



## *Maximizing public service through a humanistic communication approach*

Ainal Fitri, Asmaul Husna✉, Yuhdi Fahrimal, Putri Syam

Universitas Teuku Umar, Aceh Barat, Indonesia

✉ [asmaulhusna@utu.ac.id](mailto:asmaulhusna@utu.ac.id)

 <https://doi.org/10.31603/ce.11064>

### **Abstract**

*Optimal public service by an institution is closely related to effective communication practices. However, at the West Aceh Police, the desire to maximize public services is hindered by communication problems between police officers and the public during service provision. This issue prompted community service activities aimed at enhancing public services by improving communication skills, particularly through a humanistic approach. The training involved 30 members of the West Aceh Police and employed various methods such as lectures, discussions, basic communication techniques training, and public speaking exercises. The objective was to identify communication shortcomings in service provision, evaluate them based on participants' experiences, and rectify them to enhance performance. Results revealed that participants frequently encountered communication failures with the public and had yet to fully implement a humanistic communication approach. However, the training significantly improved participants' ability to analyze and reflect on communication failures, empowering them to devise their own solutions.*

**Keywords:** *Humanistic communication; Excellent service; Police*

## **Memaksimalkan pelayanan publik melalui pendekatan komunikasi humanistik**

### **Abstrak**

Pelayanan publik yang optimal oleh sebuah institusi berkaitan erat dengan praktik komunikasi yang efektif. Di Polres Aceh Barat, keinginan untuk memaksimalkan pelayanan publik masih terkendala dengan persoalan komunikasi oleh anggota polres dengan publik saat memberikan pelayanan. Hal ini melatarbelakangi kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan, yakni memaksimalkan pelayanan publik dengan cara meningkatkan kemampuan berkomunikasi, khususnya dengan pendekatan humanis. Kegiatan pelatihan komunikasi humanistik dan *public speaking* ini dilakukan kepada 30 anggota Polres Aceh Barat. Kegiatan ini menggunakan metode kombinasi antara ceramah, diskusi, latihan teknik dasar berkomunikasi, dan *public speaking*. Tim berupaya mengidentifikasi potensi kegagalan berkomunikasi saat memberikan pelayanan publik berdasarkan pengalaman peserta, mengevaluasi, dan memperbaikinya dengan tujuan meningkatkan performa kinerja. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta masih kerap mengalami kegagalan komunikasi dengan publik, dan belum maksimal melakukan pendekatan komunikasi yang humanis. Pelatihan ini telah meningkatkan kemampuan peserta dalam menganalisis, merefleksikan pengalaman kegagalan berkomunikasi, serta mampu menemukan solusinya sendiri.

**Kata Kunci:** Komunikasi humanistik; Pelayanan prima; Kepolisian

# 1. Pendahuluan

---

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merupakan salah satu institusi yang memiliki peran sentral dalam negara Indonesia dan masyarakat. Pada Pasal 13 UU Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dijelaskan bahwa tugas dan fungsi Polri di antaranya, (1) memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; (2) menegakkan hukum; dan (3) memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Arif, 2021). Sementara itu dalam Pasal 15 pada UU Polri dijelaskan beberapa kewenangan Polri yang kata kuncinya adalah menerima, membantu, mencegah, mengawasi, melakukan tindakan, mencari keterangan, dan sebagainya. Jika merujuk pada muatan kedua pasal tersebut, secara eksplisit dapat dipahami bahwa tugas dan wewenang Polri sangat berhubungan erat dengan masyarakat. Hubungan Polri dan masyarakat ini bisa digambarkan melalui konsep pelayanan publik. Pelayanan publik (*public service*) mengacu pada aktivitas pelayanan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa dengan mementingkan kepentingan publik secara baik dan wajar yang apabila dilaksanakan secara maksimal dapat menumbuhkan kepercayaan publik (Benson et al., 2021; Rachman, 2021).

Ada beberapa dimensi pelayanan publik, seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Erlianti, 2019; Idayati et al., 2020; Setiono & Hidayat, 2022). Dalam konteks institusi Polri, *reliability* dapat diwujudkan dengan adanya kemauan untuk memberikan pelayanan kepada publik secara responsif. Optimalisasi pelayanan publik berkaitan erat dengan praktik komunikasi. Komunikasi yang efektif akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik (Aprilia & Iman, 2022; Budiana et al., 2020).

