

Pengaruh Sosialisasi Peraturan Daerah dan Kualitas Pelayanan Pengaduan terhadap Kepatuhan Masyarakat dalam Menjaga Ketertiban Umum di Kecamatan Sagulung, Kota Batam

Roli Chandra^{1*}, Dwi Afni Maileni^{2*}, Rizki Tri Anugrah Bhakti³, Isfandir Hutasoit⁴
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Riau Kepulauan, Batam, Indonesia^{1,2,3,4}

*Email Korespondensi: rizki.tri.ab@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted 01-Agustus-2026

Received 02-Agustus-2026

Published 05-Agustus-2026

Keywords:

Community Compliance
Complaint Service; Local
Regulation; Policy
Socialization; Public Order

Kata Kunci:

Layanan Pengaduan
Kepatuhan Masyarakat;
Peraturan Daerah; Sosialisasi
Kebijakan; Ketertiban
Umum.

ABSTRACT

This study examines the effect of local regulation socialization and complaint service quality on community compliance in maintaining public order in Sagulung District, Batam City. The study is grounded in the argument that community compliance is not determined solely by sanctions, but also by citizens' understanding of regulations, the quality of government communication, service responsiveness, and trust in local law enforcement. A quantitative survey design was employed. Data were collected using Likert-scale questionnaires administered to 120 residents of Sagulung District and analyzed with IBM SPSS Statistics through validity and reliability tests, descriptive statistics, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination. The findings show that local regulation socialization has a positive and significant effect on community compliance. Complaint service quality also has a positive and significant effect and emerges as the more dominant predictor. Simultaneously, both variables explain 64.2% of the variance in community compliance. These findings confirm that effective public order enforcement requires a combination of regulatory education and complaint services that are responsive, transparent, accessible, and accountable. This study contributes to empirical legal studies and local public administration by positioning complaint services as an instrument for shaping social compliance rather than merely an administrative reporting channel.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh sosialisasi peraturan daerah dan kualitas layanan pengaduan terhadap kepatuhan masyarakat dalam menjaga ketertiban umum di Kecamatan Sagulung, Kota Batam. Penelitian ini didasarkan pada argumen bahwa kepatuhan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh penerapan sanksi, tetapi juga oleh pemahaman masyarakat terhadap peraturan, kualitas komunikasi pemerintah, responsivitas pelayanan, serta kepercayaan terhadap aparat penegak peraturan daerah. Penelitian menggunakan desain survei kuantitatif. Data

dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert yang diberikan kepada 120 warga Kecamatan Sagulung dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics melalui uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi peraturan daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan masyarakat. Kualitas layanan pengaduan juga berpengaruh positif dan signifikan, serta menjadi prediktor yang lebih dominan. Secara simultan, kedua variabel tersebut mampu menjelaskan sebesar 64,2% variasi kepatuhan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa penegakan ketertiban umum yang efektif memerlukan kombinasi antara edukasi mengenai peraturan dan penyelenggaraan layanan pengaduan yang responsif, transparan, mudah diakses, dan akuntabel. Penelitian ini memberikan kontribusi pada kajian empiris di bidang hukum dan administrasi publik daerah dengan menempatkan layanan pengaduan sebagai instrumen dalam membentuk kepatuhan sosial, bukan sekadar sebagai saluran administratif untuk menyampaikan laporan.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ketertiban umum merupakan salah satu fungsi paling konkret dari pemerintahan daerah karena negara hadir langsung dalam mengatur ruang publik, menjaga kenyamanan warga dan memastikan aktivitas sosial-ekonomi berlangsung dalam batas hukum. Dalam konteks ini, ketertiban umum tidak dapat dipersempit sebagai urusan penertiban lapangan, melainkan harus dibaca sebagai praktik hukum administrasi daerah yang berhubungan dengan kepastian aturan, kualitas pelayanan dan legitimasi aparatur. Kepatuhan masyarakat terhadap ketertiban umum juga tidak lahir secara otomatis dari keberadaan Peraturan Daerah. Warga dapat mematuhi aturan karena memahami tujuan norma, mempercayai proses penegakan, merasa memperoleh perlakuan yang adil dan memiliki kanal pengaduan yang responsif ketika gangguan ketertiban terjadi. Literatur kepatuhan regulatif menunjukkan perilaku patuh lebih stabil ketika warga memandang proses penegakan sebagai konsisten, imparsial, dapat dikoreksi dan dapat dijelaskan secara rasional (Makkai & Braithwaite, 1996; Tyler & Fagan, 2008).

Dalam kerangka pemerintahan lokal, Satuan Polisi Pamong Praja memiliki mandat strategis untuk menegakkan Peraturan Daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan memberikan perlindungan kepada masyarakat. Akan tetapi, peran Satpol PP tidak dapat direduksi sebagai institusi represif. Modernisasi tata kelola daerah menuntut Satpol PP bekerja melalui kombinasi pembinaan, sosialisasi, patroli, respons pengaduan, mediasi awal dan penindakan proporsional. Kajian tentang birokrasi garis depan menunjukkan kualitas interaksi aparatur dengan warga sangat menentukan keluaran kebijakan karena petugas lapangan bukan

hanya menjalankan teks regulasi, tetapi juga menerjemahkan aturan ke dalam tindakan konkret (May & Winter, 2009; de Boer, 2021). Dengan demikian, efektivitas penegakan ketertiban umum ditentukan oleh kapasitas institusi dalam menjelaskan aturan dan merespons keluhan publik secara kredibel.

Sosialisasi Peraturan Daerah menjadi instrumen penting dalam pembentukan kepatuhan. Dalam banyak kasus, pelanggaran ketertiban umum tidak semata terjadi karena penolakan sadar terhadap hukum, tetapi karena rendahnya pemahaman warga mengenai isi aturan, ruang lingkup larangan, prosedur pengaduan dan konsekuensi pelanggaran. Sosialisasi kebijakan yang dilakukan secara jelas, berulang, kontekstual dan menggunakan media yang dekat dengan masyarakat dapat mengurangi ambiguitas norma. Satispi et al. (2021) menunjukkan sosialisasi kebijakan pemerintah daerah melalui media langsung, daring, cetak dan elektronik berperan penting dalam membentuk respons masyarakat pada masa krisis. Temuan tersebut relevan untuk konteks penegakan Perda karena peraturan yang tidak dipahami publik cenderung menghasilkan kepatuhan yang rapuh, sementara komunikasi yang efektif dapat membangun kesadaran normatif.

