
PELAKSANAAN PUBLIC RELATION DALAM PEMBUATAN SIM DI SATUAN LALU LINTAS POLRES SUMEDANG

Dede Sela Puspitasari
Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received April 12, 2026

Revised Mei 20, 2026

Accepted Juni 16, 2026

Keywords:

Public Relations

Driving License Issuance

Public Service

Public Communication

ABSTRACT

This study aims to examine the implementation of public relations in the issuance of driving licenses (SIM) at the Traffic Unit of Sumedang Police Department, identify the inhibiting factors, and explore the efforts made to overcome these obstacles. A qualitative descriptive method was employed, using data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The findings reveal that public relations activities have been carried out through information dissemination and communication with the public. However, several challenges remain, including unclear information, limited technological facilities, and underutilized communication media. The main inhibiting factors include inadequate infrastructure, ineffective communication techniques, and unsupportive physical or environmental conditions. To address these issues, the institution has made efforts such as enhancing human resource competencies, improving facilities, and developing more effective communication channels. Effective public relations practices are expected to improve public service delivery and foster a positive image of the police institution among the community.



Copyright © 2026 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Dede Sela Puspitasari,

Administrasi Publik,

Universitas Sebelas April,

Jl. Angkrek Situ No 5

Email : dedesella25@gmail.com

1. INTRODUCTION

Saat ini, di era pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, praktisi public relation dirasa sangat perlu menggandeng media massa sebagai instrument dalam memanajemen komunikasi guna kepentingan-kepentingan organisasinya dalam melancarkan informasi kepada publik. Publik yang menerima informasi tentu akan menghasilkan persepsi dan opini-opini yang tentu pula akan berpengaruh terhadap organisasi.

Di era komunikasi, era informasi, serta era perang citra saat ini, baik organisasi yang bersifat non-profit dan profit sadar akan keberadaan public relation atau humas. Tujuannya adalah untuk menciptakan rasa saling pengertian antara pihak organisasi dan publik, sehingga tercipta citra positif serta dukungan dan simpati publik terhadap keberadaan suatu organisasi. Karena kegiatan kehumasan merupakan mediator yang menjembatani kepentingan komunikasi dan informasi dengan lembaga lain bahkan khalayak sasarannya.

Informasi-informasi yang disebarkan public relation terkait organisasi kepada publik melalui media massa adalah bentuk dari manajemen komunikasi yang dilakukan public relation guna menciptakan opini publik yang kemudian akan melahirkan citra terhadap organisasi. Publikasi di media massa yang dilakukan oleh public relation perlu dikelola seefektif mungkin guna menghasilkan persepsi serta opini dari publik yang bersifat positif bagi organisasi. Artinya, harus memahami terlebih dahulu informasi apa yang sekiranya dibutuhkan publik, dan yang akan menguntungkan organisasi.

Pada dasarnya public relation merupakan proses komunikasi kepada publik untuk menjalin relasi yang baik sehingga tercapai tujuan untuk membangun, membina, dan menjaga citra yang positif. Kita yang hidup dalam masyarakat komunikasi massa seperti saat ini, sangat menggantungkan kebutuhan informasi pada media massa, maka kegiatan komunikasi dalam konteks public relation pun banyak memanfaatkan kehadiran media massa untuk berkomunikasi dengan publiknya untuk mencapai tujuan organisasi. Media massa sangatlah penting bagi kegiatan dan program public relation.

Public relation mempunyai tugas untuk menyampaikan informasi kepada publik tentang organisasi atau perusahaannya agar tetap eksis dan tetap dikenal di masyarakat, untuk menyampaikan informasi public relation membutuhkan alat yang mendukung untuk menyebarkan informasi. Informasi adalah pengumpulan perumusan naskah untuk melakukan komunikasi dan mempengaruhi target dalam upaya mendapatkan partisipatif dan tanggapan, melalui media sebanyak mungkin akan memudahkan dan mempercepat proses komunikasi yang sedang dijalin.

Pelaksanaan public relation (hubungan masyarakat) memiliki peran penting dalam meningkatkan pelayanan publik, khususnya dalam bidang pelayanan administrasi seperti pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Di era modern ini, institusi pemerintah, termasuk Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Sumedang, dituntut untuk mengoptimalkan pendekatan komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat agar lebih transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Pelayanan publik yang baik merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu institusi, termasuk di dalamnya adalah Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang. Salah satu layanan yang sering diakses oleh masyarakat adalah pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Proses pembuatan SIM tidak hanya melibatkan aspek administratif, tetapi juga memerlukan komunikasi yang efektif antara pihak kepolisian dan masyarakat. Dalam konteks ini, peran public relation (PR) menjadi sangat penting. Public relation berfungsi untuk membangun dan memelihara hubungan yang baik antara institusi dan publik. Dalam hal ini, PR dapat membantu Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang dalam menyampaikan informasi yang jelas dan akurat mengenai prosedur, syarat, dan waktu yang diperlukan untuk pembuatan SIM. Dengan adanya komunikasi yang baik, diharapkan masyarakat dapat memahami proses yang harus dilalui, sehingga dapat mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan public relation di Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang. Beberapa di antaranya adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pembuatan SIM, adanya informasi yang tidak konsisten, serta keterbatasan dalam penggunaan media komunikasi yang efektif. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan berpotensi menurunkan citra institusi kepolisian. Di sinilah peran public relation menjadi strategis, baik dalam membangun citra positif institusi maupun memastikan pelayanan yang diberikan dapat dipahami dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara luas.