Hal ini juga berlaku sebaliknya bahwa komunikasi yang buruk berpengaruh pula pada kegagalan dalam melayani publik atau bahkan memengaruhi kepercayaan publik pada sebuah organisasi atau institusi (Wahyono & Aditia, 2022). Di dalam sebuah penelitian dijelaskan bahwa persoalan komunikasi dan pelayanan publik tidak hanya menyangkut performa kinerja, namun juga upaya-upaya yang perlu dilakukan secara berkesinambungan untuk meningkatkan kompetensi komunikator (Aprilia & Iman, 2022). Pendekatan humanistik terhadap pelayanan publik oleh polisi melibatkan penggunaan keterampilan komunikasi yang baik untuk membangun kepercayaan dan pemahaman antara polisi dan masyarakat. Ini dapat melibatkan penggunaan teknologi baru dan media elektronik untuk berkomunikasi dengan publik, serta mengembangkan keterampilan komunikasi pribadi untuk meningkatkan interaksi dengan anggota komunitas lokal (Prasetyo, 2020).

Secara garis besar, kemampuan berkomunikasi anggota Polri merupakan persoalan yang perlu diberikan perhatian serius. Saifulloh et al. (2022) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa komunikasi yang baik akan membentuk penilaian publik yang baik. Penilaian yang baik tentunya akan mempengaruhi persepsi publik yang baik pula. Selama ini Polri sering dicitrakan dalam bentuk buruk rupa baik untuk pelayanan publik maupun tindakan koruptif oknum anggota (Davies et al., 2015; Ginting et al., 2023). Tindakan-tindakan yang tidak profesional tersebut membuat citra kepolisian semakin rendah di mata masyarakat (Amin et al., 2023). Sebagai misal gerakan #PercumaLaporPolisi yang membentuk diskursus di media sosial untuk mengkritisi performa dan profesionalitas kepolisian di Indonesia dalam menangani pengaduan masyarakat dan perlindungan kepada warga negara (Sandra et al., 2022). Gerakan sosial tersebut merupakan representasi kekecewaan publik terhadap Polri dalam menangani

kasus-kasus yang dilaporkan masyarakat. Kondisi tersebut berimplikasi pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut.

Untuk mengembalikan dan mengendalikan citra positif Polri, dapat diambil langkah-langkah preventif seperti pengembangan kapasitas sumber daya anggota kepolisian. Kegiatan-kegiatan tersebut dapat berupa pelatihan dan program tertentu yang tujuan akhirnya adalah memaksimalkan pelayanan Polri pada masyarakat. Misalnya di Polres OKU yang membentuk program zona integrasi sebagai salah satu strategi komunikasi dengan publik (Ariyandi et al., 2020). Kondisi ini pula yang dibutuhkan oleh mitra pengabdian, yakni, Polres Aceh Barat. Kebutuhan untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat sekaligus mempertahankan citra positif kepolisian membuat program kegiatan pengabdian ini dilaksanakan secara kolaboratif antara Polres Aceh Barat dan Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Teuku Umar.

Sebagai upaya untuk mencapai visi Polri Presisi dan menciptakan kepolisian yang humanis dalam pelayanan publik, maka kegiatan pengabdian ini penting untuk dilaksanakan. Mitra dalam pengabdian ini adalah Kepolisian Resort (Polres) Aceh Barat. Kegiatan pelatihan komunikasi ini dilakukan atas inisiatif Kapolres Aceh Barat, AKBP Pandji Santoso, S.I.K., M.Si. yang merasa bahwa masih terdapat anggota Polres di bawah jajarannya yang belum berkomunikasi dengan baik kepada publik. Berdasarkan hasil diskusi awal yang dilakukan oleh tim dan mitra, ditemukan informasi bahwa anggota Polres Aceh Barat kerap mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Kesulitan tersebut khususnya berkaitan dengan keterampilan komunikasi anggota Polres Aceh Barat, yakni masih terdapat anggota Polres Aceh Barat yang belum memahami urgensi komunikasi dengan pendekatan humanistik yang mereka lakukan dengan publik. Misalnya tercermin melalui intonasi suara tinggi dan ekspresi wajah anggota polres yang membuat publik merasa takut. Selain itu, mitra merasa masih terdapat relasi yang berjarak antara publik dan anggota Polres Aceh Barat. Kedua hal ini menurut mitra mencerminkan adanya gap komunikasi yang efektif di antara keduanya. Oleh sebab itu, mitra meminta kesediaan Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Teuku Umar untuk memfasilitasi pelatihan keterampilan komunikasi, khususnya *public speaking*, yang berbasis humanis sehingga bisa memaksimalkan pelayanan terhadap publik. Selanjutnya tim mitra dari BSI Kantor Cabang Meulaboh memperkuat pelatihan ini dengan merefleksikan pelayanan publik melalui pengalaman mitra saat bertugas.

