

Peningkatan Pelayanan Prima Dalam Mempertahankan Predikat Wilayah Bebas Dari Korupsi Pada Pembangunan Zona Integritas Pada Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari

Fauzih¹, Indira Yuana², Nofal Supriaddin³, Kartini Suryaningsih J⁴ ✉

^{1,2,3,4} Program Studi Manajemen, STIE Enam Enam Kendari

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan Prima SatIntelkam Polres Kota Kendari guna mempertahankan Wilayah Bebas dari Korupsi pada pembangunan Zona Integritas Pada Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Tempat penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah Polres Kota Kendari alamat di Jl. DI Panjaitan No. 1 Kota Kendari. Informan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 6 orang, 3 orang dari SatIntelkam Polres Kota Kendari dan 3 orang masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan yaitu teknik analisis data kualitatif dan teknik triangulasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan prima dalam mempertahankan predikat wilayah bebas dari korupsi pada pembangunan zona integritas pada Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima yang dinilai dari sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, Predikat Wilayah Bebas, Korupsi*

Copyright (c) 2022 Fauzih¹, Indira Yuana², Nofal Supriaddin³, Kartini Suryaningsih J⁴

✉ Corresponding author :

Email Address : fauzihstie66kendari@gmail.com

PENDAHULUAN

Intelijen merupakan bagian yang sangat menentukan bagi keberhasilan tugas-tugas Kepolisian, sebab Intelijen berfungsi menyediakan bahan-bahan keterangan yang diperlukan satuannya untuk memberikan *early warning* dan *early detection*. Kondisi ini akan bisa terwujud apabila organisasi Intelijen itu memiliki manajemen kerja yang baik, sistem serta metodenya berkembang sesuai dengan hakekat ancaman yang dihadapi dan lebih penting pula adalah bahwa pelaksana-pelaksana tugas Intelijen mempunyai kemampuan yang profesional sesuai kebutuhan tugas.

Anggota Intelijen keamanan selaku pelaksana tugas Intelijen baik perorangan maupun ikatan Satuan harus memiliki komitmen yang tinggi terhadap Intelijen, mampu mengimplementasikan dan mengembangkan teori-teori Intelijen dalam kondisi lapangan

Peningkatan Pelayanan Prima Dalam Mempertahankan Predikat Wilayah....

yang berubah-ubah serta mampu menghasilkan produk Intel yang berkualitas yaitu tajam, akurat, tepat sasaran dan terpercaya sesuai kebutuhan organisasi.

Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor. Satuan Intelkam adalah unsur pelaksana utama Polres yang berada di bawah Kapolres. Bertugas menyelenggarakan/membina fungsi Intelijen bidang Keamanan, mengumpulkan, mengolah dan mendokumentasikan data serta pelayanan yang berkaitan dengan izin keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya, penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), menerima pemberitahuan kegiatan masyarakat atau kegiatan politik, serta membuat rekomendasi atas permohonan izin pemegang senjata api dan penggunaan bahan peledak.

Di dalam melaksanakan tugas Satuan Intelijen Keamanan menyelenggarakan fungsi pembinaan kegiatan intelijen keamanan; pelaksanaan kegiatan operasional intelijen keamanan guna terselenggaranya deteksi dini dan peringatan dini, pengembangan jaringan informasi melalui pemberdayaan personel pengemban fungsi intelijen; pengumpulan, penyimpanan, dan pemutakhiran biodata tokoh formal dan informal; pengumpulan, pengolahan dan pendokumentasian serta analisis terhadap perkembangan lingkungan strategi serta penyusunan produk intelijen untuk mendukung kegiatan Polres; penyusunan prakiraan intelijen keamanan dan menyajikan hasil analisis setiap perkembangan yang perlu mendapat perhatian pimpinan; dan pelayanan surat izin untuk kegiatan keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya, surat tanda terima pemberitahuan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian dan rekomendasi penggunaan senjata api dan bahan peledak.