Satlantas Polres Sumedang sebagai salah satu institusi pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk menjalankan peran hubungan masyarakat secara efektif. Dengan pendekatan yang tepat, public relation dapat berfungsi sebagai jembatan antara pihak kepolisian dan masyarakat untuk meningkatkan komunikasi dua arah, menyampaikan informasi yang relevan, dan memperbaiki citra kepolisian melalui pelayanan prima. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi pelaksanaan public relation dalam pembuatan SIM, agar dapat diketahui sejauh mana strategi yang telah diterapkan memberikan dampak positif terhadap pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi pada Pasal 52 ayat 2 menyebutkan bahwa yang berwenang dalam melakukan penerbitan SIM kepada masyarakat adalah Kepala Kepolisian di setiap wilayah masing-masing dan diselegasikan kepada Kepala Satuan Lalu Lintas.

Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) termasuk dalam kategori pelayanan publik di sektor Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Pelayanan Publik adalah bentuk jasa pelayanan baik barang maupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan harus dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), hal itu adalah bentuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hubungan masyarakat atau public relation (PR) jika dilihat secara struktural bagian integral dalam sebuah organisasi. Pelaksanaan komunikasi yang dilakukan timbal balik baik itu antar organisasi dengan publiknya guna mempengaruhi sebuah kesuksesan organisasi itu adalah pengertian dari public relation. Jika dilihat dari sisa organisasi, tujuan dari adanya komunikasi guna tercapainya saling mengerti dan mendapatkan dukungan guna terwujudnya cita dari tujuan kebijakan ataupun tindakan dari organisasi. Fungsi manajemen yang termasuk didalamnya public relation, penyelenggaraan pelayanan yang baik untuk masyarakat maka public relation begitu strategis baik itu berada pada pelayanan untuk masyarakat ataupun dalam bentuk pembangunan maupun pengoptimalan dari partisipasi masyarakat, bisa digunakan dalam pencitraan sehingga terbangun kepercayaan yang begitu tinggi kepada instansi kepolisian.

2. METHOD

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif atau sering juga disebut dengan metode naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (Natural Setting) dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini diharapkan data yang didapat lebih lengkap serta bermakna. Dengan demikian, penggunaan metode penelitian kualitatif dalam suatu penelitian dapat diperoleh data yang lebih tuntas, sehingga memiliki kredibilitas yang tinggi serta tujuan penelitian dapat tercapai. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Sumedang, dengan waktu pelaksanaan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengumpulan data di lapangan. Penelitian ini bersifat pendekatan deskriptif, bertujuan untuk memperoleh data dan informasi objektif mengenai Pelaksanaan Public Relation (Hubungan Masyarakat) Dalam Pembuatan SIM Di Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang. Informan penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, yaitu memilih subjek yang dianggap paling memahami dan terlibat langsung dalam proses pembuatan SIM, seperti Kepala Bidang Keamanan dan Keselamatan Lalu Lintas (KAMSEL), Kepala Bidang Urusan Pembinaan Operasi Lantas (KBO), Unit Pelayanan SIM, dan Tokoh Masyarakat Pemohon Pembuatan SIM. Populasi penelitian adalah seluruh pelaku Pembuatan SIM di Kabupaten Sumedang, sedangkan sampel penelitian terdiri dari beberapa pelaku Pembuatan SIM dan pejabat dinas terkait yang relevan sebagai studi kasus utama penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi studi kepustakaan, observasi, wawancara, dokumentasi, serta triangulasi. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan informan kunci dan observasi aktivitas pembuatan SIM di lapangan, serta data sekunder yang dikumpulkan dari dokumen resmi, laporan dinas, dan literatur yang relevan. Instrumen pengumpulan data meliputi pedoman wawancara, lembar observasi, dan format dokumentasi. Prosedur pengumpulan data diawali dengan penentuan informan, dilanjutkan dengan pelaksanaan wawancara terstruktur dan semi-terstruktur, observasi aktivitas pembuatan SIM, serta pengumpulan dokumen pendukung. Untuk meningkatkan validitas data, digunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti memilah dan menyederhanakan data yang diperoleh dari lapangan sesuai dengan fokus penelitian. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel, atau matriks untuk memudahkan pemahaman dan analisis lebih lanjut. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan makna data, menemukan pola, hubungan, serta isu-isu utama yang berkaitan dengan Pembuatan SIM Di Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang. Analisis dilakukan secara mendalam untuk memahami proses, hambatan, serta upaya yang telah dilakukan dalam pembuatan SIM, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang relevan bagi masyarakat Sumedang dalam pembuatan SIM di Polres Sumedang.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Pelaksanaan public relations (PR) merujuk pada serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membangun dan menjaga hubungan baik antara organisasi dan publiknya, baik internal maupun eksternal, dengan tujuan mencapai pemahaman bersama dan mendukung tujuan organisasi. Hasil dari pelaksanaan PR ini mencakup berbagai aspek, termasuk citra positif organisasi, reputasi yang baik, peningkatan kepercayaan publik, dan tercapainya tujuan-tujuan organisasi. Menurut Luhukay dalam Purba (2018), Public Relations hadir sebagai suatu kebutuhan penting, yakni untuk menghubungkan organisasi dengan pihak-pihak yang memiliki