Berdasarkan permasalahan di atas, pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk 1) memberikan pemahaman kepada anggota kepolisian khususnya dalam lingkungan Polres Aceh Barat terkait isu-isu pelayanan publik dan komunikasi humanis; 2) memberikan pelatihan kepada anggota Polres Aceh Barat terkait *public speaking* untuk mendukung pelayanan publik optimal; dan 3) merancang komitmen bersama untuk mengedepankan komunikasi humanis dalam pelayanan publik di lingkungan Polres Aceh Barat. Pelatihan ini diharapkan bisa meningkatkan performa kinerja polres dan sekaligus mengubah citra buruk yang sudah terlanjur terbentuk di institusi.

## 2. Metode

Kegiatan ini dilaksanakan di Aula Zainudin Makam Polres Kabupaten Aceh Barat, pada tanggal 15 Maret 2023. Kegiatan ini melibatkan sebanyak 30 (tiga puluh) orang anggota Polres yang bertugas di bagian Satuan Lalu Lintas (Satlantas), bagian umum dan

administrasi, serta Pembinaan Masyarakat (Binmas) yang tersebar di dua belas Polsek dalam wilayah hukum Polres Aceh Barat. Pelatihan ini terlaksana melalui kerja sama Polres Aceh Barat, Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Teuku Umar, dan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Meulaboh. Kegiatan ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

### 2.1. Tahap persiapan

Dengan melakukan diskusi dengan pihak Polres untuk memperoleh informasi mengenai permasalahan pelayanan publik dan komunikasi yang sedang dihadapi oleh mitra. Hasil diskusi dan observasi ini menjadi basis urgensi kegiatan pelatihan ini dilakukan, dan menentukan materi apa saja yang diperlukan oleh mitra. Selanjutnya, tim menyusun materi-materi pokok seperti basis pelayanan publik, kaitan antara pelayanan publik dengan komunikasi, hubungan komunikasi dan *public speaking*, dan hubungan resiprokal di antara ketiganya.

### 2.2. Tahap pelaksanaan

Dalam tahap ini, kegiatan pelatihan dilakukan oleh tim dan mitra dengan kombinasi metode ceramah, diskusi, dan latihan. Tim menggunakan kombinasi ini untuk mengeksplorasi pengalaman-pengalaman anggota Polres Aceh Barat selama ini, dan merefleksikannya kembali melalui materi yang sudah disiapkan. Untuk menambah penguasaan pada aspek pelayanan publik, kegiatan ini juga melibatkan materi dari sisi praktisi pelayanan publik, yakni, Sumarwan, *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia (BSI) Meulaboh Aceh Barat.

### 2.3. Tahap pasca-pelatihan

Tim melakukan evaluasi terkait implikasi terhadap pengetahuan dasar peserta setelah kegiatan ini dilaksanakan. Tim melakukan koordinasi dengan mitra melalui konfirmasi kepada pihak Polres Aceh Barat melalui komunikasi informal.