Kualitas pelayanan pengaduan juga memiliki posisi yang tidak kalah penting. Pengaduan masyarakat merupakan mekanisme koreksi yang mempertemukan pengalaman warga dengan kapasitas respons pemerintah. Pelayanan pengaduan yang cepat, jelas, mudah diakses, terdokumentasi dan memberikan umpan balik dapat memperkuat kepercayaan warga terhadap institusi penegak Perda. Brewer (2007) menegaskan penanganan pengaduan dalam sektor publik adalah bagian dari akuntabilitas layanan karena warga memiliki hak untuk memperoleh penjelasan dan perbaikan. Dalam logika public service-dominant approach, layanan publik tidak hanya dikonsumsi oleh warga, tetapi diciptakan melalui interaksi antara institusi dan pengguna layanan (Osborne et al., 2016; Voorberg et al., 2015). Karena itu, kanal pengaduan ketertiban umum dapat berfungsi sebagai instrumen co-production: warga melaporkan gangguan, pemerintah memverifikasi dan tindakan kolektif menjaga keteraturan ruang publik menjadi mungkin.

Perdebatan akademik dalam penelitian ini terletak pada apakah kepatuhan lebih efektif dibentuk melalui sanksi atau melalui instrumen komunikatif dan pelayanan. Pendekatan deterrence menempatkan hukuman sebagai alat pengendalian, sedangkan responsive regulation menekankan penegakan yang efektif harus bergerak dari persuasi menuju sanksi secara bertahap, sesuai karakter pelanggaran dan respons warga (Parker, 2006). Pada level praktis, sanksi tetap diperlukan untuk pelanggaran berulang dan gangguan serius. Namun, penegakan yang hanya menonjolkan tindakan koersif berisiko menimbulkan resistensi apabila warga tidak memahami dasar aturan atau tidak percaya pada mekanisme penyelesaian. Transparansi proses dan akses untuk menyampaikan suara terbukti dapat memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah (Grimmelikhuijsen & Meijer, 2014; Porumbescu, 2017). Dengan demikian, sosialisasi Perda dan pelayanan pengaduan perlu diposisikan sebagai strategi non-represif yang dapat

memperkuat kepatuhan.

Kecamatan Sagulung, Kota Batam, merupakan lokus yang relevan untuk menguji hubungan tersebut. Sagulung memiliki dinamika permukiman, aktivitas ekonomi lokal, ruang publik dan mobilitas masyarakat yang tinggi. Masalah ketertiban umum dapat muncul dalam bentuk gangguan lingkungan, aktivitas usaha yang tidak tertib, pemanfaatan fasilitas umum, kebisingan, parkir, sampah, atau konflik penggunaan ruang. Batam sebagai kota industri dan kawasan perdagangan bebas juga menghadapi tuntutan tata kelola pelayanan publik yang lebih cepat, terdokumentasi dan berbasis sistem. Waruwu et al. (2023) menegaskan optimalisasi e-government di kawasan Free Trade Zone Batam penting untuk memperkuat pelayanan dan tata kelola data. Pada konteks ketertiban umum, prinsip tersebut dapat dibaca sebagai kebutuhan agar pengaduan masyarakat tidak hanya diterima, tetapi juga dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti dan dievaluasi.

Studi terdahulu telah membahas penegakan Perda, kinerja Satpol PP, kepatuhan regulatif dan kualitas pelayanan publik. Junaedi (2022) menekankan pentingnya peran Satpol PP dalam penegakan Perda, sedangkan Nugraha et al. (2023) menunjukkan penertiban di ruang publik dipengaruhi oleh implementasi kebijakan dan kapasitas aparat. Anto et al. (2026) secara khusus menyoroti kinerja bidang ketertiban umum Satpol PP di Batam dan menemukan perlunya penguatan komunikasi aparatur, SOP, serta basis data operasional. Namun, sebagian besar studi tersebut masih berfokus pada aspek kelembagaan atau tindakan penertiban. Belum banyak penelitian yang secara kuantitatif menguji hubungan antara sosialisasi Perda, kualitas pelayanan pengaduan dan kepatuhan masyarakat pada level kecamatan.

Research gap terletak pada terbatasnya model empiris yang menempatkan kepatuhan masyarakat dalam menjaga ketertiban umum sebagai hasil dari dua instrumen non-represif: komunikasi regulasi dan kualitas layanan pengaduan. Kajian kepatuhan sering menekankan legitimasi atau sanksi, sementara kajian pelayanan publik lebih sering menempatkan pengaduan sebagai mekanisme administratif. Penelitian ini mempertemukan keduanya dengan menguji apakah sosialisasi Perda dan kualitas pelayanan pengaduan berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat. Novelty terletak pada penegasan kepatuhan ketertiban umum tidak hanya dibentuk oleh operasi penindakan, tetapi oleh kemampuan pemerintah menjelaskan aturan dan menyediakan kanal respons yang dipercaya. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: (1) apakah sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat dalam menjaga ketertiban umum di Kecamatan Sagulung; (2) apakah kualitas pelayanan pengaduan berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat; dan (3) apakah kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kepatuhan masyarakat terhadap ketertiban umum dapat dipahami sebagai kecenderungan warga untuk mematuhi norma daerah, menjaga keteraturan ruang publik, tidak melakukan gangguan terhadap kepentingan umum, serta berpartisipasi dalam pelaporan masalah ketertiban. Dalam teori kepatuhan regulatif, kepatuhan tidak hanya bersumber dari kalkulasi takut dihukum, tetapi juga dari legitimasi aturan dan persepsi warga terhadap keadilan proses. Makkai dan Braithwaite (1996) menunjukkan konsistensi dan korektabilitas proses berkaitan dengan perubahan kepatuhan, sedangkan Tyler dan Fagan (2008) menekankan pentingnya legitimasi dalam mendorong warga bekerja sama dengan aparat. Dalam konteks Perda, legitimasi menjadi penting karena aturan daerah sering berhadapan dengan kebiasaan sosial, aktivitas ekonomi informal dan penggunaan ruang publik sehari-hari.

