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga. Kepolisian sebagai aparat penegak hukum berkewajiban menindaklanjuti laporan masyarakat dengan memberikan perlindungan, penanganan cepat, serta memastikan proses hukum berjalan secara adil. Namun, dalam praktiknya, penanganan kasus KDRT tidak jarang menghadapi kendala, mulai dari keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya sensitivitas aparat terhadap korban, hingga adanya kecenderungan penyelesaian kasus secara kekeluargaan yang berimplikasi pada tidak tercapainya efek jera bagi pelaku.

Polsek Bahodopi, yang berada di wilayah Kabupaten Morowali, menjadi salah satu institusi kepolisian tingkat sektor yang turut menangani kasus KDRT. Sebagai daerah dengan dinamika sosial-ekonomi yang tinggi akibat pertumbuhan industri pertambangan, potensi konflik sosial termasuk dalam lingkup rumah tangga juga meningkat. Dalam konteks ini, efektivitas pelayanan kepolisian dalam menangani kasus KDRT menjadi krusial, tidak hanya untuk menegakkan hukum tetapi juga untuk memberikan rasa aman dan perlindungan bagi korban.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas pelayanan Satuan Reserse Kriminal (Sat Reskrim) Polsek Bahodopi dalam menangani tindak pidana KDRT. Fokus kajian diarahkan pada aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, serta keadilan pelayanan, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana pelayanan kepolisian telah memenuhi kebutuhan korban sekaligus mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik.

KAJIAN PUSTAKA

Konsep Efektivitas

Efektivitas pada dasarnya diartikan sebagai tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan. Robbins (dalam Indrawijaya, 2010) menekankan efektivitas sebagai pencapaian tujuan jangka pendek maupun jangka panjang, sedangkan Siagian melihatnya dari ketepatan penyelesaian pekerjaan, baik dari segi waktu, biaya, maupun prosedur. Gitosudarmo (dalam Sutrisno, 2010) menghubungkan efektivitas organisasi dengan teori sistem—yang mencakup input, proses, dan output—serta dimensi waktu yang menekankan kesinambungan hubungan organisasi dengan lingkungannya.

Efektivitas program menunjukkan sejauh mana sasaran yang telah ditetapkan dapat terwujud (Julia, 2010). Sharma (dalam Tangkilisan, 2005) menambahkan bahwa efektivitas dapat dilihat dari produktivitas, kemampuan beradaptasi, serta minimnya konflik internal organisasi. Indikator lain mencakup jumlah output, tingkat kepuasan, kreativitas, dan intensitas keterlibatan. Makmur (2011) merinci ukuran efektivitas melalui aspek ketepatan: waktu, biaya, ukuran, pilihan, berpikir, perintah, tujuan, dan sasaran. Dari berbagai pandangan tersebut, efektivitas dapat disimpulkan sebagai kesesuaian antara rencana, proses, dan hasil akhir yang dicapai, dengan tolok ukur berupa ketepatan dan kepuasan.

Konsep Pelayanan

Dalam konteks publik, pelayanan dipahami sebagai segala bentuk kegiatan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik ditentukan oleh kualitasnya, yakni

sejauh mana mampu memenuhi atau melebihi harapan penerima layanan. Parasuraman et al. (1990) melalui model SERVQUAL menetapkan lima dimensi kualitas layanan: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Brady & Cronin (dalam Pollack, 2009) menambahkan tiga dimensi kualitas hierarkis: kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil.

Karakteristik pelayanan publik yang baik meliputi kualitas dan kepuasan penerima, fokus pada kebutuhan masyarakat, proses yang efisien, komunikasi dan empati, serta aksesibilitas yang mudah. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya dinilai dari prosedur, tetapi juga pengalaman dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan.

Tindak Pidana Penganiayaan

Penganiayaan dalam hukum pidana Indonesia diartikan sebagai perbuatan yang menyebabkan cedera fisik atau mental secara sengaja maupun tanpa hak. Penanganan kasus penganiayaan menjadi tanggung jawab kepolisian, khususnya Satuan Reserse, yang berperan melakukan penyelidikan dan penyidikan. Pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat diperlukan untuk menjamin proses hukum, memberikan rasa aman, serta mencegah impunitas. Namun, berbagai kendala sering terjadi, seperti keterbatasan SDM, sarana-prasarana, dan hambatan administratif.

Efektivitas pelayanan dalam menangani tindak pidana penganiayaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: kualitas sumber daya manusia kepolisian, ketersediaan sarana dan prasarana, koordinasi dengan institusi terkait (kejaksaan dan pengadilan), partisipasi masyarakat, serta tingkat kepuasan publik terhadap kinerja aparat.

Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT)

KDRT merupakan salah satu bentuk pelanggaran hak asasi manusia yang sering terjadi dalam lingkup keluarga. Kekerasan ini dapat berbentuk fisik, psikologis, seksual, maupun ekonomi, dan umumnya dilakukan suami terhadap istri, meskipun tidak terbatas pada itu. UU No. 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan KDRT menjadi dasar hukum penanganannya, mencakup pencegahan, perlindungan korban, penindakan pelaku, dan pemulihan.

Kendati regulasi telah ada, implementasi masih menghadapi hambatan: rendahnya pemahaman masyarakat tentang hak korban, stigma sosial, serta keterbatasan fasilitas perlindungan. Dampaknya tidak hanya berupa luka fisik, tetapi juga trauma psikologis, depresi, kecemasan, hingga kerentanan sosial-ekonomi korban. Data Komnas Perempuan menunjukkan kasus KDRT terus meningkat setiap tahun, menandakan masih rendahnya efektivitas penanganan.

Dalam konteks ini, peran kepolisian, khususnya Satuan Reserse di tingkat lokal, sangat penting. Kepolisian dituntut memberikan pelayanan hukum yang responsif, humanis, dan berpihak pada korban, agar keadilan dapat ditegakkan sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penegak hukum.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan menggambarkan efektivitas pelayanan kepolisian dalam menangani kasus Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) di Polsek Bahodopi, Kabupaten Morowali. Lokasi penelitian dipilih secara purposive karena wilayah ini memiliki dinamika sosial yang cukup kompleks. Data utama diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparat kepolisian, korban atau keluarga korban, serta tokoh masyarakat, yang dilengkapi dengan observasi lapangan dan studi dokumentasi terhadap arsip maupun regulasi terkait. Seluruh data dianalisis dengan teknik analisis kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan teknik sehingga hasil yang diperoleh lebih dapat dipercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kantor Kepolisian Sektor (Polsek) Bahodopi berada di Jalan Trans Sulawesi, Desa Bahodopi, Kecamatan Bahodopi, Kabupaten Morowali, Provinsi Sulawesi Tengah. Polsek Bahodopi merupakan bagian dari Kepolisian Resor (Polres) Morowali yang dibentuk pada tahun 2020. Pembentukan Polres Morowali melalui proses panjang hingga akhirnya ditetapkan melalui Keputusan Menpan-RB Nomor B/849/M.KT.01/2019 tanggal 18 September 2019 tentang peningkatan tipe Polres dan pembentukan Polres baru di seluruh Indonesia. Selanjutnya, peresmian dilakukan berdasarkan Keputusan Kapolri Nomor Kep/1870/X/2019 tanggal 20 Oktober 2019 tentang pembentukan Kepolisian Resor Morowali pada Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah.

Pembentukan Polres Morowali merupakan upaya Polri, khususnya Polda Sulawesi Tengah, untuk menjawab tantangan tugas yang semakin kompleks sekaligus meningkatkan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, guna menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban dalam mendukung pembangunan nasional maupun daerah. Di bawah Polres Morowali, Polsek Bahodopi menjalankan fungsi utama pelayanan kepolisian, termasuk penanganan kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT).

Satuan Reserse Kriminal (Sat Reskrim) sebagai unit pelaksana memiliki peran penting dalam penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, termasuk KDRT. Unit ini membutuhkan sumber daya manusia yang profesional, terlatih, dan memiliki kepekaan sosial untuk memberikan pelayanan hukum yang efektif dan berpihak pada korban.

Pembahasan

Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) merupakan salah satu masalah sosial yang berdampak multidimensional, mencakup aspek fisik, psikologis, dan sosial bagi korban. Sebagai tindak pidana, KDRT diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga, yang menegaskan kewajiban aparat penegak hukum, termasuk kepolisian, untuk menangani kasus ini secara serius dan memberikan perlindungan bagi korban. Dalam konteks Polsek Bahodopi, efektivitas pelayanan Satuan Reserse Kriminal (Sat Reskrim) dalam menangani kasus KDRT dapat dipahami melalui empat indikator utama, yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Keempat indikator ini tidak hanya menggambarkan dimensi teknis pelayanan kepolisian, tetapi juga berkaitan erat dengan teori kualitas pelayanan publik serta prinsip keadilan yang menjadi fondasi hukum dan sosial.