kepentingan (stakeholders). Public Relations tidak hanya menciptakan sembarang jembatan, melainkan membangun jembatan yang sangat kuat, yang berdasarkan pada kepercayaan, kejujuran, dan kredibilitas yang tulus. Keberadaan Public Relations berkaitan erat dengan adanya kepercayaan. Ini berarti bahwa masyarakat memiliki keyakinan terhadap organisasi, dan organisasi juga memiliki keyakinan terhadap masyarakat, didasarkan pada pemahaman bersama dan solusi saling menguntungkan. Public Relations berperan dalam membentuk citra positif dan reputasi organisasi dengan menciptakan pandangan positif di mata publik melalui liputan media massa terhadap aktivitas organisasi. Dengan cara ini, citra dan reputasi organisasi dapat tetap kokoh dalam kompetisi sengit untuk mendapatkan pangsa pasar dan kepercayaan konsumen yang setia terhadap produk dan layanan yang ditawarkan oleh organisasi.

Dalam pembahasan mengenai Pelaksanaan Public Relation (Hubungan Masyarakat) Dalam Pembuatan SIM Di Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang, peneliti merujuk pada dimensi – dimensi menurut Candra wijayasakti (2021:44) bahwa ada sepuluh dimensi dalam Public Relation Pembuatan SIM, yaitu Harus ada sinkronisasi antara tujuan organisasi dengan tujuan- tujuan individu, Suasana kerja yang menyenangkan, Informalitas yang wajar dalam hubungan kerja, Manusia bawahan bukan mesin, Pengembangan kemampuan bawahan maksimal, Pekerjaan yang menarik dan penuh tantangan, Pengakuan dan penghargaan atas pelaksanaan tugas, Alat perlengkapan yang cukup, Penempatan tenaga kerja yang tepat, Balas jasa setimpal dengan jasa diberikan

Faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Public Relation menurut Wursanto Aprilianti (2022:55) yaitu Sarana dan Prasarana, Teknik dan Metode Komunikasi, Kondisi Peralatan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada empat informan, maka didapatkan Gambaran mengenai Pelaksanaan Public Relation (Hubungan Masyarakat) Dalam Pembuatan SIM Di Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang berdasarkan dimensi-dimensi pemberdayaan UMKM sebagai berikut:

Pelaksanaan Public Relations dalam Pembuatan SIM di Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang

Public relations dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) tidak hanya berkaitan dengan penyebaran informasi kepada masyarakat. Pelaksanaannya juga mencakup komunikasi internal, koordinasi pegawai, pelayanan langsung, pengelolaan pengaduan, penggunaan media sosial, pembentukan citra organisasi, dan pemeliharaan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan public relations perlu dilihat dari hubungan internal organisasi sekaligus hubungan eksternal antara Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang dan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kharima dan Wulandari (2020) menjelaskan bahwa strategi hubungan masyarakat dalam pelayanan administrasi berperan membentuk citra positif organisasi. Citra tersebut tidak hanya terbentuk melalui publikasi, tetapi juga melalui pengalaman masyarakat ketika menerima pelayanan. Dengan demikian, kecepatan, keramahan, transparansi, dan ketepatan pelayanan SIM merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan public relations.

1. Sinkronisasi tujuan organisasi dan tujuan pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan organisasi dalam pelayanan SIM telah dipahami dan dilaksanakan oleh pegawai. Pimpinan memberikan arahan, sedangkan pegawai menjalankan tugas sesuai pembagian kerja dan standar operasional prosedur. Keselarasan tersebut mendukung terciptanya pelayanan SIM yang cepat, transparan, dan bebas dari pungutan di luar ketentuan.

Komunikasi antara pimpinan dan pegawai telah berlangsung secara dua arah. Pimpinan tidak hanya memberikan instruksi, tetapi juga menerima laporan, masukan, dan informasi mengenai kendala pelayanan. Komunikasi tersebut membantu menyamakan pemahaman mengenai target pelayanan, prosedur, biaya resmi, dan standar perilaku petugas.

Hanifah (2019) menemukan bahwa kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini bahwa keselarasan tujuan organisasi perlu disertai kemampuan dan motivasi pegawai. Pegawai yang memahami tujuan organisasi akan lebih mudah menyesuaikan perilakunya dengan standar pelayanan.

Keselarasan tujuan juga harus diwujudkan dalam perilaku yang konsisten. Setiap petugas perlu memberikan informasi yang sama mengenai persyaratan, biaya, tahapan ujian, waktu penyelesaian, dan ketentuan kelulusan. Perbedaan informasi antarloket dapat menimbulkan kebingungan dan menurunkan kepercayaan masyarakat.

2. Suasana kantor yang mendukung pelayanan

Suasana kerja di unit pelayanan SIM secara umum telah mendukung pelaksanaan tugas. Hubungan antarpegawai berlangsung komunikatif dan saling membantu. Kondisi tersebut membuat pegawai merasa nyaman dan dapat berkonsentrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Lingkungan kerja yang kondusif juga terlihat dari tersedianya ruang pelayanan, ruang tunggu, loket, perangkat komputer, dan tempat ujian. Kenyamanan lingkungan internal dapat memengaruhi sikap pegawai ketika berinteraksi dengan masyarakat. Pegawai yang bekerja dalam lingkungan yang tertata cenderung lebih mudah mempertahankan konsentrasi dan keramahan.

