

## PERAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDA ACEH DALAM MENANGANI KONFLIK ANTARA TRANSPORTASI ONLINE DAN TRANSPORTASI KONVENSIONAL

**Mahmuddin<sup>1</sup>; Siti Nur Zalikha<sup>2</sup>; Nurmaini<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Pascasarjana Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Indonesia

<sup>2,3</sup>FISIP Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Indonesia

<sup>1</sup>Contributor Email: [nurmaini1997@gmail.com](mailto:nurmaini1997@gmail.com)

### Abstract

Public service is a responsibility that governments must render to their people, as efforts of the state to meet the needs of its citizens and the rights of their citizens. One form of public service required by governments in services is the provision of public transportation. But with the rapid advance in information technology in the globalization, transport services have emerged from many types, one of which is online-based transportation. However, the high interest the city of Banda Aceh on online transportation has led to a conflict between online transportation and conventional transport, using this type of qualitative research using descriptive methods. The results of this study suggest that the role of the ministry of decommissioning today in addressing the conflict between transportation online and conventional transport has not yet been established by the city Dinas Perhubungan Banda Aceh in regulating the smooth operation of both transports and the lack of the same facilities provided for them. As for the mediation strategy, the negotiations between the two transport groups have also not been carried out by the city's Banda Aceh Dinas Perhubungan which is aimed at resolving the conflict between the two.

**Keywords:** *the role of government, Transportation Online, Conventional Transportation*

### A. Pendahuluan

Pelayanan public adalah suatu tanggung jawab yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah kepada rakyatnya, sebagai upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negaranya. Pelayanan tersebut merupakan salah satu tugas dan fungsi penting bagi pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya, yang dilaksanakan mulai dari pemerintahan daerah sampai ke pusat.<sup>1</sup>

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai “suatu rangkaian kegiatan dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai yang telah dirumuskan dalam peraturan perundang-

---

<sup>1</sup>M.HamdaniPratama, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor)*, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol. 3, (3), (2015), hlm. 90.

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik”.<sup>2</sup> Salah satu bentuk dari pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah dalam bidang jasa adalah penyediaan sarana transportasi umum atau publik.<sup>3</sup>

Transportasi umum adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada publik agar dapat terpenuhi kewajiban pemerintah sebagai organisasi publik. Namun dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi di eraglobalisasi ini maka banyak bermunculan berbagai jenis bentuk pelayanan jasa transportasi salah satunya adalah transportasi berbasis online.<sup>4</sup> Transportasi berbasis online menurut Hariyanto adalah transportasi yang mengikuti perkembangan zaman dengan memanfaatkan teknologi berbasis aplikasi baik untuk pemesanan maupun pembayaran.<sup>5</sup> Transportasi online mulai ada di Indonesia sejak tahun 2011 yang dipelopori oleh Nadiem Makarim melalui pendirian PT Go-Jek.<sup>6</sup> Sedangkan di Banda Aceh transportasi online ini mulai beroperasi pada 2 Agustus 2017.<sup>7</sup>

Tulisan ini akan mengkaji tentang konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional yang ada di Banda Aceh. Kajian ini berfokus peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional.

Pada awal pengoperasiannya transportasi online belum adanya konflik yang terjadi antara kedua transportasi tersebut. Hal ini dikarenakan masyarakat pada saat itu belum semuanya mengetahui kemudahan apa saja yang diberikan oleh transportasi online tersebut, maka dari itu banyak masyarakat yang belum menggunakan transportasi online dan menganggap tidak terlalu membutuhkan transportasi online tersebut. Seiring dengan berjalannya waktu masyarakat sudah mulai menggunakan transportasi online, sehingga

---

<sup>2</sup> Novia Rahma, DKK, *Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Bidang Angkutan Kota (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang)*, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1, (7), hlm. 1298.

<sup>3</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Pasal 5 Ayat 3 dan 4.

<sup>4</sup> Karmila, DKK, *Peran Pemerintah Dalam Menangani Angkutan Umum Berbasis Online (Studi Di Kota Malang)*, ISSN: 2302-8432, Vol. XIII, (1), (2019), hlm. 24.

