

**PENGARUH ETIKA KOMUNIKASI TERHADAP CITRA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA DI KABUPATEN LOMBOK TIMUR
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Aldin Fatwa Hab Sabil

NPP 31.0738

Asdaf Kabupaten Lombok Timur, Provinsi Nusa Tenggara Barat

Program Praktik Perpolisian Tata Pamong

Email: aldinsabil@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Communication is a way for humans to exchange meanings through messages in the interactions we carry out. Communication will make it easier for humans to relate, but it is different if the communication carried out is not in accordance with good ethics because it can affect the image of humans and a government agency. **Purpose:** This research aims to describe the influence of communication ethics on the image of Satpol PP in East Lombok Regency, West Nusa Tenggara Province. **Method:** The research method used is a quantitative explanative research method. The number of samples in this study was 30 respondents. Data collection was carried out using a questionnaire. Primary data from questionnaires in East Lombok Regency were analyzed using a simple linear regression test. **Result:** According to the results of a simple linear regression test, it shows that the value (R Square) is 0.168, equivalent to 16.8%. This shows that the influence of communication ethics on the image of Satpol PP is 16.8%. **Conclusion:** Researchers suggest that Satpol PP in carrying out its main duties and functions must pay attention to the ethics used in communication considering that the influence it has in improving the image of the civil service police unit is quite significant. Moreover, when dealing directly with society, society in this digital era is very sensitive, so the small things that civil service police unit personnel usually do can have a big impact on the civil service police unit.

Keywords: Influence, Communication Ethics, Image

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Komunikasi merupakan suatu cara yang dilakukan manusia untuk saling menukar makna melalui sebuah pesan dalam interaksi yang kita lakukan. Komunikasi akan mempermudah manusia dalam berhubungan, namun beda halnya jika komunikasi yang dilakukan tidak sesuai dengan etika yang baik karena dapat berpengaruh terhadap citra yang dimiliki oleh manusia maupun suatu instansi pemerintahan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan Pengaruh Etika Komunikasi Terhadap Citra Satpol PP Di Kabupaten Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif eksplanatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data primer hasil kuesioner di Kabupaten Lombok Timur dianalisis dengan menggunakan uji regresi linier sederhana. **Hasil/Temuan:** Menurut hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai (R Square)

adalah sebesar 0,168 setara dengan 16,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh etika komunikasi terhadap citra satpol pp sebesar 16,8%. **Kesimpulan:** Peneliti menyarankan Satpol PP dalam melaksanakan tugas pokok maupun fungsinya agar tetap memperhatikan etika yang digunakan dalam berkomunikasi mengingat pengaruh yang diberikan dalam meningkatkan citra satuan polisi pamong praja cukup signifikan. Terlebih lagi ketika berhadapan langsung dengan masyarakat yang dimana masyarakat di era digital ini sangatlah sensitive sehingga hal hal kecil yang biasa dilakukan personil satuan polisi pamong praja dapat berdampak besar bagi satuan polisi pamong praja.

Kata kunci: Pengaruh; Etika Komunikasi; Citra

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Etika adalah sesuatu yang sudah seharusnya dimiliki oleh setiap individu yang hidup secara sosial di masyarakat maupun bernegara. Etika dianggap dapat menjaga sebuah perdamaian karena merupakan suatu wujud penghargaan terhadap orang lain ketika kita berinteraksi menggunakan etika yang baik. Setiap tindakan yang dikerjakan semestinya harus sesuai dengan etika yang berlaku supaya tidak menimbulkan konflik ataupun kesan yang kurang baik dari masyarakat ataupun orang lain.

Etika seringkali dikaitkan dengan etiket, namun kedua hal tersebut merupakan suatu hal berbeda yang dimana etiket merupakan suatu ketentuan yang berlaku di masyarakat di dalam lingkungan tertentu saja dan di lingkungan lain tidak berlaku, sedangkan etika merupakan suatu aturan tidak tertulis yang menjadi ketentuan di dalam sebuah lingkungan yang lebih luas. Oleh karena itu etika ini sangat dibutuhkan dalam semua kegiatan yang dilakukan dalam proses bersosialisasi entah itu dalam kehidupan bermasyarakat, menjalankan roda pemerintahan, hingga bahkan ketika kita berkomunikasi antar satu sama lain.