Handayani dan Suryani (2019) menemukan bahwa kinerja pegawai, komunikasi interpersonal, dan lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui kualitas pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa suasana kantor bukan hanya persoalan kenyamanan pegawai, melainkan juga berhubungan dengan pengalaman masyarakat selama menerima pelayanan.

Oleh karena itu, suasana kantor perlu dipertahankan melalui komunikasi yang terbuka, kebersihan ruang pelayanan, pengaturan antrean, pencahayaan, ventilasi, ketersediaan tempat duduk, dan petunjuk pelayanan yang jelas. Lingkungan fisik dan sosial yang baik dapat mendukung citra pelayanan Polres Sumedang.

3. Informalitas yang wajar dalam hubungan kerja

Hubungan kerja di unit pelayanan SIM menunjukkan adanya komunikasi yang tidak selalu bersifat formal, tetapi tetap berada dalam batas kedinasan. Informalitas yang wajar memudahkan pegawai melakukan koordinasi, meminta bantuan, dan menyelesaikan masalah pelayanan dengan cepat. Hubungan yang terlalu kaku dapat menghambat pertukaran informasi, sedangkan hubungan yang terlalu longgar dapat mengurangi disiplin dan kejelasan tanggung jawab.

Dalam hubungan dengan masyarakat, petugas menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pemohon serta memberikan penjelasan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Namun, sikap ramah tetap harus diikuti perlakuan yang setara dan kepatuhan terhadap prosedur. Kedekatan personal tidak boleh menghasilkan perlakuan khusus kepada pemohon tertentu.

Prayogo dan Ismiyati (2019) menunjukkan bahwa kinerja dan disiplin pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menjelaskan bahwa komunikasi yang ramah perlu disertai kedisiplinan, kepastian waktu, dan konsistensi pelayanan. Public relations yang baik bukan sekadar menciptakan suasana akrab, tetapi juga menjaga profesionalitas dan akuntabilitas.

Kejelasan tanggung jawab menjadi penting agar masyarakat mengetahui petugas atau loket yang harus dituju. Pembagian tugas yang jelas juga mencegah masyarakat diarahkan berulang kali dari satu petugas ke petugas lainnya.

4. Pegawai sebagai manusia dan pelaksana pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai telah menjalankan perannya sesuai dengan ketentuan pelayanan SIM. Pegawai tidak hanya diposisikan sebagai pelaksana prosedur, tetapi juga sebagai individu yang membutuhkan dukungan, komunikasi, waktu istirahat, dan lingkungan kerja yang sehat.

Pemahaman terhadap aspek manusiawi pegawai penting karena pelayanan SIM membutuhkan ketelitian, konsentrasi, kesabaran, dan interaksi langsung dengan masyarakat. Beban pelayanan yang tinggi tanpa istirahat atau rotasi yang memadai dapat menyebabkan penurunan kondisi fisik dan emosional. Dampaknya dapat berupa keterlambatan, kesalahan input data, dan menurunnya keramahan.

Erawati dan Wahyono (2019) menemukan bahwa motivasi, disiplin, dan keyakinan terhadap kemampuan diri mempunyai hubungan dengan kinerja pegawai. Dengan demikian, pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh peraturan, tetapi juga oleh kondisi psikologis dan motivasi petugas.

Penghargaan terhadap aspek manusiawi juga perlu diterapkan kepada masyarakat. Setiap pemohon mempunyai latar belakang pendidikan, usia, kemampuan komunikasi, dan pemahaman prosedur yang berbeda. Petugas perlu menyesuaikan cara penyampaian informasi tanpa mengurangi substansi dan ketentuan pelayanan.

5. Pengembangan kemampuan pegawai

Pegawai memperoleh kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan sepanjang tidak mengganggu pelaksanaan tugas serta mendapat izin kedinasan. Dukungan pimpinan terhadap pengembangan kemampuan menunjukkan adanya perhatian terhadap peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Pengembangan kemampuan penting karena pelayanan SIM terus mengalami perubahan, terutama berkaitan dengan teknologi, ketentuan administrasi, sistem ujian, pengelolaan data, dan komunikasi digital. Pegawai perlu memahami bukan hanya aspek teknis penerbitan SIM, tetapi juga pelayanan prima, komunikasi publik, pengelolaan konflik, dan penanganan pengaduan.

Hairo dan Martono (2019) menemukan bahwa lingkungan kerja, pelatihan, motivasi, dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap produktivitas. Semakin baik kualitas pelatihan dan dukungan lingkungan kerja, semakin besar peluang peningkatan produktivitas pegawai.

Pradana et al. (2022) juga menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan prima dapat meningkatkan pengetahuan pegawai secara nyata. Hasil tersebut mendukung pentingnya pelatihan berkala bagi petugas pelayanan SIM. Pelatihan sebaiknya mencakup komunikasi efektif, etika pelayanan, perlindungan data, penggunaan perangkat, penanganan masyarakat berkebutuhan khusus, dan penyelesaian keluhan.

Kesempatan pelatihan perlu diberikan secara merata berdasarkan kebutuhan kompetensi. Pemerataan tidak berarti setiap pegawai harus mengikuti pelatihan yang sama, tetapi setiap pegawai memperoleh kesempatan pengembangan sesuai tugas dan kesenjangan kompetensinya.