Jika merujuk pada teori Parasuraman et al. (1990) mengenai kualitas pelayanan publik, terdapat lima dimensi utama yang menjadi standar, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Dalam penelitian ini, kecepatan dapat dipadankan dengan dimensi responsiveness, ketepatan dengan reliability, kemudahan dengan empathy, dan keadilan dengan assurance. Dengan demikian, analisis mengenai pelayanan kepolisian dalam menangani kasus KDRT dapat ditempatkan dalam kerangka teoritis yang lebih luas, sekaligus menilai sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi ekspektasi masyarakat.

Pertama, aspek kecepatan. Kecepatan dalam pelayanan merujuk pada sejauh mana aparat kepolisian mampu merespons laporan KDRT dengan segera, mulai dari penerimaan laporan hingga pemberian perlindungan awal bagi korban. Berdasarkan hasil wawancara, respons petugas Polsek Bahodopi terhadap laporan masyarakat tergolong cukup cepat. Petugas terlatih segera turun ke lapangan setelah menerima laporan, bahkan beberapa informan menyebutkan adanya upaya tanggap darurat untuk mencegah berulangnya kekerasan. Respons cepat ini penting karena dalam kasus KDRT, keterlambatan justru dapat memperburuk kondisi korban, baik secara fisik maupun mental, serta meningkatkan risiko terjadinya kekerasan ulang. Hal ini sesuai dengan dimensi responsiveness dalam teori kualitas pelayanan publik, yang menekankan pentingnya kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan (dalam hal ini masyarakat) dengan segera. Meski demikian, sebagian informan menilai kecepatan pelayanan

masih dapat ditingkatkan, terutama dalam hal koordinasi antarunit maupun dengan lembaga pendukung seperti rumah sakit dan lembaga perlindungan perempuan.

Kedua, aspek ketepatan. Ketepatan mengacu pada sejauh mana proses penanganan kasus dilakukan sesuai prosedur hukum serta menghasilkan penyelesaian yang relevan dengan kebutuhan korban. Berdasarkan temuan penelitian, aparat Polsek Bahodopi pada umumnya telah menangani laporan KDRT sesuai prosedur hukum yang berlaku. Penyidikan dilakukan secara terukur, dan bukti-bukti dikumpulkan untuk memastikan kasus dapat diproses lebih lanjut. Hal ini menunjukkan adanya konsistensi dengan dimensi reliability dalam teori Zeithaml dkk., yakni kemampuan memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan. Ketepatan penanganan juga penting dalam perspektif due process of law, yakni prinsip bahwa setiap tindakan hukum harus dilakukan secara adil, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang sah. Dengan demikian, ketepatan tidak hanya berfungsi sebagai indikator teknis, tetapi juga sebagai penjamin legitimasi hukum.

Ketiga, aspek kemudahan. Dalam konteks pelayanan publik, kemudahan berkaitan dengan aksesibilitas prosedur, kesederhanaan mekanisme, dan keterjangkauan informasi bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat di Bahodopi relatif mudah dalam melaporkan kasus KDRT. Informasi mengenai mekanisme pelaporan sudah tersedia, dan aparat berupaya menciptakan suasana yang kondusif bagi korban untuk bercerita. Hal ini sejalan dengan dimensi empathy dalam teori kualitas pelayanan publik, yang menekankan perlunya perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan khusus pelanggan. Dalam kasus KDRT, empati tercermin dari upaya aparat menciptakan ruang aman bagi korban yang sering kali mengalami trauma. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa literasi hukum masyarakat masih rendah. Banyak korban yang belum sepenuhnya memahami hak-hak mereka, sehingga penyederhanaan prosedur dan sosialisasi hukum menjadi penting untuk memperkuat akses korban terhadap keadilan.

Keempat, aspek keadilan. Aspek ini menjadi titik krusial dalam penanganan KDRT. Keadilan tidak hanya diukur dari sejauh mana hukum ditegakkan secara formal, tetapi juga dari sejauh mana korban merasa terlindungi dan pelaku menerima sanksi yang setimpal. Dalam teori John Rawls tentang keadilan sebagai fairness, ditegaskan bahwa keadilan berarti memberikan perlakuan yang setara kepada semua pihak dan memastikan adanya perlindungan khusus bagi kelompok rentan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sebagian korban menilai proses hukum belum sepenuhnya menghadirkan rasa keadilan. Ada kasus di mana pelaku tidak memperoleh efek jera yang memadai, sementara korban masih merasa kurang terlindungi. Hal ini memperlihatkan lemahnya dimensi assurance, yaitu jaminan kepastian hukum, kompetensi, dan integritas aparat dalam memberikan layanan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian, karena keadilan yang tidak konsisten akan menimbulkan persepsi diskriminasi dan ketidakpastian hukum.