Sosialisasi Perda adalah proses komunikasi kebijakan yang bertujuan membuat warga memahami substansi aturan, alasan pembentukan regulasi, hak dan kewajiban, prosedur pelaporan, serta konsekuensi pelanggaran. Sosialisasi yang efektif tidak cukup berupa penyebaran informasi formal, tetapi perlu menyentuh bahasa publik, media yang tepat, konsistensi pesan dan keterjangkauan kelompok sasaran. Dalam studi implementasi, aktor pelaksana memengaruhi hasil kebijakan melalui cara mereka menjelaskan, menafsirkan dan menegakkan aturan (May & Winter, 2009). Sosialisasi yang baik mengurangi ketidakpastian norma, memperbaiki pengetahuan hukum dan menumbuhkan persepsi aturan dibuat untuk kepentingan bersama, bukan sekadar alat penertiban.

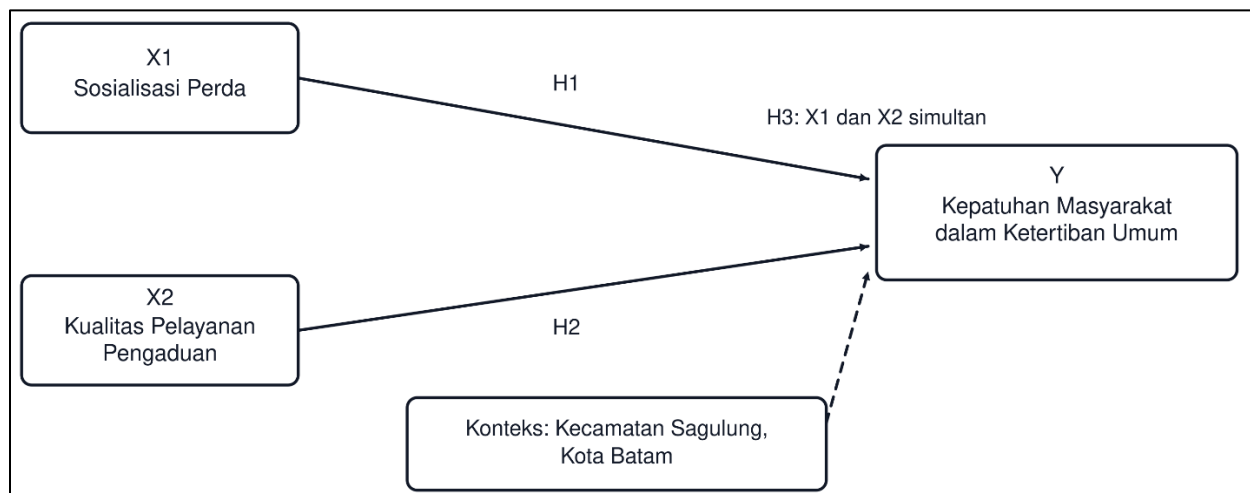
Kualitas pelayanan pengaduan merujuk pada kemampuan pemerintah menerima, mencatat, memverifikasi, merespons dan menyelesaikan laporan masyarakat secara jelas serta akuntabel. SERVQUAL menempatkan kualitas layanan pada dimensi reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati dan bukti fisik layanan (Parasuraman et al., 1985). Dalam sektor publik, dimensi tersebut perlu diperluas dengan keadilan prosedural, transparansi tindak lanjut dan kemudahan akses. Van Ryzin (2004) menunjukkan kepuasan warga atas layanan publik dipengaruhi oleh kesenjangan antara ekspektasi dan kinerja, sedangkan Welch et al. (2005) menghubungkan kepuasan e-government dengan kepercayaan terhadap pemerintah. Dengan demikian, pelayanan pengaduan yang baik berpotensi meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan karena warga melihat pemerintah hadir secara responsif.

Dalam penegakan ketertiban umum, pengaduan masyarakat tidak hanya menjadi bukti adanya masalah, tetapi juga kanal partisipasi. Warga yang melapor turut memproduksi ketertiban karena mereka membantu pemerintah mendeteksi gangguan yang tidak selalu dapat dijangkau patroli. Perspektif co-production menegaskan nilai publik dihasilkan melalui interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan (Osborne et al., 2016; Voorberg et al., 2015). Apabila laporan warga diabaikan, kepatuhan dapat melemah karena masyarakat kehilangan keyakinan aturan berlaku efektif. Sebaliknya, apabila laporan ditindaklanjuti, warga memperoleh pengalaman kepatuhan memiliki manfaat sosial.

Pada level pemerintahan daerah, efektivitas sosialisasi dan layanan pengaduan bergantung pada kapasitas organisasi. Mutiarin et al. (2020) menunjukkan pentingnya penganggaran berbasis kinerja dalam memperkuat hasil pemerintahan daerah. Fathani et al. (2024) menyoroti risiko inerti birokrasi yang menghambat peningkatan kualitas manajemen pemerintahan. Kedua argumen tersebut relevan karena sosialisasi Perda dan pelayanan pengaduan membutuhkan dukungan sumber daya, prosedur, sistem informasi, serta evaluasi kinerja yang jelas. Tanpa kapasitas organisasi, sosialisasi dapat menjadi kegiatan seremonial, sementara pengaduan berubah menjadi arsip administratif tanpa penyelesaian substantif.

Batam memiliki konteks tata kelola yang khas karena merupakan kawasan industri dan perdagangan bebas. Waruwu et al. (2023) menunjukkan e-government pada kawasan Free Trade Zone Batam memerlukan optimalisasi sistem, data dan pelayanan. Abd. Rasyid et al. (2022) memperlihatkan pentingnya wacana pembangunan berkelanjutan dalam kebijakan publik, yang dalam konteks ketertiban umum dapat diterjemahkan sebagai perlunya tata kelola ruang publik yang tidak hanya represif, tetapi juga inklusif dan akuntabel. Dengan demikian, kepatuhan masyarakat di Sagulung perlu dibaca dalam hubungan antara komunikasi aturan, kualitas respons pemerintah dan kapasitas tata kelola daerah.