6. Pekerjaan yang menarik dan penuh tantangan

Pekerjaan di bidang lalu lintas mempunyai tantangan yang beragam. Petugas tidak hanya memberikan pelayanan penerbitan SIM, tetapi juga melaksanakan sosialisasi lalu lintas, pelayanan SIM keliling, patroli, pembinaan ke sekolah, dan kegiatan edukasi kepada masyarakat.

Keragaman pekerjaan dapat meningkatkan pengalaman dan kemampuan pegawai. Namun, pekerjaan yang menantang harus didukung pembagian tugas, kompetensi, peralatan, dan prosedur keselamatan yang memadai. Tantangan yang tidak dikelola dengan baik dapat berubah menjadi beban kerja yang menurunkan kualitas pelayanan.

Kefi (2019) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan SIM dapat berupa pemanfaatan teknologi, pelayanan yang lebih humanis, SIM keliling, sosialisasi kepada masyarakat, dan penyediaan prosedur yang transparan. Inovasi tersebut memperluas jangkauan pelayanan sekaligus memperkuat hubungan antara kepolisian dan masyarakat.

Kegiatan sosialisasi ke sekolah dan perguruan tinggi merupakan bagian penting dari public relations karena berfungsi memberikan pendidikan lalu lintas sekaligus membentuk pemahaman mengenai pentingnya SIM. Kegiatan tersebut sebaiknya tidak hanya menjelaskan kewajiban memiliki SIM, tetapi juga menyampaikan persyaratan, biaya resmi, tahapan ujian, dan larangan menggunakan perantara atau calo.

7. Pengakuan dan penghargaan atas pelaksanaan tugas

Pimpinan telah memberikan pengakuan kepada pegawai yang menunjukkan prestasi melalui pujian, piagam, atau publikasi pada media sosial. Pengakuan tersebut dapat meningkatkan motivasi dan menjadi contoh bagi pegawai lain.

Namun, penghargaan perlu diberikan berdasarkan indikator yang objektif dan transparan. Prestasi tidak hanya diukur dari banyaknya pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga ketepatan, kedisiplinan, integritas, kemampuan komunikasi, rendahnya keluhan, dan kepuasan masyarakat.

Oktaviani dan Pramusinto (2019) menemukan bahwa kompensasi tidak selalu berpengaruh langsung terhadap kinerja, tetapi dapat berhubungan dengan komitmen organisasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penghargaan perlu dipadukan dengan pembinaan, kesempatan berkembang, lingkungan kerja, dan kejelasan karier. Penghargaan yang hanya bersifat simbolis tanpa kriteria yang jelas berpotensi menimbulkan persepsi ketidakadilan.

Publikasi pegawai berprestasi melalui media sosial dapat membangun citra positif organisasi. Namun, publikasi tersebut harus dilakukan secara proporsional dan berdasarkan capaian yang dapat diverifikasi agar tidak hanya menjadi kegiatan pencitraan.

8. Kecukupan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan SIM secara umum telah tersedia, antara lain komputer, ruang tunggu, loket pelayanan, kamera, alat perekaman sidik jari, tempat ujian teori, dan lapangan ujian praktik. Ketersediaan fasilitas tersebut mendukung kelancaran pelayanan.

Purnamasari et al. (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan SIM perlu dinilai berdasarkan transparansi, akuntabilitas, persyaratan, kesamaan hak, partisipasi, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Ketersediaan fasilitas merupakan salah satu unsur pendukung, tetapi belum cukup apabila informasi dan prosedur belum mudah dipahami masyarakat.

Sumardi, Setiawati, dan Suryani (2020) menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan SIM memerlukan perbaikan waktu tunggu, kecepatan proses, atribut pendukung pelayanan, dan ketersediaan informasi. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa fasilitas harus dinilai berdasarkan manfaatnya dalam mempercepat dan mempermudah pelayanan.

Meskipun fasilitas dinilai memadai, ditemukan gangguan pada koneksi ke sistem pusat, kamera, pemindai sidik jari, pencetakan foto, dan sistem ujian teori. Gangguan tersebut dapat menghentikan proses pelayanan meskipun petugas telah siap bekerja. Oleh karena itu, kecukupan fasilitas perlu diikuti pemeliharaan, perangkat cadangan, dan penanganan gangguan secara cepat.

9. Penempatan pegawai sesuai kemampuan

Penempatan tenaga kerja di unit pelayanan SIM secara umum telah disesuaikan dengan kemampuan dan keahlian pegawai. Pegawai ditempatkan pada fungsi pendaftaran, verifikasi, identifikasi, ujian, pencetakan, dan penyampaian informasi sesuai kompetensinya.

Penempatan yang tepat membantu mengurangi kesalahan dan mempercepat pelayanan. Namun, organisasi juga perlu menghindari ketergantungan kepada satu pegawai pada fungsi tertentu. Setiap fungsi penting sebaiknya memiliki petugas pengganti agar pelayanan tetap berjalan apabila petugas utama berhalangan.

Prahasti dan Wahyono (2019) menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja mempunyai hubungan dengan kinerja pegawai. Dalam konteks pelayanan SIM, penempatan pegawai perlu disertai kepemimpinan yang mendukung, budaya pelayanan, dan kejelasan tanggung jawab.

Rotasi dapat dilakukan untuk menambah pengalaman pegawai, tetapi harus didahului pelatihan. Rotasi tanpa kesiapan kompetensi justru dapat meningkatkan kesalahan pelayanan.