Satuan Polisi Pamong Praja atau biasa dikenal dengan sebutan Satpol PP adalah sebuah perangkat milik daerah yang terbentuk dalam rangka membantu dan mendukung pemerintahan daerah terkait dengan tugas tugas dalam penegakan perda atau peraturan daerah serta perkara atau peraturan kepala daerah. Tugas dan fungsi dari Satpol PP khususnya di Wilayah Kabupaten Lombok Timur memiliki arti yang sangatlah penting yaitu untuk memajukan ketenteraman, ketertiban, dan juga menegakkan peraturan daerah sehingga nantinya dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daerah. Satuan polisi pamong praja juga memiliki peran yang penting untuk mendukung peran pemerintah yaitu menciptakan suatu situasi atau kawasan yang tertib, teratur, dan tentram, sehingga penyelenggaraan pemerintahan maupun kehidupan sosial dapat berjalan dengan lancar dan dapat menciptakan kesejahteraan sosial.

Satpol PP disebut Badan Penegakan Hukum karena Satpol PP Kabupaten Lombok Timur memiliki posisi serta kedudukan dan fungsi yang sangat dibutuhkan sebagai perangkat penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam peraturan daerah. Menurut Pasal 255 (1) Undang-Undang Pemerintahan Daerah 23 Tahun 2014, Satuan Polisi Pamong Praja dibentuk untuk menegakkan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman, serta menyelenggarakan perlindungan terhadap masyarakat. Adapun beberapa kewenangan yang dimiliki yaitu. Pertama, melaksanakan tindakan penertiban non yudisial kepada masyarakat, aparatur atau badan hukum yang melanggar Peraturan Daerah atau Peraturan Kepala Daerah. Kedua, memberikan tindakan kepada warga masyarakat, aparatur atau badan hukum yang mengganggu ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat. Ketiga, melaksanakan penyelidikan terhadap warga masyarakat, aparatur atau badan hukum yang dicurigai telah melakukan pelanggaran atas Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah. Keempat, memberikan tindakan administratif terhadap warga masyarakat, aparatur, atau badan hukum yang terbukti bersalah melakukan pelanggaran atas Perda dan Perkada.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Terlepas dari betapa pentingnya tugas dan fungsi dari Satpol PP khususnya di daerah kabupaten lombok timur, terdapat suatu pandangan tersendiri dari masyarakat terhadap satuan polisi pamong praja ini. Yang dimana pandangan tersebut cenderung bersifat negatif, padahal jika dibandingkan dengan perangkat daerah lainnya, Satpol PP khususnya di kabupaten lombok timur memiliki peranan yang sangat penting dalam rangka mengejar target yang di tetapkan daerah Kabupaten Lombok Timur.

Masyarakat cenderung menilai citra Satpol PP sebagai satuan yang keras, arogan, dan buruk karena sering merugikan masyarakat yang biasa mencari nafkah dengan berjualan, memulung, serta mengemis di tempat umum, atau biasanya yang menjadi sasaran yaitu para PKL atau pedagang kaki lima. Hal ini tentu sangat berpengaruh bagi Satpol PP dalam menjalankan tugasnya. Karena apabila suatu institusi memiliki citra yang buruk maka kinerjanya juga akan buruk karena terpengaruh oleh faktor faktor luar yang dapat menurunkan mental ataupun semangat bekerja bagi anggotanya, sedangkan apabila suatu badan atau institusi memiliki citra yang baik, maka kinerjanya juga akan ikut baik karena merasa mendapatkan dukungan dukungan dari luar sehingga dapat menjadi sebuah pendorong yang sangat penting atau biasa disebut dengan istilah *support system*.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang sama dengan penelitian ini sebelumnya juga pernah dilakukan oleh Ezrani Maria Rumondor, Sarah Sambiran, dan Alfon Kimbal dengan judul Kualitas pelayanan satuan polisi pamong praja dalam penertiban aset pemerintah daerah Provinsi Sulawesi Utara. Adapun kesamaan yang terdapat dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama sama melakukan pengamatan terhadap kinerja dari satuan polisi pamong praja, dengan jenis penelitian yang sama, cara pengumpulan data yang sama, dan populasi yang sama. Penelitian lainnya yang serupa dilaksanakan oleh Muhammad Reza dan Nursapiah Harahap dengan judul Pembentukan Citra Satuan Polisi Pamong Praja: Studi Komunikasi Eksternal Kegiatan SatPol PP Kabupaten Deli Serdang di Masa Pandemi Covid-19. Persamaan penelitian ini dengan yang sebelumnya adalah dengan topik penelitian yang sama, populasi penelitian yang sama. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan yang sebelumnya adalah instrument penelitian ini adalah daftar pertanyaan wawancara sedangkan penelitian sebelumnya adalah kuesioner.

Penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan skripsi ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Rofi Okta Morezsa dengan judul Komunikasi Persuasif Satuan Polisi Pamong Praja dalam mengatasi kenakalan remaja di Kabupaten Idragiri Hulu dengan hasil yang menunjukkan bahwa komunikasi persuasif satuan polisi pamong praja dalam mengatasi kenakalan remaja yaitu dengan menggunakan beberapa teknik seperti asosiasi, attention, interest, desire, decision, dan action.

Penelitian lain yaitu dilakukan oleh Agung Pramono dengan judul Pola Komunikasi Satpol PP Jawa Tengah dalam Menertibkan Protokol Kesehatan Covid 19. Skripsi ini membahas tentang Pola Komunikasi Satpol PP Provinsi Jawa Tengah Dalam Menertibkan Protokol Kesehatan Covid 19. Tujuannya mengetahui Pola Komunikasi apa yang digunakan Satpol PP Prov Jateng dalam menertibkan protokol kesehatan sehingga peringkatnya terendah ke dua setelah Banten selama pandemi berlangsung, berdasarkan data bulan Juli 2020.

Selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Budi Harjo terkait tentang pandangan para pedagang kaki lima terhadap satuan polisi pamong praja yang berjudul Persepsi Masyarakat Pedagang Kaki Lima Mengenai Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja dalam Menjalankan Fungsi Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat Di Kabupaten Pesawaran. Hasilnya menunjukkan bahwa para masyarakat khususnya PKL atau pedagang kaki lima memandang Satpol PP sebagai

satuan yang memiliki citra yang tidak baik akibat dari proses penertiban yang dilakukannya, bahkan rasa jengkel tetap masih dirasakan karena pengalaman buruk dari penertiban yang memiliki kesan tidak menyenangkan dan selalu menggunakan kekerasan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pengaruh etika komunikasi terhadap citra satpol pp, metodenya yang digunakan menggunakan kuantitatif juga berbeda dengan penelitian Budi Harjo, Muhammad Reza, maupun Ezrani Maria dkk. Selain itu hasil dari penelitian yang di lakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu terkait dengan bagaimana serta seberapa besar pengaruh yang disebabkan oleh penggunaan etika komunikasi terhadap citra satuan polisi pamong praja.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh hasil seberapa besar pengaruh serta bagaimana pengaruh etika komunikasi terhadap citra satuan polisi pamong praja.

II. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif eksplanatif. Menurut (hidayat, 2002:35) Metode kuantitatif merupakan studi yang didasarkan pada konsep positivisme, yaitu ilmu yang bersifat empiris, dapat diamati, dapat diukur, menggunakan penalaran matematis, dan menggeneralisasi secara rata-rata. Sesuai dengan judul dari penelitian ini yaitu “Pengaruh Etika Komunikasi Terhadap Citra Satuan Polisi Pamong Praja di Lombok Timur Provinsi NTB”. Maka metode penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif yaitu menggunakan pendekatan deduktif verifikatif dalam mengambil data ataupun mengolah data datanya. Metode ini berdasarkan pada gagasan maupun dari teori para ahli yang selanjutnya di kembangkan menjadi permasalahan permasalahan yang kemudian dicarikan solusi dari permasalahan tersebut menggunakan data data dari lapangan yang bisa bersifat membenaran maupun penolakan. Atau dapat dikatakan bahwa metode kuantitatif berawal dari paradigma teoritik kemudian dicarikan data yang bisa ditolak ataupun diterima kebenaran dan kecocokan dari data tersebut dengan teori yang digunakan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa jenis penelitian ini adalah bersifat korelatif tidak sejajar atau pengaruh, artinya dalam penelitian ini variabel pertama dapat mempengaruhi variabel kedua yang dimana variabel pertama adalah variabel bebas (Etika Komunikasi) dan variabel kedua yaitu variabel terikat (Citra Satpol PP).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh etika komunikasi terhadap citra satuan polisi pamong praja dapat dilihat melalui hasil uji regresi linear sederhana dibawah ini.

Tabel 1

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	467.584	1	467.584	5.654	.024 ^b
	Residual	2315.783	28	82.707		
	Total	2783.367	29			

Sumber: diolah peneliti di SPSS 25, 2024

Dari table anova diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi yaitu senilai 0,024 atau lebih kecil dari 0,05. sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel etika komunikasi ada pengaruhnya terhadap citra Satpol PP.

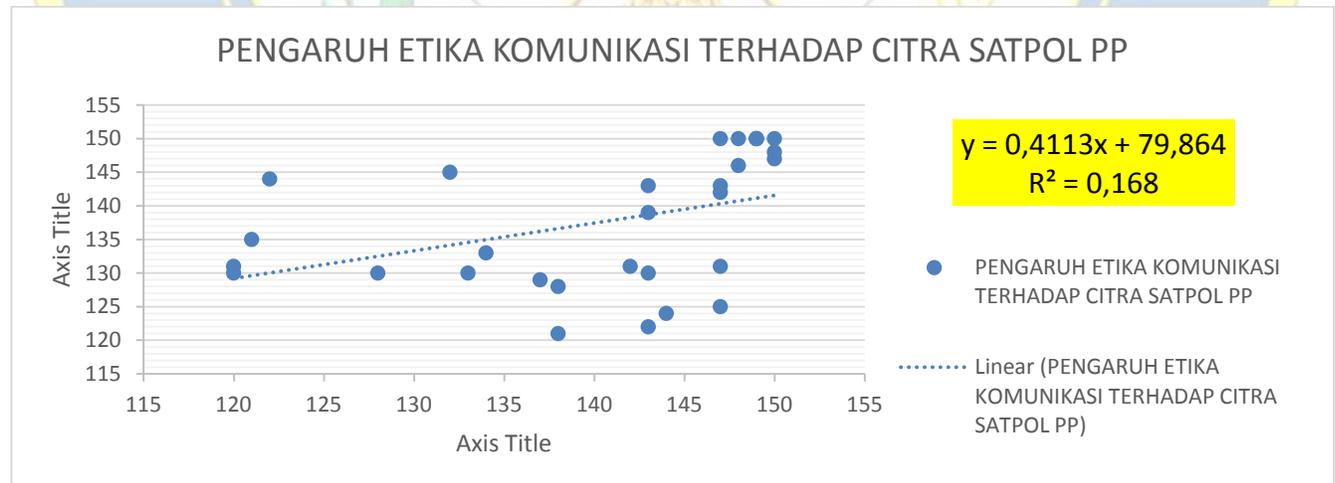
Tabel 2.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	79.864	24.325		3.283	.003
	Etika komunikasi	.411	.173	.410	2.378	.024