## 3. Hasil dan Pembahasan

---

Kegiatan ini merupakan upaya Polres Aceh Barat dalam meningkatkan kapasitas sumber daya anggota Polres untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat (*Gambar 1*). Di sisi lain kegiatan ini juga merupakan wujud strategi untuk meningkatkan citra positif kepolisian sekaligus mendekatkan institusi Polri kepada masyarakat. Anggota kepolisian yang paling sering berhadapan dengan masyarakat dituntut untuk bisa berbicara dengan baik, menyampaikan informasi penting dan mudah dipahami masyarakat, serta memiliki kemampuan dalam menyampaikan segala bentuk gagasan penting di depan publik. Komunikasi yang efektif akan berimplikasi pada besarnya potensi kelancaran tugas yang dikerjakan oleh anggota kepolisian saat di lapangan. Oleh karenanya, hal tersebut harus didukung dengan kemampuan komunikasi verbal dan non-verbal yang baik, serta kepercayaan diri saat berbicara di depan publik. Komunikasi yang efektif akan berkaitan langsung dengan citra institusi yang baik.

Kemampuan tersebut juga bisa dimaksimalkan oleh anggota Polres Aceh Barat dengan menggunakan pendekatan komunikasi humanis. Di level pelayanan publik, pendekatan humanistik oleh kepolisian menyangkut tiga aspek, yaitu, peran sumber daya manusia, proses atau prosedur pelayanan, dan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik. Pelayanan dengan menggunakan prinsip humanistik dicerminkan melalui perilaku aparaturnya terhadap masyarakat yang dilayaninya. Oleh sebab itu, pendekatan

humanistik juga menekankan adanya prinsip komunikasi timbal balik antara pejabat pelayanan publik dengan masyarakat.



Gambar 1. Kegiatan pelatihan komunikasi dan *public speaking* Polres Aceh Barat

Meskipun komunikasi dipraktikkan oleh setiap individu, namun dalam kasus-kasus tertentu setiap individu kerap mengalami kegagalan dalam berkomunikasi termasuk bagi kalangan anggota Polres Aceh Barat. Dalam sesi diskusi, beberapa peserta mengungkapkan beragam bentuk kegagalan komunikasi yang mereka lakukan dengan sesama anggota Polri, dan bahkan kepada masyarakat. Melalui kegiatan ini, ada berapa kegagalan komunikasi yang kerap mereka alami, khususnya terkait kurangnya kemampuan mereka dalam memahami pengaruh konteks dalam berkomunikasi, baik konteks perbedaan latar belakang budaya, tempat, waktu, dan sebagainya.

Contoh kasus yang peserta alami adalah menganggap bahwa karakteristik individu sangat dipengaruhi oleh latar belakang budayanya. Beberapa peserta membagikan pengalaman mereka ketika berinteraksi dengan masyarakat dengan budaya Aceh. Setelah mengikuti pelatihan ini, mereka kemudian memahami bahwa karakteristik dan atribut budaya yang melekat pada diri seseorang merupakan salah satu elemen penting untuk ditelisik lebih jauh. Hal ini dilakukan untuk meminimalkan konflik ketika berhadapan langsung di lapangan, misalnya saat tilang, pengurusan SIM, pembayaran pajak, atau bahkan persoalan-persoalan di tengah komunitas masyarakat yang kerap dihadapi Binmas Aceh Barat.



Gambar 2. Suasana diskusi peserta pelatihan komunikasi dan *public speaking*

Sebagai komunikator, anggota Polres Aceh Barat dilibatkan aktif dalam diskusi, sekaligus menelaah kiat-kiat agar komunikasi yang mereka lakukan bisa berjalan dengan efektif (Gambar 3). Hal ini menyangkut penguasaan penggunaan bahasa daerah,

dalam hal ini bahasa Aceh, bahasa non-verbal, kemampuan menulis pesan dengan jelas, kemampuan mendengar yang baik, serta menumbuhkan sikap sabar dan empati saat berinteraksi dengan masyarakat. Upaya-upaya ini terus dilakukan oleh Polres Aceh Barat baik di kegiatan formal maupun informal. Misalnya seperti yang masih dilakukan sampai saat ini adalah dengan melakukan diskusi dengan masyarakat di warung kopi. Konteks tempat berlangsungnya komunikasi tersebut tentunya berbeda dengan komunikasi yang berlangsung di kantor. Basis pemahaman seperti ini menjadi titik perhatian dalam pelatihan ini.