10. Balas jasa dan keadilan penghargaan

Pemberian insentif kepada pegawai dinilai belum sepenuhnya optimal dan objektif. Masih terdapat pegawai yang mempunyai hasil kerja baik, tetapi belum memperoleh penghargaan atau insentif secara proporsional. Belum terlihat adanya sistem yang secara konsisten menghubungkan kualitas pelayanan dengan pemberian insentif.

Kondisi tersebut dapat memengaruhi motivasi apabila berlangsung dalam jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan indikator penilaian yang terukur, seperti kehadiran, ketepatan pekerjaan, kepatuhan SOP, integritas, kemampuan menyelesaikan keluhan, dan hasil survei kepuasan masyarakat.

Dhameria dan Ghozali (2020) menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kepemimpinan mempunyai pengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Hal ini berarti bahwa penghargaan tidak harus selalu berbentuk uang, tetapi dapat berupa pengakuan, kesempatan mengikuti pelatihan, promosi, penugasan strategis, dan dukungan pengembangan karier.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Public Relations

1. Gangguan sarana, prasarana, dan jaringan

Hambatan utama bukan terletak pada tidak tersedianya tempat pelayanan, tetapi pada gangguan teknis, terutama koneksi ke sistem Korlantas, kamera, pemindai sidik jari, pencetakan foto, dan sistem ujian teori. Ketergantungan kepada jaringan pusat menyebabkan gangguan koneksi dapat menghentikan tahapan pelayanan.

Fadhillah dan Suparman (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan SIM dapat menurun akibat keterbatasan fasilitas, kurangnya sosialisasi, dan pengaturan ruang pelayanan yang belum optimal. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana harus dinilai dari keandalan dan kontinuitas fungsinya, bukan hanya dari jumlahnya.

Harfanzie, Budiman, dan Prima (2020) juga menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan Satpas. Evaluasi terhadap setiap atribut pelayanan diperlukan untuk mengetahui fasilitas atau tahapan yang menjadi prioritas perbaikan.

Gangguan teknis perlu diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat. Ketika terjadi gangguan, petugas harus menjelaskan penyebab, perkiraan waktu pemulihan, dan alternatif yang tersedia. Keterbukaan tersebut merupakan bagian dari fungsi public relations dalam mencegah kesalahpahaman.

2. Teknik dan metode komunikasi

Komunikasi telah dilakukan melalui sosialisasi ke lembaga pendidikan, media sosial resmi, papan informasi, banner, pengeras suara, dan komunikasi langsung. Bahasa yang digunakan juga disesuaikan dengan latar belakang masyarakat.

Namun, efektivitas komunikasi tidak cukup diukur dari banyaknya saluran yang digunakan. Informasi harus konsisten, mutakhir, mudah dipahami, dan memungkinkan masyarakat memberikan tanggapan. Media sosial seharusnya tidak hanya digunakan untuk memublikasikan kegiatan, tetapi juga menjawab pertanyaan dan menerima masukan.

Sari dan Soegiarto (2021) menemukan bahwa humas pemerintah cenderung menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi, sedangkan fungsi pencarian informasi dan interaksi dengan masyarakat masih terbatas. Temuan tersebut relevan bagi Satlantas Polres Sumedang agar media sosial dikembangkan menjadi sarana komunikasi dua arah.

Informasi yang perlu dipublikasikan secara konsisten mencakup persyaratan, biaya resmi, tahapan ujian, waktu pelayanan, jadwal SIM keliling, perubahan prosedur, gangguan sistem, mekanisme pengaduan, dan larangan percaloan.

3. Kondisi fisik pegawai dan peralatan

Kondisi fisik petugas dapat menurun seiring lamanya waktu pelayanan, khususnya apabila pekerjaan dilakukan terus-menerus tanpa istirahat atau rotasi. Kelelahan dapat menurunkan konsentrasi, memperlambat pelayanan, meningkatkan kesalahan input, dan memengaruhi keramahan.

Gangguan peralatan juga menambah tekanan terhadap pegawai karena mereka harus menghadapi antrean dan keluhan masyarakat sementara sistem tidak dapat digunakan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya hubungan antara kesiapan manusia, waktu kerja, dan keandalan peralatan.

Pelaksanaan public relations akan terganggu apabila informasi yang diberikan petugas tidak diikuti kemampuan organisasi menyelesaikan pelayanan. Karena itu, komunikasi publik harus terhubung dengan pengelolaan operasional, sumber daya manusia, dan dukungan teknis.

Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Pelaksanaan Public Relation

1. Penguatan sarana, prasarana, dan dukungan teknis

Upaya yang dilakukan meliputi penataan ulang peralatan, pengajuan kebutuhan kepada bidang logistik, optimalisasi sarana yang tersedia, pengadaan perangkat baru, dan perbaikan ruang pelayanan. Pemeriksaan perangkat dilakukan sebelum pelayanan untuk memastikan kamera, pemindai sidik jari, komputer, printer, dan sistem ujian berfungsi.

Pemeliharaan sebaiknya dilakukan secara preventif, bukan hanya setelah terjadi kerusakan. Unit pelayanan perlu mempunyai jadwal pemeriksaan, daftar kondisi perangkat, petugas penanggung jawab, target waktu perbaikan, dan perangkat cadangan untuk fungsi penting.