Sumber: diolah peneliti di SPSS 25, 2024

Seperti yang terlihat dari penjelasan di atas, koefisien variabel bebas (x) adalah 0,411 dan koefisien variabel terikat (y) adalah 79,864 yang menunjukkan nilai koefisien konstan. Regresi atau $Y = 79,864 (\alpha) + 0,411 (X) + e$. Rumus tersebut menjelaskan bahwa nilai Constanta (α) = 79,864 artinya apabila etika komunikasi itu konstan atau tetap, maka citra satpol pp memiliki nilai sebesar 79,864. Kemudian Koefisien arah regresi atau $\beta (X) = 0,411$ (bernilai positif) yang berarti apabila etika komunikasi meningkat sebanyak satu (1) satuan, maka citra Satpol PP juga akan meningkat sebesar 0,411 satuan. Selanjutnya juga berdasarkan table 4.17 diatas dapat dilihat nilai signifikansi yaitu 0,024 atau lebih kecil dari 0,05. Kemudian nilai T Hitung yaitu 2,378 lebih besar dibandingkan dengan nilai T Tabel yaitu 1,7011 dengan menggunakan taraf probabilitas 0,05 karna termasuk dalam perumusan hipotesis searah. Sehingga berdasarkan dua pengambilan keputusan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa “Etika Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Satpol PP”. artinya semakin tinggi atau banyak etika komunikasi yang digunakan maka kuantitas dari citra satpol pp juga akan meningkat. Adapun hubungan persamaan regresi antara etika komunikasi dan citra satpol pp dapat digambarkan melalui scatter plot dibawah ini.

Gambar 1.



Sumber: diolah peneliti, 2024

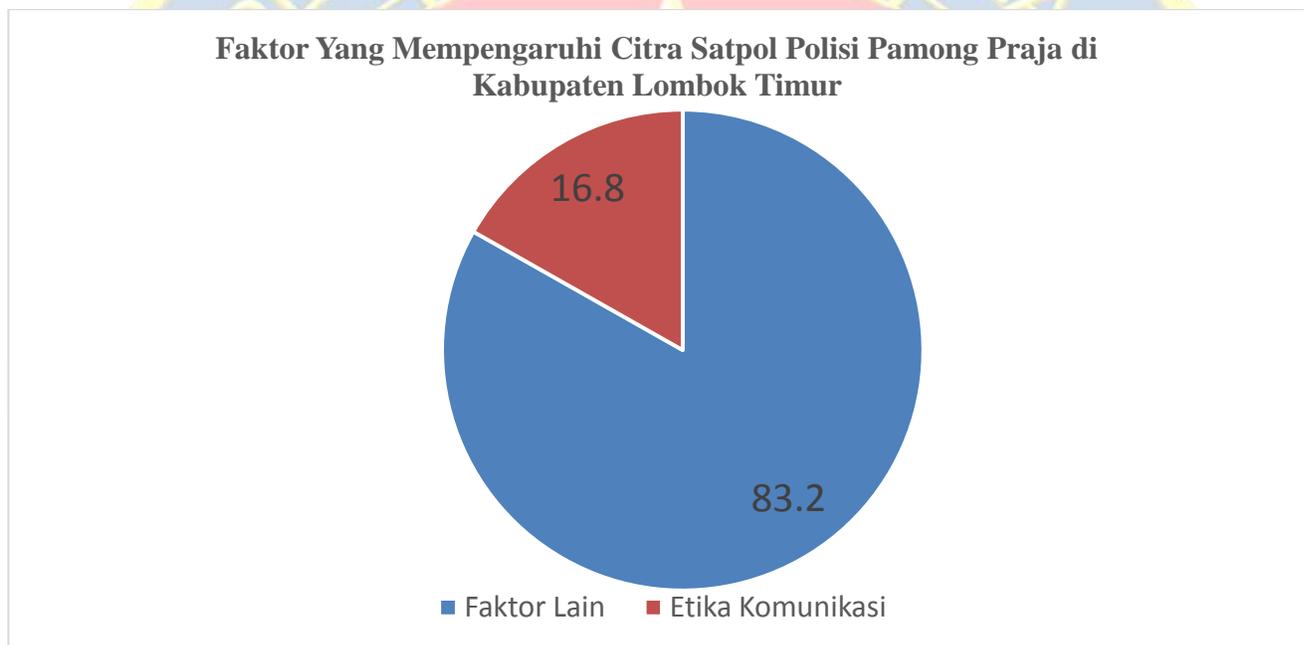
Tabel 3.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.410 ^a	.168	.138	9.094