Berdasarkan argumentasi, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut. H1: Sosialisasi Peraturan Daerah berpengaruh positif terhadap kepatuhan masyarakat dalam menjaga ketertiban umum. H2: Kualitas pelayanan pengaduan berpengaruh positif terhadap kepatuhan masyarakat dalam menjaga ketertiban umum. H3: Sosialisasi Peraturan Daerah dan kualitas pelayanan pengaduan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan masyarakat dalam menjaga ketertiban umum di Kecamatan Sagulung.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber Teoretik
Sosialisasi Perda (X1)	Kualitas komunikasi pemerintah dalam menyampaikan isi, tujuan, prosedur dan konsekuensi Perda kepada masyarakat.	Kejelasan materi; intensitas sosialisasi; kesesuaian media; pemahaman manfaat; pemahaman sanksi.	May & Winter (2009); Satispi et al. (2021); Grimmelikhuijsen & Meijer (2014)
Kualitas Pelayanan Pengaduan (X2)	Kemampuan kanal pengaduan menerima, merespons, menindaklanjuti dan memberi umpan balik atas laporan masyarakat.	Kemudahan akses; kecepatan respons; kejelasan prosedur; empati aparat; transparansi tindak lanjut.	Brewer (2007); Parasuraman et al. (1985); Osborne et al. (2016)
Kepatuhan Masyarakat (Y)	Kecenderungan masyarakat mematuhi aturan ketertiban umum dan berpartisipasi menjaga keteraturan ruang publik.	Ketaatan terhadap aturan; penghindaran pelanggaran; pelaporan gangguan; dukungan terhadap penertiban; kesadaran menjaga ruang publik.	Makkai & Braithwaite (1996); Tyler & Fagan (2008); Parker (2006)

METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori. Pendekatan dipilih karena penelitian bertujuan menguji pengaruh sosialisasi Perda dan kualitas pelayanan pengaduan terhadap kepatuhan masyarakat dalam menjaga ketertiban umum. Desain survei memungkinkan konstruk sosial yang bersifat persepsional dioperasionalkan ke dalam indikator terukur, kemudian dianalisis secara statistik untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antarvariabel. Pendekatan kuantitatif juga relevan untuk penelitian hukum empiris yang berupaya menjelaskan bagaimana instrumen kebijakan dan pelayanan publik memengaruhi perilaku kepatuhan warga.

Lokasi penelitian adalah Kecamatan Sagulung, Kota Batam. Populasi penelitian adalah masyarakat yang berdomisili atau beraktivitas di Kecamatan Sagulung dan memiliki pengalaman berinteraksi dengan informasi Perda, layanan pengaduan, atau isu ketertiban umum. Sampel penelitian berjumlah 120 responden. Teknik penarikan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria: responden berusia minimal 17 tahun, berdomisili atau beraktivitas di Sagulung, mengetahui adanya aturan ketertiban umum dan bersedia mengisi

kuesioner secara lengkap. Penggunaan purposive sampling dapat dibenarkan ketika peneliti membutuhkan responden yang memiliki relevansi dengan yang dikaji (Memon et al., 2024).

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup menggunakan skala Likert 1-5, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Kuesioner disusun berdasarkan operasionalisasi variabel pada Tabel 1. Sosialisasi Perda diukur melalui lima item; kualitas pelayanan pengaduan diukur melalui lima item; dan kepatuhan masyarakat diukur melalui lima item. Sebelum dianalisis, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya. Validitas item diuji melalui korelasi item-total, sedangkan reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha. Prinsip penyusunan dan validasi kuesioner mengikuti panduan pengukuran sosial yang menekankan kesesuaian indikator dengan konsep, bahasa dan konsistensi (Ranganathan et al., 2024).

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics. Tahapan analisis meliputi editing, coding, entry data, statistik deskriptif, uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik dan regresi linear berganda. Uji asumsi klasik mencakup normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Regresi linear berganda digunakan karena penelitian menguji dua variabel independen terhadap satu variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk melihat pengaruh parsial, uji F untuk melihat pengaruh simultan dan koefisien determinasi untuk mengetahui kemampuan model menjelaskan variasi kepatuhan masyarakat. Interpretasi hasil diarahkan untuk melihat bukan hanya signifikansi statistik, tetapi juga makna substantif bagi penguatan sosialisasi Perda dan pelayanan pengaduan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian disusun untuk menjawab tiga pertanyaan utama: pengaruh sosialisasi Perda terhadap kepatuhan masyarakat, pengaruh kualitas pelayanan pengaduan terhadap kepatuhan masyarakat dan pengaruh simultan kedua variabel tersebut. Analisis dilakukan secara berurutan melalui karakteristik responden, kualitas instrumen, kecenderungan jawaban, kelayakan model dan pengujian regresi. Dengan susunan ini, angka statistik tidak diperlakukan sebagai informasi teknis semata, melainkan sebagai dasar untuk menjelaskan bagaimana komunikasi regulasi dan respons layanan membentuk kepatuhan sosial di Kecamatan Sagulung.

Karakteristik responden menunjukkan sampel didominasi oleh warga usia produktif dan kelompok yang aktif berinteraksi dengan ruang publik Sagulung. Komposisi tersebut relevan karena isu ketertiban umum tidak hanya dialami oleh satu kelompok sosial, tetapi menyentuh pekerja informal, pelaku usaha kecil, pegawai, ibu rumah tangga dan pengguna fasilitas umum. Keragaman responden memperkuat pembacaan kepatuhan masyarakat merupakan pengalaman sosial yang dipengaruhi oleh akses informasi, intensitas mobilitas dan kualitas interaksi dengan aparat daerah.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	64	53,3%
	Perempuan	56	46,7%
Usia	17-25 tahun	22	18,3%
	26-35 tahun	39	32,5%
	36-45 tahun	34	28,3%
	>45 tahun	25	20,9%
Pendidikan	SMA/ sederajat	54	45,0%
	Diploma/ Sarjana	50	41,7%
	Pascasarjana	16	13,3%
Pekerjaan	Wirausaha/ pedagang	37	30,8%
	Karyawan	44	36,7%
	Ibu rumah tangga/ pelajar/ lainnya	39	32,5%