Peningkatan fasilitas harus diarahkan pada efisiensi dan kenyamanan masyarakat. Penataan ruang perlu memperhatikan alur pemohon dari pendaftaran sampai penerimaan dokumen agar tidak terjadi perpindahan yang membingungkan atau penumpukan antrian.

2. Penguatan komunikasi langsung dan digital

Upaya komunikasi dilakukan melalui sosialisasi ke jenjang pendidikan, media sosial resmi, papan pengumuman, banner, dan pengeras suara. Strategi multisaluran tersebut tepat karena masyarakat memiliki kebiasaan memperoleh informasi yang berbeda-beda.

Media sosial perlu dikelola dengan kalender informasi, petugas khusus, standar waktu respons, dan prosedur verifikasi. Pertanyaan yang sering diajukan dapat disusun menjadi informasi ringkas agar masyarakat memperoleh jawaban yang sama.

Public relations juga perlu mengembangkan komunikasi dua arah melalui survei, kolom pengaduan, media sosial, dan layanan informasi. Sabeni dan Setiamandani (2020) menjelaskan bahwa pengelolaan pengaduan merupakan bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengaduan tidak hanya diperlakukan sebagai kritik, tetapi juga sebagai data evaluasi untuk mengetahui bagian pelayanan yang perlu diperbaiki.

Setiap pengaduan perlu dicatat, diverifikasi, diteruskan kepada unit terkait, ditindaklanjuti, dan dijawab. Hasil penanganan pengaduan kemudian dapat digunakan untuk memperbaiki prosedur serta materi komunikasi kepada masyarakat.

3. Pemeliharaan kondisi fisik dan pengaturan waktu kerja

Upaya menjaga kondisi fisik pegawai dilakukan melalui olahraga rutin, pemberian vitamin, pemeriksaan kesehatan, waktu istirahat, serta lingkungan kerja yang mendukung. Sistem shift dan rotasi dapat mencegah kelelahan akibat pekerjaan yang berulang dan membutuhkan konsentrasi tinggi.

Pengaturan waktu kerja perlu menyesuaikan beban pelayanan harian. Pada periode ramai, jumlah petugas dapat ditambah atau tugas pendukung dialihkan sementara. Waktu istirahat harus diatur tanpa menghentikan seluruh pelayanan.

Peralatan perlu diperiksa setiap hari, digunakan sesuai SOP, dibersihkan, dan dilaporkan segera apabila mengalami gangguan. Mekanisme pelaporan kerusakan harus singkat agar petugas pelayanan tidak menunggu persetujuan yang terlalu panjang.

Secara keseluruhan, pelaksanaan public relations dalam pembuatan SIM di Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang telah berjalan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari komunikasi internal, hubungan kerja, sosialisasi, penggunaan media sosial, ketersediaan fasilitas, pembagian tugas, dan perhatian terhadap masyarakat. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa gangguan jaringan dan peralatan, kelelahan petugas, serta sistem penghargaan yang belum sepenuhnya objektif.

Public relations yang efektif harus menghubungkan komunikasi dengan kualitas pelayanan. Informasi yang baik harus diikuti pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, ramah, dan sesuai prosedur. Sebaliknya, perbaikan pelayanan perlu dikomunikasikan secara terbuka agar masyarakat mengetahui perubahan yang dilakukan. Keterpaduan tersebut dapat memperkuat citra positif dan kepercayaan masyarakat terhadap Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang.

CONCLUSION

Pelaksanaan *public relations* dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang secara umum telah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari adanya keselarasan antara tujuan organisasi dan tujuan pegawai, komunikasi dua arah antara pimpinan dan bawahan, suasana kerja yang mendukung, hubungan kerja yang komunikatif, pembagian tanggung jawab yang jelas, serta pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur.

Pelaksanaan *public relations* juga didukung oleh penempatan pegawai sesuai kompetensi, kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan, pemberian pengakuan kepada pegawai berprestasi, serta ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Kegiatan sosialisasi ke sekolah dan perguruan tinggi, pelayanan SIM keliling,

penggunaan media sosial resmi, serta penyediaan informasi di lokasi pelayanan menunjukkan bahwa fungsi *public relations* tidak hanya dilaksanakan melalui pelayanan langsung, tetapi juga melalui kegiatan edukasi dan komunikasi publik. Pelaksanaan tersebut membantu membangun citra pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, humanis, dan bebas dari pungutan di luar ketentuan.

Meskipun demikian, pelaksanaan *public relations* belum sepenuhnya optimal. Hambatan yang ditemukan meliputi gangguan koneksi dengan sistem Korlantas, kerusakan atau gangguan pada kamera, pemindai sidik jari, pencetakan foto, dan sistem ujian teori berbasis komputer. Selain itu, kondisi fisik petugas dapat menurun akibat lamanya waktu pelayanan dan belum meratanya waktu istirahat atau rotasi kerja. Sistem pemberian insentif dan penghargaan juga belum sepenuhnya objektif serta proporsional berdasarkan kualitas pelayanan setiap pegawai.