Sumber: diolah peneliti di SPSS 25, 2024

Data pada tabel di atas menghasilkan R Square sebesar 0,168 yaitu sebesar 16,8%. Hal ini menunjukkan bahwa etika komunikasi memiliki dampak sebesar 16,8% terhadap citra satpol pp, sedangkan sisanya sebesar 83,2% disebabkan oleh faktor lain. Pengaruhnya dapat digambarkan melalui diagram dibawah ini.

Gambar 2.



Sumber : diolah peneliti, 2024

3.1. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden dalam hal ini yaitu seluruh personil Satpol PP Kabupaten Lombok Timur yang sebanyak 18 responden (56,8%) sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 12 responden (43,2%). Karakteristik umur umumnya personil Satpol PP di Lombok Timur umur ≤ 20 tahun sebanyak 1 responden (11,4%), responden dengan umur ≥ 30 tahun sebanyak 5 responden (20,5%), responden dengan umur 21-25 tahun sebanyak 14 responden (38,6%), dan responden dengan umur 26-30 tahun sebanyak 10 responden (29,5%).

Dari hasil uji regresi linear sederhana dapat diketahui bahwa responden sebanyak 30 orang dan menghasilkan nilai Regresi sama dengan $79,864 + 0,411$. Rumus tersebut menjelaskan bahwa apabila etika komunikasi itu konstan atau tetap, maka citra satpol pp memiliki nilai sebesar 79,864. Kemudian Koefisien arah regresi bernilai positif yang berarti apabila etika komunikasi meningkat sebanyak satu satuan, maka citra Satpol PP juga akan meningkat sebesar 0,411 satuan.

Selanjutnya nilai signifikansi yaitu 0,024 atau lebih kecil dari 0,05. Menjelaskan bahwa ada

pengaruh yang signifikan antara etika komunikasi terhadap citra satpol pp. Kemudian nilai T Hitung yaitu 2,378 lebih besar dibandingkan dengan nilai T Tabel yaitu 1,7011 dengan menggunakan taraf probabilitas 0,05 karna termasuk dalam perumusan hipotesis searah. Sehingga berdasarkan dua pengambilan keputusan tersebut menjelaskan bahwa Etika Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Satpol PP, atau dengan kata lain semakin tinggi atau banyak etika komunikasi yang digunakan maka kuantitas dari citra satpol pp juga akan meningkat.

3.2. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa para anggota satpol pp yang bertugas untuk turun ke masyarakat sudah bisa berkomunikasi dengan baik, bahkan juga dapat memanfaatkan bahasa daerah yaitu bahasa Sasak ketika berkomunikasi dengan masyarakat. Sehingga hal ini dapat mudah dimengerti oleh masyarakat terkhusus orang-orang tua yang biasanya tidak bisa berbahasa Indonesia. Namun jika bahasa Sasak yang digunakan itu setengah-setengah dan bercampur dengan bahasa Indonesia, maka akan sangat lucu untuk didengar dan hanya akan menjadi bahan tertawaan dari masyarakat. Sehingga harus kembali dilatih terkait dengan penggunaan bahasa yang baik dan benar supaya dapat meningkatkan citra yang dimiliki.

IV. KESIMPULAN

Penulis memberikan penjelasan secara singkat dan sederhana dalam menyimpulkan apa yang menjadi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Adapun yang menjadi kesimpulan yakni bahwa etika komunikasi memiliki pengaruh terhadap citra Satpol PP Kabupaten Lombok Timur namun tidak terlalu besar yang dimana dilihat dari baik atau buruknya citra yang dimiliki oleh satuan polisi praja dapat ditentukan oleh etika yang digunakan dalam berkomunikasi oleh Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Lombok Timur. Hal ini dikarenakan etika komunikasi itu sendiri memiliki pengaruh sebanyak 16,8% dalam menentukan tingkat citra dari Satuan Polisi Pamong Praja, dan sisanya sebanyak 83,2% berasal dari faktor lain seperti personalitas, reputasi, value, dan identitas dari Satpol PP itu sendiri.