Disisi lain, Intelijen Polri sendiri masih menghadapi berbagai kendala untuk menunjang pelaksanaan tugasnya yang dapat mempengaruhi kinerjanya, diantaranya permasalahan kinerja yang masih belum optimal, sumber daya manusia, anggaran dan prasarana yang ada masih belum dimanfaatkan secara tepat. Disamping itu dalam lingkungan intelijen sendiri masih ada yang kurang memahami tugas, fungsi dan peran Intelijen sebagai produk, sehingga masih perlu ditingkatkan pemahamannya terhadap produk Intelijen. Dikalangan pejabat Kepolisian masih ada pejabat yang menilai pekerjaan Intelijen sebagai pekerjaan yang biasa, bahkan kadang menganggap Intelijen tidak bekerja.

Sebagaisalah satu unsur pelaksana utama yang menyelenggarakan penyelidikan, pengamanan dan penggalangan, maka faktor-faktor di atas menjadi tantangan berat bagi SatIntelkam Polres Kota Kendari dalam memberikan pelayanan prima untuk mempertahankan predikat wilayah bebas dari korupsi pada pembangunan zona integritas. Yang mana personel Intelijen yang memberikan pelayanan harus memenuhi unsur-unsur pelayanan prima dengan harapan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dapat kita katakan bahwa pelayanan yang baik adalah layanan yang mampu menjawab apa yang dibutuhkan oleh penerima layanan.

Menurut (Laurena, 2015) pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi- organisasi nirlaba dan instansi pemerintah yang berkembang dalam usaha profit dan non profit. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 menurut Barata dalam (Laurena, 2015) yaitu: sikap (*attitide*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*).

SatIntelkam Polres Kota Kendari dalam pelaksanaan tugasnya memberikan pelayanan pembuatan SKCK belum optimal guna mempertahankan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi pada pembangunan Zona Integritas, dikarenakan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi sehingga dapat menghambat dalam pelaksanaan tugasnya, karena itu perlu adanya peningkatan kemampuan sumber daya manusia (SDM) anggota SatIntelkam Polres Kota Kendari yang mampu dalam memberikan pelayanan prima Kepolisian dari segi sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab.

Berdasarkan observasi awal menunjukkan bahwa sumber daya manusia (SDM) anggota SatIntelkam Polres Kota Kendari masih ada yang bersikap kurang ramah saat melakukan pelayanan, kadang tidak menunjukkan perhatian kepada masyarakat, kurangnya inisiatif untuk membantu masyarakat yang kebingungan terhadap prosedur pelayanan, kemampuan yang masih kurang dalam bekerja, keterampilan kerja masih kurang dan masih ada beberapa personel SatIntelkam Polres Kota Kendari yang lalai dengan tanggung jawab.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti terkait pelayanan prima, dapat kita lihat hasil penelitian dari Ariyandi, dkk, (2020) menunjukkan bahwa saat ini program zona integritas yang sudah berjalan adalah pelayanan publik terpadu, kegiatan pelayanan terpadu yang sudah dilaksanakan oleh Polres OKU sudah berjalan dua tahun. Berdasarkan hasilnya, dari program zona integritas yang dilaksanakan oleh Polres OKU melalui pelayanan terpadu telah mendapat penghargaan dari Kemenpan RB yaitu predikat sangat baik dalam kategori pelayanan publik.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh M. Hamdani Pratama (2015) menunjukkan strategi yang diterapkan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya adalah strategi kualitas pelayanan, strategi sumber daya manusia dalam organisasi, strategi mempertahankan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti di atas sangat bervariasi dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan prima yang diberikan suatu perusahaan ataupun instansi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Unsur-unsur dari pelayanan prima juga harus dimiliki oleh pemberi layanan dalam mewujudkan pelayanan prima yang unggul.

METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Tempat penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah Polres Kota Kendari alamat di Jl. DI Panjaitan No. 1 Kota Kendari. Informan adalah orang yang memberikan informasi dan kondisi latar penelitian, dalam penelitian kualitatif informan atau sample tidak dapat ditetapkan secara mutlak. Tipe penelitian ini adalah kualitatif. Informan dalam penelitian ini yaitu : Ps. Kauryanmin Satintelkam Polres Kota Kendari, Ba Satintelkam Polres Kota Kendari/Petugas Pelayanan SKCK sebanyak 2 orang, dan tiga orang masyarakat yang melakukan pelayanan di Polres Kota Kendari.

Jenis data yang digunakan yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data sekunder dan data primer. Metode yang dilakukan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara (interview) dan dokumentasi.