Di era digital, kemampuan komunikasi anggota Polres tidak hanya sebatas komunikasi tatap muka, namun juga kemampuan mengemas informasi yang didistribusikan melalui beragam platform digital. Tim mengamati bahwa Polres Aceh Barat sudah melakukan banyak langkah progresif, misalnya memanfaatkan media sosial dan bahkan membentuk website sendiri untuk memberikan transparansi informasi.

Di dalam kegiatan ini, Kapolres Aceh Barat juga meminta kesediaan tim untuk menyinggung materi *public speaking* sebagai bagian dari pelatihan. Urgensi materi ini didasari oleh masih kurang percaya dirinya beberapa anggota saat harus berperan berbicara di depan publik, baik sebagai pemateri, penyuluh di masyarakat, atau bahkan saat ditugaskan menjadi moderator atau *master of ceremony* (MC). Oleh sebab itu, di kegiatan ini para peserta diajak untuk menggali pengalaman-pengalaman mereka selama ini ketika berbicara di depan publik. Salah satu contohnya adalah ketika Binmas di berbagai Polsek di Aceh Barat kerap dimintai menyampaikan sambutan di acara-acara kemasyarakatan, seperti syukuran (kenduri), pembukaan rapat, dan sebagainya. Seorang peserta merasa kebingungan saat pernah diminta memberikan kata sambutan di acara peringatan Isra Mi'raj di salah satu gampong (desa), yang mana temanya tidak berkaitan erat dengan tugas dan fungsinya sebagai aparat polisi di tengah masyarakat.



Gambar 4. Penguatan materi pelayanan publik oleh *branch manager* BSI Aceh Barat

Merespon hal tersebut, tim membekali para peserta dengan materi berpikir kreatif dan *public speaking*. Langkah yang bisa dilakukan adalah memahami esensi peristiwa Isra' Mi'raj dan kemudian menarik benang merah peristiwa tersebut dan mengaitkannya dengan fungsi Polri di masyarakat. Misalnya keteladanan, kepedulian sosial, dan membantu sesama dari Isra' Mi'raj bisa direfleksikan dalam kehidupan sehari-hari. Kemampuan ini tentunya membutuhkan latihan secara intens. Untuk langkah jangka pendek, tim memberikan beberapa tips sederhana melalui empat elemen dasar presentasi. Di antaranya memahami audiens, menyiapkan materi singkat, menyampaikan gagasan dengan yakin, dan melatih kemampuan untuk mengontrol situasi atau lingkungan.

Terkait pendekatan humanistik dalam berkomunikasi, pendekatan ini bisa membantu anggota Polres Aceh Barat memaksimalkan pelayanan publik, membangun kepercayaan dengan masyarakat, meningkatkan efektivitas dalam upaya menjaga keamanan masyarakat, dan tentunya mampu berkontribusi pada terwujudnya hubungan positif antara aparat penegak hukum dan masyarakat ([Gambar 4](#)). Pelatihan komunikasi berbasis humanis bagi anggota Polres Aceh Barat diharapkan memiliki beberapa implikasi yang signifikan, yakni: 1) meningkatkan empati saat berkomunikasi dengan publik. Hal ini terkait pentingnya memahami dan merespons kebutuhan masyarakat dengan empati. Pemahaman yang lebih baik terhadap pengalaman dan tantangan individu dapat membantu pelayan publik untuk merespons secara lebih efektif dan terarah; 2) prinsip komunikasi dengan pendekatan humanis bisa membantu menciptakan hubungan yang lebih kuat antara anggota Polres Aceh Barat dan publik, meningkatkan kepercayaan publik, serta membentuk citra positif terhadap institusi; 3) pelatihan ini juga diharapkan bisa membantu anggota untuk merancang langkah-langkah yang relevan untuk memenuhi kebutuhan publik, tentunya dengan fondasi praktik komunikasi yang baik, sehingga tidak terjadi *gap* komunikasi.

## 4. Kesimpulan

---

Hasil pengabdian menunjukkan respons positif dari peserta, yang memperoleh pemahaman tentang dasar-dasar komunikasi humanistik dan pelayanan publik yang optimal. Materi-materi yang disampaikan terkait isu-isu pelayanan publik dan komunikasi humanis dapat meningkatkan pemahaman anggota. Respons positif dari Polres Aceh Barat menunjukkan semangat bersama untuk meningkatkan performa pelayanan publik melalui komunikasi yang humanis.