Dari keempat aspek tersebut, terlihat bahwa pelayanan Polsek Bahodopi dalam menangani KDRT relatif baik pada kecepatan, ketepatan, dan kemudahan, namun masih lemah pada aspek keadilan. Temuan ini memiliki implikasi penting. Pertama, pelayanan yang cepat dan tepat memberikan sinyal positif bahwa kepolisian telah berupaya menjalankan mandat undang-undang. Kedua, kemudahan akses menunjukkan adanya perhatian pada aspek sosial dan psikologis korban. Namun, kelemahan pada aspek keadilan dapat mengurangi seluruh capaian positif yang ada, karena rasa keadilan adalah fondasi dari legitimasi hukum dan kepercayaan masyarakat.

Untuk mengatasi persoalan tersebut, diperlukan sejumlah langkah strategis. Peningkatan kapasitas aparat, baik melalui pelatihan maupun supervisi, menjadi hal utama agar setiap kasus KDRT dapat ditangani dengan profesional. Selain itu, koordinasi dengan lembaga lain seperti dinas sosial, rumah sakit, dan lembaga perlindungan perempuan harus diperkuat, karena penanganan KDRT tidak bisa dilakukan secara parsial. Edukasi publik juga penting untuk

meningkatkan literasi hukum masyarakat, sehingga korban berani melapor dan memahami hak-haknya.

Secara konseptual, penelitian ini memperlihatkan relevansi teori kualitas pelayanan publik dan teori keadilan dalam menganalisis kinerja kepolisian. Dimensi kualitas pelayanan publik membantu memahami aspek teknis pelayanan, sementara teori keadilan Rawls dan prinsip *due process of law* memberikan perspektif normatif mengenai pentingnya konsistensi dan fairness dalam penegakan hukum. Dengan mengintegrasikan kedua perspektif tersebut, analisis ini memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan kepolisian dalam menangani KDRT tidak hanya diukur dari kinerja administratif, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut menghadirkan keadilan substantif bagi korban.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa Polsek Bahodopi telah menunjukkan komitmen dalam menangani KDRT, namun keadilan masih menjadi tantangan yang harus dibenahi. Jika tidak ditangani secara serius, kelemahan ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Oleh karena itu, langkah perbaikan yang menyeluruh, berkelanjutan, dan berbasis kolaborasi dengan berbagai pihak menjadi sangat mendesak demi memastikan perlindungan yang maksimal bagi korban KDRT serta terwujudnya penegakan hukum yang adil dan transparan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Satuan Reserse Kriminal (Sat Reskrim) Polsek Bahodopi dalam menangani kasus Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) telah berjalan cukup baik, terutama pada aspek kecepatan, ketepatan, dan kemudahan. Respons petugas terhadap laporan masyarakat relatif cepat, prosedur penanganan sudah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, serta akses pelaporan cukup mudah bagi korban. Kondisi ini memperlihatkan adanya upaya serius dari aparat kepolisian dalam memberikan perlindungan awal dan tindak lanjut hukum terhadap kasus KDRT. Namun demikian, aspek keadilan masih menjadi tantangan yang signifikan. Sebagian korban menilai bahwa proses hukum belum sepenuhnya memberikan rasa keadilan, baik dalam hal perlindungan maupun penegakan sanksi terhadap pelaku. Hal ini dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparat kepolisian. Dengan demikian, peningkatan pelayanan kepolisian dalam penanganan KDRT perlu difokuskan pada konsistensi penegakan hukum yang adil, transparan, dan berorientasi pada perlindungan korban. Selain itu, dibutuhkan penguatan kapasitas aparat, koordinasi lintas lembaga, serta peningkatan literasi hukum masyarakat agar penanganan KDRT dapat lebih optimal dan mampu memberikan efek jera bagi pelaku serta rasa aman bagi korban.

REFERENSI

- Indrawijaya, A. I. (2010). *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. Refika Aditama.
- Julia, S. (2010). Efektifitas Program Bantuan Operasional Sekolah. *Tesis*. Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.
- Makmur, M. (2011). *Efektivitas Kelembagaan Pengawasan*. Refika Aditama.
- Mouw, E. (2013). Kualitas Pelayanan Publik di Daerah (Sebuah Kajian Teoritis). *Jurnal UNIERA*, 2(2), 92-103.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- Pollack, J. (2009). Emerging Strategic Dilemmas in U.S.-Chinese Relations. *Bulletin of the Atomic Scientists*, 65(4), 53-63. <https://doi.org/10.2968/065004006>
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media Group.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Grasindo.