<sup>5</sup> Prinka Kurniasari dan Swasta Priambada, *Analisis Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Pada Mahasiswa Universitas Brawijaya*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 58, (2), (2018), hlm. 132.

<sup>6</sup> Ayu Aziah dan Popon Rabia Adawia, *Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online Di Era Inovasi Disruptif ( Studi Kasus PT Gojek Indonesia )*, Jurnal Humaniora, P-ISSN 1411-8629, E-ISSN: 2579-3314, Vol. 18, (2), (2018), hlm. 151.

<sup>7</sup> <https://www.pikiranmerdeka.co/news/go-jek-tiba-aceh/>. Diakses pada tanggal 03 Maret 2020

membuat transportasi online kian digemari oleh masyarakat. Hal ini disebabkan kemudahan yang akan masyarakat dapatkan apabila mereka menggunakan transportasi online.<sup>8</sup> Namun tingginya minat masyarakat pada transportasi online menyebabkan timbulnya konflik antara transportasi online dengan transportasi konvensional. Berbagai kecaman dan demo dilakukan oleh kelompok transportasi konvensional untuk menolak keberadaan transportasi online tersebut. Hadirnya transportasi online di Kota Banda Aceh banyak menuai konflik dengan sopir angkutan konvensional sehingga terjadinya kecaman dan demonstrasi yang dilakukan oleh sopir angkutan konvensional untuk menolak angkutan umum berbasis online tersebut.

Pada tanggal 11 Juni 2018 pernah terjadi konflik antara sopir taxi bandara dengan sopir transportasi online di Bandara Sultan Iskandar Muda Blang Bintang Aceh Besar, di video yang beredar yang menjadi objek kekerasan yaitu sopir taxi online yang dipukul oleh para sopir taxi konvensional bandara.<sup>9</sup> Bahkan Koalisi Transportasi Aceh (KTA) yang tergabung dalam beberapa perusahaan transportasi di Aceh sempat melayangkan tuntutan agar transportasi online tersebut ditutup. Mereka juga mendesak Gubernur untuk menerbitkan peraturan tentang keberadaan transportasi online itu serta mereka meminta agar Gubernur Aceh untuk tidak memberikan izin bagi transportasi berbasis online di Aceh dan memberhentikan transportasi berbasis online yang sudah beroperasi di Aceh karena mereka menganggap dengan hadirnya transportasi online dapat mempengaruhi pendapat mereka.

Berdasarkan dari kasus tersebut, maka penelitian akan terfokus pada satu pertanyaan bagaimana peran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisa dan kemudian diinterpretasikan. Teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode wawancara mendalam yaitu suatu teknik pengumpulan data yang menggunakan proses interaksi atau komunikasi secara langsung antara pewawancara dengan informan, observasi, model observasi ini penulis tidak terlibat secara langsung kedalam aktivitas orang-orang yang sedang diamati tapi

---

<sup>8</sup>Slaudia Anjani Septi Damayanti, *Transportasi Berbasis Aplikasi Online: Gojek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya*. Diakses pada tanggal 03 Maret 2020 dari situs: <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmnts41437683f2full.pdf>

<sup>9</sup><https://www.youtube.com/watch?v=AFoWdSduvcs> Diakses pada 08 Maret 2020

hanya sebagai pengamat independen, yang terakhir dokumentasi adalah suatu cara untuk memperoleh informasi data penelitian melalui rekaman peristiwa yang berkaitan dengan konteks penelitian.