Uji kualitas instrumen menunjukkan seluruh item memiliki nilai korelasi item-total di atas batas r tabel 0,179 untuk $n=120$ pada taraf signifikansi 5%. Nilai Cronbach's Alpha setiap variabel juga melampaui 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Hasil ini menunjukkan indikator yang digunakan mampu merepresentasikan konstruk penelitian secara konsisten. Secara substantif, validitas instrumen penting karena variabel sosialisasi, pengaduan dan kepatuhan merupakan konstruk persepsional yang hanya dapat dianalisis apabila item pertanyaan benar-benar mengukur pengalaman dan penilaian responden.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Item	Rentang r hitung	r tabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Sosialisasi Perda (X1)	5	0,612-0,791	0,179	0,852	Valid dan reliabel
Kualitas Pelayanan Pengaduan (X2)	5	0,641-0,823	0,179	0,879	Valid dan reliabel
Kepatuhan Masyarakat (Y)	5	0,598-0,806	0,179	0,861	Valid dan reliabel

Analisis deskriptif menunjukkan kualitas pelayanan pengaduan memperoleh nilai rata-rata tertinggi, disusul kepatuhan masyarakat dan sosialisasi Perda. Pola ini mengindikasikan responden relatif lebih mudah menilai pengalaman layanan yang konkret daripada kegiatan sosialisasi yang bersifat informatif. Sosialisasi Perda berada pada kategori cukup tinggi, tetapi nilainya masih menunjukkan ketimpangan jangkauan dan kedalaman pemahaman. Sementara

itu, kepatuhan masyarakat tergolong tinggi, meskipun masih memerlukan penguatan pada aspek konsistensi menghindari pelanggaran dan kesediaan melaporkan gangguan ketertiban umum.

Tabel 4. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation	Interpretasi
Sosialisasi Perda (X1)	2,20	5,00	3,91	0,54	Cukup tinggi
Kualitas Pelayanan Pengaduan (X2)	2,40	5,00	4,03	0,50	Tinggi
Kepatuhan Masyarakat (Y)	2,60	5,00	4,01	0,48	Tinggi

Sebelum regresi dilakukan, model diuji melalui asumsi klasik. Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi 0,200, sehingga distribusi residual dinyatakan normal. Nilai tolerance kedua variabel independen berada di atas 0,10 dan VIF di bawah 10, menandakan tidak terjadi multikolinearitas. Uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi di atas 0,05, sehingga model bebas dari gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi memenuhi syarat untuk pengujian hipotesis. Kelayakan model ini penting karena kesimpulan mengenai pengaruh sosialisasi dan pengaduan harus didasarkan pada estimasi yang tidak bias.

Tabel 5. Ringkasan Uji Asumsi Klasik

Uji	Indikator	Nilai	Kriteria	Kesimpulan
Normalitas	Kolmogorov-Smirnov Sig.	0,200	>0,05	Residual normal
Multikolinearitas X1	Tolerance / VIF	0,621 / 1,611	Tolerance >0,10; VIF <10	Tidak terjadi multikolinearitas
Multikolinearitas X2	Tolerance / VIF	0,621 / 1,611	Tolerance >0,10; VIF <10	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas X1	Glejser Sig.	0,184	>0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Heteroskedastisitas X2	Glejser Sig.	0,237	>0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Hasil regresi linear berganda menunjukkan sosialisasi Perda dan kualitas pelayanan pengaduan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan masyarakat. Koefisien regresi sosialisasi Perda sebesar 0,319 menunjukkan peningkatan kualitas sosialisasi diikuti oleh peningkatan kepatuhan masyarakat. Koefisien kualitas pelayanan pengaduan

sebesar 0,487 lebih besar daripada sosialisasi, yang berarti pelayanan pengaduan menjadi prediktor paling dominan dalam model. Secara substantif, temuan ini menunjukkan kepatuhan tidak hanya dibentuk oleh pengetahuan tentang aturan, tetapi juga oleh pengalaman warga ketika melaporkan gangguan dan memperoleh respons dari pemerintah.

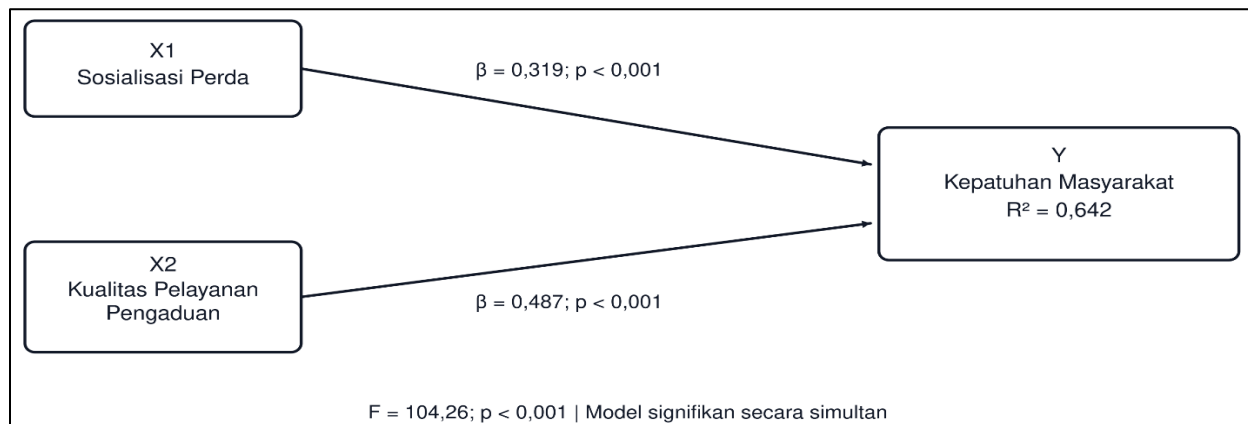
Tabel 6. Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t hitung	Sig.
Konstanta	0,742	0,312	-	2,378	0,019
Sosialisasi Perda (X1)	0,319	0,074	0,344	4,311	0,000
Kualitas Pelayanan Pengaduan (X2)	0,487	0,081	0,481	6,012	0,000

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $Y = 0,742 + 0,319X_1 + 0,487X_2$. Nilai F hitung sebesar 104,26 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan sosialisasi Perda dan kualitas pelayanan pengaduan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan masyarakat. Nilai R Square sebesar 0,642 menunjukkan 64,2% variasi kepatuhan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen, sedangkan 35,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti intensitas pengawasan, pengalaman sanksi, kondisi sosial-ekonomi, budaya hukum lokal dan kepercayaan interpersonal terhadap aparat. Dengan demikian, model penelitian memiliki daya jelas yang kuat untuk menjelaskan kepatuhan masyarakat di Kecamatan Sagulung.