Namun, langkah lanjutan perlu dipertimbangkan, seperti pelatihan lanjutan untuk memperdalam keterampilan komunikasi dan *public speaking*, serta pembinaan rutin agar materi dapat diterapkan dalam interaksi dengan masyarakat. Dalam jangka panjang, disarankan untuk mengoptimalkan peran humas, meningkatkan kemampuan komunikasi *front liner* secara berkala, menciptakan budaya penyampaian informasi yang menarik, dan mengevaluasi sistem komunikasi secara berkala untuk optimalisasi pelayanan publik.

## Kontribusi penulis

---

Pelaksana kegiatan: AF; Penyiapan artikel: AF; AH, YF; Analisis dampak pengabdian: AF, AH, YF; Penyajian hasil pengabdian: AF; Revisi artikel: AF, FS.

## Daftar Pustaka

---

- Amin, R., Sumandiyar, A., Muin, A., & Sapri, M. (2023). Optimalisasi Pelayanan Di Polres Takalar Menghadapi Citra Buruk Kepolisian. *Sawerigading: Journal of Sociology*, 2(1), 12-22.
- Aprilia, I. A., & Iman, N. A. S. (2022). Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Communication*, 13(1), 70-85.

- Arif, M. (2021). Tugas Dan Fungsi Kepolisian Dalam Perannya Sebagai Penegak Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian. *Al-Adl : Jurnal Hukum*, 13(1), 91–101. <https://doi.org/10.31602/al-adl.v13i1.4165>
- Ariyandi, Djakfar, Y., & Rosihan, A. (2020). Strategi Komunikasi Polres OKU dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam program Zona Integritas. *Jurnal Massa: Jurnal Online Mahasiswa Komunikasi*, 1(1), 1–15.
- Benson, L., Thanh, H. T., & Thao, B. N. (2021). Public Management: A New Public Service Oriented Concept of Public Service. *Journal of Asian Multicultural Research for Economy and Management Study*, 2(3), 29–36. <https://doi.org/10.47616/jamrems.v2i3.124>
- Budiana, H. R., Bajari, A., & Mulyawan, R. (2020). Transformasi nilai Sabilulungan dalam aktivitas komunikasi pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Bandung. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1). <https://doi.org/10.24198/jkk.v8i1.23768>
- Davies, S. G., Buttle, J., & Meliala, A. (2015). If You Lose Your Goat: Public perceptions of police in Indonesia. *Journal of Social Science Research*, 6(2), 1036–1046.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18.
- Ginting, R., Zulkarnain, I., & Kurniawati, D. (2023). Communication Relations Strategy North Sumatra Regional Police in Building Police Image in North Sumatra, Indonesia. *Journal of Social Interactions and Humanities*, 2(2), 105–116. <https://doi.org/10.55927/jsih.v2i2.5217>
- Idayati, I., Kesuma, I. M., Aprianto, R., & Suwarno, S. (2020). The Effect of Service Quality on Citizen's Expectation through Dimension of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance (TERRA). *Sriwijaya International Journal of Dynamic Economics and Business*, 4(3), 241–252. <https://doi.org/10.29259/sijdeb.v4i3.241-252>
- Prasetyo, H. (2020). A Humanistic Approach of Public Services Implementation as an Effort to Achieve Good Governance. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 466–473. <https://doi.org/10.26858/jiap.v10i2.15403>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.
- Saifulloh, M., Rezeky, R., & Lumban, M. (2022). Komuniksasi Pelayanan Publik Kepolisian Polda Banten Melalui Program Training of Trainer ( ToT ). *Jurnal Pustaka Dianmas*, 2(2), 33–41.
- Sandra, M., Dewi, R., Astuti, Y. D., & Attaymini, R. (2022). Uncover the Digital Movement of Opinion War in #PercumaLaporPolisi on Instagram. *Proceedings of the Annual International Conference on Social Science and Humanities (AICOSH 2022)*, 46–54. <https://doi.org/10.2991/978-2-494069-87-9>
- Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2022). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 06(09), 330–341. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2022.6924>
- Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(4), 489–494.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution Non-Commercial 4.0 International License