Untuk menyajikan data agar mudah dipahami, maka langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analysis Interactive Model* dari Miles dan Huberman, yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusions*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini akan menganalisis pelayanan Prima SatIntelkam Polres Kota Kendari guna mempertahankan Wilayah Bebas dari Korupsi pada pembangunan Zona Integritas pada Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kendari.

Penelitian ini membahas tentang peningkatan pelayanan prima SatIntelkam Polres Kota Kendari guna mempertahankan Wilayah Bebas dari Korupsi pada pembangunan Zona Integritas pada Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari khususnya dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Kemampuan Satintelkam Polres Kota Kendari dalam memberikan pelayanan prima dituntut memiliki metode dan pola tindak yang berkembang sesuai dengan hakikat ancaman yang dihadapi. Dengan demikian diperlukan kesiapan kesatuan yang optimal, meliputi sumber daya manusia yang kompeten pada tugas Satintelkam, sosialisasi yang mantap, serta dukungan dari fungsi teknis Kepolisian lainnya di Polres Kota Kendari kepada Satintelkam Polres Kota Kendari dalam pelayanan SKCK, sehingga keberadaan Satintelkam benar-benar mampu dalam rangka mengoptimalkan pelayanan prima Kepolisian guna mewujudkan situasi kamtibmas yang kondusif.

Kondisi peran SatIntelkam Polres Kota Kendari dalam memberikan pelayanan terhadap bentuk-bentuk gangguan kamtibmas telah dilakukan sesuai tuntutan tugas. Hal yang positif kemampuan memberikan pelayanan prima selama ini masih mampu memenuhi tuntutan tugas dan harapan pimpinan dalam memberikan pelayanan khususnya dalam memberikan pelayanan prima guna mempertahankan predikat wilayah bebas dari korupsi pada pembangunan zona integritas Polres Kota Kendari.

Hasil penelitian yang dilakukan terkait peningkatan pelayanan Prima SatIntelkam Polres Kota Kendari guna mempertahankan Wilayah Bebas dari Korupsi pada pembangunan Zona Integritas pada Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kendari khususnya dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang dinilai dari segi sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab menunjukkan bahwa pelayanan prima SatIntelkam Polres Kota Kendari guna mempertahankan Wilayah Bebas dari Korupsi pada pembangunan Zona Integritas Pada Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari khususnya dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berjalan dengan baik.

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen moderen yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Menurut (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014) pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

Menurut Suwithi dalam (Frimayasa & Administrasi, 2017) Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan.

Menurut (Laurena, 2015) pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi- organisasi nirlaba dan instansi pemerintah yang berkembang dalam usaha profit dan non profit. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 menurut Barata dalam (Laurena, 2015) yaitu: sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab.

Kemampuan Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari dilakukan dengan baik dinilai dari segi kemampuan Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat baik dalam memberikan sesuai pelayanan dengan standar operasional prosedur dan Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari memahami pengetahuan tertentu untuk menunjang program layanan prima dengan sangat baik dan memiliki kompetensi khusus dibidang pelayanan serta memiliki sertifikasi dalam menunjang program pelayanan prima.

Sikap Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari dilakukan dengan sangat baik dinilai dari segi sikap Satintelkam Polres Kota Kendari dalam melayani masyarakat dengan baik dan ramah sesuai Standar Operasional Prosedur dan perilaku

Satintelkam Polres Kota Kendari dalam melayani masyarakat yaitu dengan sangat baik menyambut masyarakat dengan sopan dan ramah serta tidak membedakan.

Penampilan Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari dilakukan dengan sangat baik dinilai dari segi penampilan Satintelkam Polres Kota Kendari dalam melayani masyarakat sangat rapi memakai seragam khusus dan penuh karisma sehingga masyarakat merasa nyaman dan proses pelayanan berjalan dengan cepat dan lancar dan kenyamanan ruangan tunggu yang ada di Polres Kota Kendari sangat nyaman, sejuk dan ada musik yang membuat masyarakat betah untuk menunggu.

Perhatian Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari dilakukan dengan sangat baik dari segi Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari menangani keluhan masyarakat dengan sangat baik dan memberikan solusi kepada masyarakat serta memberikan perhatian kepada masyarakat yang datang berurusan dengan baik dan tidak membedakan khususnya bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus serta membantu dalam pengisian SKCK jika ada kendala dalam proses pengisian.