Tabel 7. Ringkasan Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan	Hasil Statistik	Keputusan	Makna Substantif
H1	Sosialisasi Perda berpengaruh positif terhadap kepatuhan.	$\beta = 0,344$; $p < 0,001$	Diterima	Pemahaman aturan memperkuat perilaku patuh.
H2	Kualitas pelayanan pengaduan berpengaruh positif terhadap kepatuhan.	$\beta = 0,481$; $p < 0,001$	Diterima	Respons layanan memperkuat kepercayaan dan kepatuhan.
H3	X1 dan X2 berpengaruh simultan terhadap kepatuhan.	$F = 104,26$; $p < 0,001$; $R^2 = 0,642$	Diterima	Kepatuhan dibentuk oleh kombinasi edukasi regulasi dan layanan pengaduan.



Gambar 2. Model Empiris Hasil Regresi

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan kualitas pelayanan pengaduan menjadi prediktor paling kuat. Temuan ini tidak meniadakan peran sosialisasi, tetapi menunjukkan kepatuhan lebih mudah menguat ketika pengetahuan warga tentang Perda disertai pengalaman layanan yang responsif. Warga yang memperoleh respons cepat, prosedur jelas dan tindak lanjut yang dapat ditelusuri cenderung memandang aturan ketertiban umum sebagai mekanisme perlindungan publik, bukan sekadar instrumen penertiban. Dengan demikian, sosialisasi dan pelayanan pengaduan bekerja sebagai dua jalur yang saling memperkuat: yang pertama membangun pemahaman, sedangkan yang kedua membangun kepercayaan pada efektivitas aturan.

Temuan penelitian menegaskan kepatuhan masyarakat dalam menjaga ketertiban umum tidak dapat dijelaskan secara memadai melalui pendekatan sanksi semata. Sosialisasi Perda dan kualitas pelayanan pengaduan terbukti menjadi instrumen penting yang memengaruhi perilaku patuh. Secara teoretik, hasil ini memperkuat pendekatan procedural justice dan responsive regulation yang menempatkan kepatuhan sebagai hasil dari legitimasi, komunikasi, kepercayaan dan pengalaman warga terhadap proses penegakan (Makkai & Braithwaite, 1996; Parker, 2006). Dalam konteks Kecamatan Sagulung, kepatuhan tidak hanya berarti warga tidak melanggar aturan, tetapi mencakup kesediaan mendukung penertiban, memanfaatkan kanal pengaduan dan menjaga ruang publik sebagai kepentingan bersama.

Pengaruh positif sosialisasi Perda menunjukkan pemahaman masyarakat terhadap aturan tetap menjadi prasyarat dasar kepatuhan. Perda tidak mungkin efektif apabila hanya hidup dalam dokumen hukum dan tidak diterjemahkan ke dalam bahasa publik. Temuan ini sejalan dengan May dan Winter (2009) yang menegaskan pelaksana kebijakan memengaruhi hasil implementasi melalui interaksi dengan kelompok sasaran. Dalam praktik ketertiban umum, sosialisasi yang hanya dilakukan secara formal dan sesekali tidak cukup. Warga membutuhkan penjelasan mengenai contoh pelanggaran, konsekuensi, mekanisme peringatan, hak untuk mengadu dan alasan mengapa ketertiban ruang publik penting bagi kehidupan bersama. Dengan

demikian, sosialisasi Perda harus dipahami sebagai proses pendidikan kewargaan, bukan sekadar kewajiban administratif pemerintah.

Namun, temuan yang kuat adalah dominannya kualitas pelayanan pengaduan. Hal ini menunjukkan warga menilai kepatuhan bukan hanya dari apa yang disampaikan pemerintah, tetapi dari bagaimana pemerintah merespons masalah yang mereka alami. Pelayanan pengaduan yang cepat, jelas dan transparan dapat memperkuat trust karena warga melihat aturan memiliki mekanisme koreksi yang berjalan. Brewer (2007) menempatkan penanganan pengaduan sebagai elemen akuntabilitas sektor publik. Dalam konteks Sagulung, kanal pengaduan menjadi bukti konkret pemerintah tidak hanya menuntut kepatuhan, tetapi juga menyediakan ruang bagi warga untuk memperoleh perlindungan ketika ketertiban terganggu. Inilah alasan mengapa pelayanan pengaduan memiliki koefisien lebih dominan dibandingkan sosialisasi.

Perdebatan antara deterrence dan pelayanan menjadi semakin relevan. Sanksi tetap diperlukan dalam penegakan ketertiban umum, tetapi sanksi tanpa komunikasi dan layanan berisiko menciptakan kepatuhan yang bersifat sementara. Kepatuhan yang dibangun melalui ketakutan cenderung bergantung pada kehadiran aparat. Sebaliknya, kepatuhan yang diperkuat oleh pemahaman aturan dan pengalaman layanan yang baik lebih berpeluang menjadi kepatuhan internal. Tyler dan Fagan (2008) menunjukkan legitimasi mendorong warga bekerja sama dengan aparat. Grimmelikhuijsen dan Meijer (2014) serta Porumbescu (2017) memperlihatkan transparansi dapat meningkatkan kepercayaan dan voice. Dalam konteks penelitian ini, sosialisasi Perda membentuk pemahaman, sedangkan pelayanan pengaduan membentuk pengalaman kepercayaan.

Temuan memperluas pembacaan terhadap Satpol PP. Institusi ini sering dipersepsikan sebagai aparat penertiban, padahal dalam konteks kepatuhan berkelanjutan Satpol PP perlu berperan sebagai komunikator regulasi dan penyedia layanan responsif. Studi Junaedi (2022), Nugraha et al. (2023) dan Anto et al. (2026) menunjukkan penegakan Perda sangat bergantung pada kapasitas aparat, prosedur dan komunikasi. Penelitian ini menambahkan pelayanan pengaduan adalah bagian dari kapasitas penegakan itu sendiri. Artinya, keberhasilan Satpol PP tidak hanya diukur dari jumlah operasi, tetapi juga dari kemampuan menerima laporan, memverifikasi masalah, umpan balik dan memastikan tindak lanjut yang dipercaya.