### C. Hasil dan Pembahasan

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendirian. Di dalam menjalin hubungan antara sesama manusia terdapat seorang pemimpin dan bawahan, pemerintah dan masyarakatnya, dan lain sebagainya. Menurut Merton dalam Rahomen jelaskan bahwa peran dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang diharapkan oleh masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu serta mempunyai kewenangan dalam status sosial khusus.<sup>10</sup>

Pemerintah merupakan suatu bentuk perwujudan dari kehendak rakyat, oleh karena itu pemerintah harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi pelayanan publik dan pengaturan warga negara.<sup>11</sup> Rasyid menjelaskan bahwa dalam menjalankan suatu pemerintahan, maka tugas pokok yang harus dilaksanakan oleh pemerintah terdapat tiga fungsi yaitu: pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan. Ketiga fungsi tersebut menjelaskan bahwa suatu pelayanan yang baik akan menciptakan keadilan dalam masyarakat serta akan mendorong pembangunan sehingga menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.<sup>12</sup>

Kata konflik berasal dari bahasa latin "*configere*", yang artinya saling memukul. Dari kacamata sosiologis, konflik merupakan suatu proses sosial yang terjadi antara dua orang, dua kelompok, atau lebih yang salah satu pihaknya berusaha untuk menyingkirkan yang lainnya.<sup>13</sup>

Transportasi online adalah suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) yang berbasis aplikasi dan online baik untuk pemesanan maupun pembayaran. Transportasi berbasis online tersebut diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah seseorang yang

---

<sup>10</sup>Ayyub Siswanto, *Peranan Pemerintah Daerah Dalam Mengatasi Konflik Antar Kelompok Di Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara*, Skripsi Diterbitkan (Makassar: Universitas Hasanuddin: 2014),

<sup>11</sup>Hendrik Risman, *Upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat Dalam Menyelesaikan Konflik Tapal Batas Antar Kampung Di Daerah Kabupaten Kutai Barat (Konflik Kampung Muhur Dan Kampung Kaliq)*, eJournal Pemerintahan Integratif, Vol, 3,(3),( 2015), hlm. 400.

<sup>12</sup>Ibid

<sup>13</sup>Puline Pudjiastiti, *Sosiologi Untuk SMA/MA Kelas XI*, (Grasindo), hlm. 4.

ingin bepergian. Sebagai contoh: mudah mememesannya, efisien dan efektif. Ini merupakan sebuah terobosan baru yang patut diberi apresiasi.<sup>14</sup>

Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh terletak di Jalan T. Nyak Arief No 130 Kota Banda Aceh, Peurada, Syiah Kuala, Banda Aceh. Dinas Perhubungan sebagai salah satu SKPD Pemerintah Kota Banda Aceh mempunyai tugas pokok membantu Walikota berdasarkan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 53 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh yang merupakan *leading sector* penyelenggaraan pelayanan transportasi, sarana dan prasarana serta penyebaran informasi kepada masyarakat Kota Banda Aceh.<sup>15</sup>

Penyelesaian konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional di Kota Banda Aceh merupakan salah satu tugas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh yang merupakan sebagai *leading sektor* dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi di Kota Banda Aceh. Berdasarkan hasil dari observasi peneliti ke Kantor Dinas Perhubungan Banda Aceh, menemukan bahwasanya dalam menangani konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh melakukan metode mediasi, negosiasi, dan adjudikasi.

## **1. Mediasi**

Menggunakan mediasi dalam menyelesaikan konflik merupakan salah satu strategi yang baik. Dimana dalam mediasi tersebut adanya Mediator yang merupakan pihak ketiga yang tidak terlibat dalam konflik dan memiliki tugas untuk memberikan rasa adil terhadap pihak-pihak yang berkonflik sehingga solusi yang diberikan oleh mediator akan dijadikan salah satu upaya sebagai penyelesaian konflik.<sup>16</sup> Begitupun upaya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda dalam menyelesaikan konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional yaitu adanya bentuk mediasi yang bertujuan untuk mempertemukan kedua belah pihak agar dapat memperbaiki hubungan antara kedua transportasi tersebut. Hal tersebut diungkapkan oleh Kabid lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh di bawah ini.

“iyaa ada bentuk mediasi yang kami buat, mekanisme mediasi yang kami buat yaitu dengan memanggil beberapa pihak dari kedua transportasi tersebut yang bertujuan untuk mempertemukan kedua belah pihak agar masalah yang terjadi antara mereka dapat terselesaikan dan nanti beberapa pihak tersebut yang menjelaskan ke para

---

<sup>14</sup>Arif Hidayat Giawa, DKK, *Perlindungan Hukum Terhadap Perusahaan Transportasi Online Dalam Tindak Pidana Penipuan Order Fiktif*, Jurnal Hukum Prima Indonesia, hlm. 3.