Dalam aspek komunikasi, penggunaan media sosial dan kegiatan sosialisasi telah berjalan cukup baik. Namun, media sosial masih perlu dikembangkan sebagai sarana komunikasi dua arah, bukan hanya sebagai media penyampaian informasi. Masyarakat perlu memperoleh informasi yang konsisten dan mudah dipahami mengenai persyaratan, biaya resmi, tahapan ujian, jadwal pelayanan, layanan SIM keliling, gangguan sistem, serta mekanisme pengaduan. Pengaduan masyarakat juga perlu dikelola secara sistematis sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan meliputi penataan serta pengadaan peralatan, pemeliharaan perangkat secara berkala, penguatan dukungan teknis, pengaturan waktu kerja dan istirahat, penerapan sistem rotasi, pemeriksaan kesehatan, serta peningkatan kemampuan pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pada aspek komunikasi, upaya perbaikan dilakukan melalui sosialisasi langsung, pemanfaatan media sosial, penyediaan papan informasi, banner, pengeras suara, dan saluran pengaduan masyarakat.

Dengan demikian, keberhasilan *public relations* dalam pelayanan pembuatan SIM tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menyampaikan informasi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang benar-benar diterima masyarakat. Keterpaduan antara komunikasi yang terbuka, kompetensi pegawai, sarana yang andal, prosedur yang jelas, pelayanan yang ramah, dan penanganan pengaduan yang responsif diperlukan untuk meningkatkan kepuasan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Satuan Lalu Lintas Polres Sumedang.

REFERENCES

- Abdurrahman, Oemi. 1995. *Dasar-dasar Public Relations*, Bandung: Citra Aditya Bakri.
- Afriani. (2018). *Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (Studi Pada Kantor Sat Lantas Kabupaten Bungo)*, Skripsi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
- A.Hajuan (2022). *Efektivitas Pelaksanaan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Polisi Resor Kota Ternate*
- Faizahtun Nadira. 2023. *Efektivitas Pelaksanaan Publik Relation dalam Pembuatan SIM di Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Gowa (Prodi Ilmu Administrasi Negara) Universitas Muhammadiyah Makassar*
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wahyuni, S. (2020). *Analisis Efektivitas Public Relation dalam Pembuatan SIM di Satuan Lalu Lintas Polres Cirebon*. Skripsi, Universitas Gunadarma.
- Dhameria, V., & Ghozali, I. (2020). Analisis pengaruh motivasi kerja dan gaya kepemimpinan Pancasila terhadap kinerja pegawai melalui komitmen organisasi. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen dan Keuangan*, 4(2), 127–138. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v4n2.p127-138>
- Erawati, A., & Wahyono, W. (2019). Peran komitmen organisasi dalam memediasi pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja, dan self-efficacy terhadap kinerja pegawai. *Economic Education Analysis Journal*, 8(1), 288–301. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i1.29777>
- Fadhillah, F. P., & Suparman, N. (2021). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan SIM di era Covid-19 pada Polrestabes Bandung tahun 2020. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 25–32. <https://doi.org/10.31289/publika.v9i2.5836>
- Hairo, A. M., & Martono, S. (2019). The effect of environment, training, motivation, and satisfaction on work productivity. *Management Analysis Journal*, 8(1), 50–57. <https://doi.org/10.15294/maj.v8i1.26390>
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>

- Hanifah, H. (2019). Analysis of factors affecting integrated public service performance. *Efficient: Indonesian Journal of Development Economics*, 2(1), 321–330. <https://doi.org/10.15294/efficient.v2i1.28398>
- Harfanzie, U. M., Budiman, R., & Prima, F. (2020). Pengukuran kualitas pelayanan jasa Satuan Penerbitan Administrasi Surat Izin Mengemudi Polresta Pontianak Kota. *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, 4(2). <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/article/view/44466>
- Kefi, H. (2019). Inovasi pelayanan pembuatan SIM di Polres TTU Kabupaten Timor Tengah Utara. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 3(2), 414–434. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/negara/article/download/2381/pdf>
- Kharima, L., & Wulandari, S. S. (2020). Analisis strategi humas dalam meningkatkan citra positif pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Watudandang Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 8(1), 1–8. <https://doi.org/10.26740/jpap.v8n1.p1-8>
- Oktaviani, R. N., & Pramusinto, H. (2019). Peran komitmen organisasi dalam memediasi disiplin, lingkungan kerja fisik, dan kompensasi. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 814–833. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31518>
- Pradana, R. M., Suyono, S., Makkiyah, F., Nudiya, A., & Fitriyanti, E. (2022). Pelatihan pelayanan prima untuk meningkatkan kinerja pada pegawai vokasi di Universitas X. *Abimanyu: Journal of Community Engagement*, 3(1), 11–18. <https://doi.org/10.26740/abi.v3n1.p11-18>
- Prahasti, S., & Wahyono, W. (2019). Pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai mediator. *Economic Education Analysis Journal*, 8(1). <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj/article/view/28257>
- Prayogo, T., & Ismiyati, I. (2019). Pengaruh kinerja pegawai dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3). <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28346>
- Purnamasari, H., Ramadhan, M. B., Bashar, H. S., & Noviyanti, D. (2020). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi kendaraan motor (SIM C) di Polres Karawang. *Jurnal Politikom Indonesia*, 5(2), 64–74. <https://doi.org/10.35706/jpi.v5i2.4542>
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Sari, W. P., & Soegiarto, A. (2021). Indonesian government public relations in using social media. *ICHESS: International Conference on Humanities, Education, Law, and Social Sciences*, 1(1), 495–508. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/hispisi/article/view/22199>
- Sumardi, S., Setiawati, B., & Suryani, L. (2020). Kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) C di Polres Hulu Sungai Utara. *JAPB*, 3(2), 653–671. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/305>