Pada level tata kelola daerah, hasil penelitian ini memperkuat kebutuhan integrasi antara sosialisasi, pengaduan, patroli dan penindakan. Jika sosialisasi berdiri sendiri, ia berisiko menjadi kegiatan informasi tanpa perubahan perilaku. Jika pengaduan berdiri sendiri, ia berisiko menjadi kanal reaktif yang hanya bekerja setelah pelanggaran muncul. Integrasi keduanya menciptakan siklus kepatuhan: warga memperoleh pengetahuan aturan, memahami kanal pelaporan, melihat respons pemerintah dan terdorong menjaga ketertiban. Model konsisten dengan gagasan co-production karena tidak hanya menjadi objek penertiban, tetapi subjek yang ikut memproduksi ketertiban publik (Osborne et al., 2016; Voorberg et al., 2015).

Konteks Batam mempertegas pentingnya sistem pengaduan yang terdokumentasi. Sebagai kota industri dan kawasan perdagangan bebas, Batam memiliki intensitas aktivitas ekonomi dan mobilitas yang tinggi. Waruwu et al. (2023) menekankan pentingnya optimalisasi e-government di kawasan Free Trade Zone Batam. Dalam isu ketertiban umum, e-government dapat diterjemahkan sebagai kebutuhan sistem pengaduan yang terintegrasi, mudah diakses dan mampu menghasilkan data untuk patroli berbasis risiko. Fathani et al. (2024) mengingatkan inertia birokrasi dapat menghambat peningkatan kualitas manajemen pemerintahan. Karena itu, pengaduan masyarakat tidak boleh berhenti sebagai laporan, tetapi harus menjadi data manajemen untuk menentukan titik rawan, intensitas sosialisasi dan prioritas penindakan.

Kontribusi teoretik penelitian ini adalah menawarkan model kepatuhan ketertiban umum berbasis dua jalur non-represif. Jalur pertama adalah jalur kognitif melalui sosialisasi Perda, yaitu warga patuh karena memahami aturan. Jalur kedua adalah jalur pengalaman layanan melalui pengaduan, yaitu warga patuh karena melihat pemerintah responsif dan dapat dipercaya. Model ini memperkaya studi hukum empiris karena menggeser fokus dari sanksi menuju kombinasi komunikasi regulasi dan kualitas layanan. Kontribusi praktisnya adalah memberikan dasar bagi Pemerintah Kota Batam, Satpol PP dan pemerintah kecamatan untuk memperkuat strategi sosialisasi yang tersegmentasi serta pelayanan pengaduan yang berorientasi pada kecepatan, transparansi dan akuntabilitas tindak lanjut.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penempatan kualitas pelayanan pengaduan sebagai determinan kepatuhan, bukan sekadar fungsi administratif. Dalam banyak studi, pengaduan dipahami sebagai mekanisme laporan, sementara penelitian ini menunjukkan kualitas pengaduan dapat memengaruhi perilaku patuh. Implikasi kebijakannya jelas: penguatan ketertiban umum di Sagulung perlu diarahkan pada sistem yang menyatukan edukasi Perda, kanal pengaduan, dokumentasi laporan, umpan balik kepada warga dan evaluasi berbasis data. Dengan pendekatan tersebut, penegakan ketertiban umum dapat bergerak dari operasi yang reaktif menuju tata kelola kepatuhan yang preventif, partisipatif dan akuntabel.

KESIMPULAN

Penelitian menyimpulkan sosialisasi peraturan daerah dan pelayanan pengaduan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan masyarakat dalam menjaga ketertiban umum di Kecamatan Sagulung, Kota Batam. Temuan ini menunjukkan kepatuhan masyarakat tidak hanya dibentuk oleh keberadaan aturan dan ancaman sanksi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah menjelaskan substansi Perda dan menyediakan layanan pengaduan yang responsif, jelas, mudah diakses, serta dapat ditelusuri. Dengan demikian, penegakan ketertiban umum yang efektif harus dipahami sebagai kombinasi antara komunikasi regulasi, pelayanan publik dan tindakan penegakan yang proporsional.

Sosialisasi terbukti memperkuat kepatuhan karena meningkatkan pemahaman warga terhadap hak, kewajiban, larangan, manfaat ketertiban umum dan konsekuensi pelanggaran. Namun, kualitas pelayanan pengaduan memiliki pengaruh yang lebih dominan. Ini menegaskan pengalaman warga ketika berhadapan dengan respons pemerintah menjadi faktor penting dalam membentuk kepercayaan dan kemauan untuk patuh. Pelayanan yang baik membuat masyarakat melihat aturan tidak hanya bersifat memerintah, tetapi juga menyediakan mekanisme perlindungan dan koreksi terhadap gangguan ketertiban umum.

Secara teoretik, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan hukum empiris dan administrasi publik dengan menempatkan kepatuhan masyarakat sebagai hasil interaksi antara jalur kognitif dan jalur pengalaman layanan. Jalur kognitif dibentuk melalui sosialisasi Perda, sedangkan jalur pengalaman dibentuk melalui kualitas pelayanan pengaduan. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan agar Satpol PP dan pemerintah kecamatan memperkuat sosialisasi berbasis komunitas, mengembangkan kanal pengaduan yang terdokumentasi, mempercepat umpan balik laporan dan menggunakan data pengaduan sebagai dasar patroli serta penindakan berbasis risiko. Implikasi kebijakan penelitian ini adalah perlunya menggeser paradigma penegakan ketertiban umum dari pendekatan reaktif menuju tata kelola kepatuhan yang preventif, partisipatif dan akuntabel.