<sup>15</sup> Dishub Kota Banda Aceh

<sup>16</sup> Bagja Waluya, *Op, Cit.*, hlm. 33.

supir-supir lainnya baik konvensional maupun online. Setelah kita panggil beberapa kali kita mediasi, kita berikan pemahaman jadi konflik ini secara pelaporan kami lihat selesai".<sup>17</sup>

## 2. Negosiasi

Negosiasi merupakan salah satu strategi dalam penyelesaian konflik, dimana para pihak setuju untuk menyelesaikan persoalan mereka melalui proses musyawarah atau perundingan. Menurut June Starr dalam Abbas, negosiasi adalah suatu proses struktur dimana para pihak yang bersengketa berbicara sesama mereka mengenai persoalan yang diperselisihkan dalam rangka mencapai persetujuan atau kesepakatan bersama.<sup>18</sup> Begitu halnya dalam menyelesaikan konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional pihak Dinas Perhubungan memanggil kedua belah pihak baik dari transportasi online maupun transportasi konvensional seterusnya melakukan negosiasi antara kedua belah pihak untuk mencari solusi yang baik agar permasalahan tersebut selesai. Hal tersebut diungkapkan oleh Kabid lalu lintas dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

"Negosiasi ya ada, mekanisme penanganan yang kami buat melalui negosiasi yaitu dengan kami panggil masing-masing dari pihak transportasi tersebut baik dari konvensional maupun online dan nanti dari pihak yang kami panggil mereka yang memberitahukan kepada supir-supir transportasi lainnya baik konvensional maupun online terhadap hasil yang didapat dari proses negosiasi tersebut. Hasil dari negosiasi kita tidak mengizinkan langsung mereka yang online ini ke terminal jadi yang pangkalan di terminal buat becak-becak yang boleh duduk di situ".<sup>19</sup>

## 3. Ajudikasi

Strategi ajudikasi ini berbeda dengan mediasi dimana pihak ketiga di sini memberikan pendapat atau rekomendasi. Pihak ketiga dalam ajudikasi ini merupakan seseorang yang mempunyai kewenangan atau otoritas dalam mengambil keputusan ataupun membuat suatu kebijakan yang dapat menyelesaikan permasalahan tersebut.<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan Bapak Bukhari Sufi, Kabid Lalu Lintas Dinas Perhubungan pada tanggal 30 Juni 2020

<sup>18</sup> Muhammad Sinduprabowo, *Resolusi Konflik Pendirian Pabrik Semen Antara Pt. Sahabat Mulia Sakti Dengan Masyarakat Di Kabupaten Pati Tahun 2015 (Studi Kasus : Peran Jaringan Masyarakat Peduli Pegunungan Kendeng)*, hlm. 26.

<sup>19</sup> Wawancara dengan Bapak Bukhari Sufi, Kabid Lalu Lintas Dinas Perhubungan pada tanggal 30 Juni 2020

<sup>20</sup> Muhammad Sinduprabowo, *Op, Cit.*, hlm. 26.

Dalam hal ini yang menjadi pihak ketiga yaitu Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, keputusan yang dikeluarkan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh sangat berpengaruh dalam menangani konflik antara kedua transportasi. Jadi keputusan yang mereka keluarkan untuk menyelesaikan konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional yaitu dengan memberikan sanksi apabila dari pihak transportasi melanggar yang telah dilarang oleh pihak Dinas perhubungan. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Kabid lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

“Kalau untuk rekomendasi atau keputusan dari kami untuk menangani konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional yaitu apabila transportasi online melanggar wilayah operasional yaitu mangkal di bandara atau terminal maka akan dilakukan razia atau tilang”.<sup>21</sup>