Pengaruh dari etika komunikasi terhadap citra Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Lombok Timur dapat dilihat dari persamaan regresi $Y = 79,864 (\alpha) + 0,411 (X) + e$ yang berarti bahwa apabila etika komunikasi itu konstan atau tetap, maka citra satpol pp memiliki nilai sebesar 79,864. Kemudian Koefisien arah regresi bernilai 0,411 mengartikan bahwa apabila etika komunikasi meningkat sebanyak satu satuan, maka citra Satpol PP juga akan meningkat sebesar 0,411 satuan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Kemudian juga penelitian ini hanya berfokus tentang seberapa besar pengaruh yang dimiliki serta bagaimana pengaruh etika komunikasi terhadap citra satuan polisi pamong praja di Kabupaten Lombok Timur Provinsi NTB, namun tidak mencari jawaban terkait dengan faktor lain yang dapat mempengaruhi citra satuan polisi pamong praja di Kabupaten Lombok Timur mengingat pengaruh yang diberikan oleh etika komunikasi tidak besar hanya sebesar 16,8% saja.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan hal apa saja yang dapat mempengaruhi Citra Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Lombok Timur untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh personil Satpol PP kabupaten Lombok Timur terkhusus Bapak Kasat Pol PP beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantudan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono, (2010). *“Pengantar Statistik Pendidikan”*, Jakarta: Rajawali pers
- Fajar Junaedi, (2019) *“Etika Komunikasi di Era Siber”*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Ghozali, I. (2012) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. keenam. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryatmoko, (2007). *“Etika Komunikasi”*, Yogyakarta: Kanisius
- Hidayat, syarifudin. (2002). *“Metodologi Penelitian”*, Bandung: cv.Mandar Maju.
- K. Bertens, (2011) *“Etika”* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono, P.D. (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Sutisna, (2001). *“Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran”*, PT. Remaja. Bandung
- Suharsimi arikunto, (2010). *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek”*, Yogyakarta: Rineka Cipta
- Yudiatmaja, F. (2013) *Analisis Regresi Linear dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPSS*. Jakarta: PT gramedia Pustaka Utama.
- Bella Grasella, Andi Heru Susanto. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Etika Komunikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Perempuan (Spp) Di Unit Pengelola Kegiatan (Upk) Lancang Penyus Kabupaten Indragiri Hulu Riau Tahun 2021”*, Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Dan Akuntansi (Jisma) Vol.1 No.4, Oktober 2022
- Ezrani, Sarah Sambiran, Alfon Kimbal. *“Kualitas Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Aset Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara”*, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Volume 2 N0.5 Tahun 2020
- Muhammad Reza, Nursapiah Harahap. *“Pembentukan Citra Satuan Polisi Pamong Praja”*, Jurnal Ilmu Keislaman, Volume 2 Nomor, Mei 2022
- Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Satuan Polisi Pamong Praja
- Budi Harjo, *“Persepsi Masyarakat PKL Mengenai Tugas dan Fungsi Satpol PP dalam Menjalankan Fungsi Ketertamanan dan Ketertiban Masyarakat di Kabupaten Pesawaran”* (IAIN Raden Intan Lampung 2017)
- Danusaputra, Chairany Hanoum. 1995. *“Kontribusi Kegiatan VIP Party terhadap Citra Positif Tamu-tamu VIP Pada Grand Hotel Preanger Bandung.”* (Skripsi). Bandung Fikom Unpad
- Dzakkyah Putri Nurul Latiffah & Sri Ayu Rayhaniah, *“Etika Komunikasi Dalam Perspektif Islam Menurut Prof. Dr. Syukur Kholil, MA”* (Prosiding Webinar Internasional Ulama Tafsir Dan Hadis Di Nusantara, Samarinda 2021)