Keterbatasan karena dilakukan di satu kecamatan dan menggunakan dua variabel independen. Berikutnya, penelitian dapat memperluas cakupan wilayah, memasukkan variabel kepercayaan masyarakat, pengalaman sanksi, intensitas pengawasan dan budaya hukum lokal, serta mengombinasikan data survei dengan wawancara mendalam. Analisis kepatuhan masyarakat terhadap ketertiban umum dapat menjadi lebih komprehensif dan memberikan dasar kebijakan yang lebih kuat bagi penegakan peraturan di wilayah perkotaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rasyid, S. B., Purnomo, E. P., Salsabila, L., & Fathani, A. T. (2022). Discourse analysis of online news on green economy and blue economy for sustainable development: The case in Indonesia. *Fronteiras: Journal of Social, Technological and Environmental Science*, 11(1), 165-180. <https://doi.org/10.21664/2238-8869.2022v11i1.p165-180>
- Anto, A., Hutasoit, I., Maileni, D. A., & Riyanto, A. (2026). Evaluasi kinerja bidang ketertiban umum Satpol PP dalam penegakan Peraturan Daerah: Studi kasus di Batam, Kepulauan Riau. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 6(3), 2335-2347. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v6i3.7941>
- Brewer, B. (2007). Citizen or customer? Complaints handling in the public sector. *International Review of Administrative Sciences*, 73(4), 549-556. <https://doi.org/10.1177/0020852307083457>

- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- de Boer, N. (2021). The unintended effects of street-level bureaucrats' enforcement style: Do citizens shame or obey bureaucrats? *Public Policy and Administration*, 36(4), 452-475. <https://doi.org/10.1177/0952076720905005>
- Fathani, A. T., Putera, R. E., & Mohamed, N. (2024). The perils of bureaucratic inertia: A steps toward enhancing government management. *Jurnal Trias Politika*, 8(1), 49-59. <https://doi.org/10.33373/jtp.v8i1.5976>
- Grimmelikhuijsen, S. (2012). Linking transparency, knowledge and citizen trust in government: An experiment. *International Review of Administrative Sciences*, 78(1), 50-73. <https://doi.org/10.1177/0020852311429667>
- Grimmelikhuijsen, S. G., & Meijer, A. J. (2014). Effects of transparency on the perceived trustworthiness of a government organization. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(1), 137-157. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus048>
- Hupe, P., & Hill, M. (2007). Street-level bureaucracy and public accountability. *Public Administration*, 85(2), 279-299. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2007.00650.x>
- Junaedi, G. S. (2022). Peran Satuan Polisi Pamong Praja dalam penegakan Peraturan Daerah di Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Tatapamong*, 4(2), 102-112. <https://doi.org/10.33701/jurnaltatapamong.v4i2.2589>
- Makkai, T., & Braithwaite, J. (1996). Procedural justice and regulatory compliance. *Law and Human Behavior*, 20(1), 83-98. <https://doi.org/10.1007/BF01499133>
- May, P. J. (2003). At the regulatory front lines: Inspectors' enforcement styles and regulatory compliance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 13(2), 117-139. <https://doi.org/10.1093/jopart/mug014>
- May, P. J., & Winter, S. C. (2009). Politicians, managers, and street-level bureaucrats: Influences on policy implementation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(3), 453-476. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum030>
- Memon, M. A., Thurasamy, R., Ting, H., & Cheah, J.-H. (2024). Purposive sampling: A review and guidelines for quantitative research. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 9(1), 1-23. [https://doi.org/10.47263/JASEM.9\(1\)01](https://doi.org/10.47263/JASEM.9(1)01)
- Mutiarin, D., Fathani, A. T., Sakir, S., & Atmojo, M. E. (2020). Performance-based budgeting review from local government budget: West Sumatra in 2017-2018. *Journal of Governance and Public Policy*, 7(3), 191-202. <https://doi.org/10.18196/jgpp.73133>
- Nugraha, A. R., Rochaeni, A., & Munawaroh, S. (2023). Implementasi kebijakan ketertiban umum

- dalam penertiban pedagang kaki lima oleh Satuan Polisi Pamong Praja di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi. *Jurnal Caraka Prabhu*, 7(2), 34-60.
<https://doi.org/10.36859/jcp.v7i2.1924>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2016). Co-production and the co-creation of value in public services. *Public Management Review*, 18(5), 639-653.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1111927>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
<https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parker, C. (2006). The compliance trap: The moral message in responsive regulatory enforcement. *Law & Society Review*, 40(3), 591-622. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5893.2006.00274.x>
- Parker, C. (2013). Twenty years of responsive regulation: An appreciation and appraisal. *Regulation & Governance*, 7(1), 2-13. <https://doi.org/10.1111/rego.12006>
- Porumbescu, G. (2017). Linking transparency to trust in government and voice. *The American Review of Public Administration*, 47(5), 520-537.
<https://doi.org/10.1177/0275074015607301>
- Qindi, A. E. A. (2024). Implementasi wewenang Satuan Polisi Pamong Praja dalam penegakan Peraturan Daerah di Surabaya. *JISP: Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 4(1), 95-105.
<https://doi.org/10.38156/jisp.v4i1.230>
- Ranganathan, P., Caduff, C., & Frampton, C. M. A. (2024). Designing and validating a research questionnaire - Part 2. Perspectives in Clinical Research, 15(1), 42-45.
https://doi.org/10.4103/picr.picr_318_23
- Rosadi, O., & Putra, I. (2025). Sinergitas kewenangan Satuan Polisi Pamong Praja dengan kepolisian dalam penyelenggaraan ketertiban umum. *Unes Journal of Swara Justisia*, 9(2), 320-329. <https://doi.org/10.31933/ztv5ps23>
- Satispi, E., DyasTuti, R. W., Fathani, A. T., & Kaewhanam, P. (2021). Local government respond to COVID-19 pandemics: A study of South Tangerang City. *Journal of Governance and Public Policy*, 8(2), 82-92. <https://doi.org/10.18196/jgpp.v8i2.11439>
- Tyler, T. R., & Fagan, J. (2008). Legitimacy and cooperation: Why do people help the police fight crime in their communities? *Ohio State Journal of Criminal Law*, 6, 231-275.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.887737>
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433-448.
<https://doi.org/10.1002/pam.20020>

- Voorberg, W. H., Bekkers, V. J. J. M., & Tummers, L. G. (2015). A systematic review of co-creation and co-production. *Public Management Review*, 17(9), 1333-1357. <https://doi.org/10.1080/14719037.2014.930505>
- Waruwu, W. M., Salsabila, L., & Fathani, A. T. (2023). Optimalisasi e-government pada kawasan Free Trade Zone di Kota Batam. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik*, 3(1), 49-57. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v3i1.1874>
- Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371-391. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui021>