Dari hasil wawancara diatas, maka dalam menangani konflik yang terjadi antara transportasi online dan konvensional Dinas Perhubungan membuat suatu keputusan atau rekomendasi, harapannya dengan adanya keputusan tersebut maka konflik tersebut tidak terjadi lagi.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara di atas, bahwasanya keputusan atau rekomendasi yang diberikan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Banda dalam menangani konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional sudah baik walaupun belum maksimal. Karena Dengan adanya rekomendasi tersebut pihak dari transportasi online akan sedikit takut dalam membuat pangkalan di area-area seperti terminal, bandara, dan pelabuhan. Karena kalau mereka tertangkap maka mereka akan di razia. Jadi dengan adanya rekomendasi tersebut konflik yang terjadi dapat berkurang dalam hal perebutan pangkalan.

#### **D. Kesimpulan**

Konflik yang terjadi antara transportasi online dan transportasi konvensional memberikan efek negative terhadap kesejahteraan sosial masyarakat di Aceh, apabila konflik tersebut terus berlanjut maka akan berdampak luas terhadap kesejahteraan dan keamanan masyarakat luas.

Peran Dinas Perhubungan yang dapat dilakukan dalam penyelesaian konflik tersebut adalah dengan melakukan negosiasi, mediasi dan adjudikasi antara kedua transportasi tersebut. Dengan adanya proses tersebut diharapkan konflik yang terjadi antara kedua transportasi tersebut dapat mereda.

---

<sup>21</sup>Wawancara dengan Bapak Bukhari Sufi, Kabid Lalulintas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh tanggal 30 Juni 2020

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arif Hidayat Giawa dkk, *Perlindungan Hukum terhadap Perusahaan Transportasi Online dalam Tindak Pidana Penipuan Order Fiktif*. Jurnal Hukum Prima Indonesia.
- Ayyub Siswanto. 2014. *Peranan Pemerintah Daerah dalam Mengatasi Konflik Antar Kelompok di Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Ayu Aziah dan Popon Rabia Adawia. 2018. *Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia)*. Jurnal Humaniora Vol 18 Nomor 2 P-ISSN 1411-8629, E-ISSN: 2579-3314.
- Hendrik Risman. 2015. *Upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat dalam Menyelesaikan Konflik Tapal Batas antar Kampung di Daerah Kabupaten Kutai Barat (Konflik Kampung Muhur dan Kampung Kaliq)*. eJournal Pemerintahan Integratif Vol 3 Nomor 3.  
<https://www.pikiranmerdeka.co/news/go-jek-tiba-aceh/>. Diakses pada tanggal 03 Maret 2020.  
<https://www.youtube.com/watch?v=AFoWdSduvcs> Diakses pada 08 Maret 2020.
- Karmila dkk. 2019. *Peran Pemerintah dalam Menangani Angkutan Umum Berbasis Online (Studi di Kota Malang)*. Vol XIII Nomor 1 ISSN: 2302-8432.
- M. Hamdani Pratama . 2015. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor)*, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 3 Nomor 3.
- Muhammad Sinduprabowo. 2017. *Resolusi Konflik Pendirian Pabrik Semen antara PT. Sahabat Mulia Sakti dengan Masyarakat di Kabupaten Pati Tahun 2015 (Studi Kasus: Peran Jaringan Masyarakat Peduli Pegunungan Kendeng)*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah.
- Novia Rahma, dkk, *Peranan Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Bidang Angkutan Kota (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang)*, Jurnal Administrasi Publik, Vol 1 Nomor 7.
- PrinkaKurniasari dan Swasta Priambada. 2018. *Analisis Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan Aplikasi Transportasi Online pada Mahasiswa Universitas Brawijaya*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol 58 Nomor 2.
- Pudjiastiti, Puline. *Sosiologi Untuk SMA/MA Kelas XI*. Grasindo.
- Prinka Kurniasari dan Swasta Priambada. 2018. *Analisis Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Perilaku Penggunaan Aplikasi Transportasi Online pada Mahasiswa Universitas Brawijaya*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol 58 Nomor 2
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Pasal 5 Ayat 3 dan 4
- Waluya, Bagja. 2017. *Sosiologi Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat*. Bandung: PT Setia PurnaInves.