Tindakan Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari dilakukan dengan sangat baik dari segi tindakan yang dilakukan oleh Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari dalam melayani masyarakat dengan cara menyiapkan sarana prasarana yang memadai dalam pengurusan SKCK untuk masyarakat serta tidak membedakan dalam pelayanan sesuai SOP dan Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari memberikan solusi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

Tanggung jawab Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari dilakukan dengan sangat baik dari segi Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari sangat bertanggung jawab dan memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada masyarakat pengurusan SKCK secara *online*.

Berdasarkan hasil rekapitulasi indikator peningkatan pelayanan Prima SatIntelkam Polres Kota Kendari guna mempertahankan Wilayah Bebas dari Korupsi pada pembangunan Zona Integritas pada Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima yang dinilai dari sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab sudah berjalan dengan baik sehingga masih perlu peningkatan dalam mempertahankan Wilayah Bebas dari Korupsi pada pembangunan Zona Integritas Pada Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari.

Model peningkatan pelayanan Prima SatIntelkam Polres Kota Kendari guna mempertahankan Wilayah Bebas dari Korupsi pada pembangunan Zona Integritas pada Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 4.1

Model peningkatan pelayanan Prima SatIntelkam Polres Kota Kendari guna mempertahankan Wilayah Bebas dari Korupsi pada pembangunan Zona Integritas pada Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari (Diolah, 2022).

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan prima penting bagi suatu perusahaan (Rahmayanty, 2013; 3-7):

Peningkatan Pelayanan Prima Dalam Mempertahankan Predikat Wilayah....

- 1) Pelayanan prima memiliki makna ekonomi
- 2) Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan
- 3) Persaingan yang semakin maju
- 4) Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan

Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan prima Sat Intelkam Polres Kota Kendari guna mempertahankan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi pada pembangunan Zona Integritas antara lain sumber daya manusia (SDM), sosialisasi tentang standar pelayanan, dukungan dari fungsi teknis Kepolisian lainnya dan sistem serta metode yang diterapkan.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aldila Purnamasari (2019) menunjukkan pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Kariadi tahun 2018 mendapatkan nilai "sangat baik". Hal itu ditunjang oleh penguatan pelayanan publik melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia; pelayanan pengaduan masyarakat; media informasi yang lengkap dan jelas; dan jaminan fasilitas layanan kesehatan. Kemudian juga ditunjang oleh penguatan akuntabilitas melalui peningkatan transparansi; pemberian penghargaan dan hukuman bagi pegawai; penetapan tanggung jawab kinerja pegawai. Semua itu dapat membuktikan bahwa predikat Zona Integritas WBK dan WBBM yang didapatkan oleh RSUP Dr. Kariadi tidak hanya sekadar predikat belaka.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ariyandi, dkk, (2020) menunjukkan bahwa saat ini program zona integritas yang sudah berjalan adalah pelayanan publik terpadu, kegiatan pelayanan terpadu yang sudah dilaksanakan oleh Polres OKU sudah berjalan dua tahun. Berdasarkan hasilnya, dari program zona integritas yang dilaksanakan oleh Polres OKU melalui pelayanan terpadu telah mendapat penghargaan dari Kemenpan RB yaitu predikat sangat baik dalam kategori pelayanan publik.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alfathansyah Widyantoro (2018) menunjukkan bahwa Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam pelaksanaan reformasi birokrasinya sudah melaksanakan sebagian besar sesuai dengan pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi, pada manajemen perubahan telah melaksanakan pembentukan Tim Kerja.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang peningkatan pelayanan prima dalam mempertahankan predikat wilayah bebas dari korupsi pada pembangunan zona integritas pada Satuan Intelijen Keamanan Kepolisian Resor Kota Kendari maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima yang dinilai dari sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab sudah berjalan dengan baik.

Referensi :

- Aldila Purnamasari (2019) "Peningkatkan Pelayanan Publik Rsup Dr. Kariadi Semarang Yang Akuntabel Dan Anti Korupsi Dalam Mempertahankan Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani". Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 2019
- Ariyandi, Yunizir Djakfar, Akhmad Rosihan, (2020) "Strategi Komunikasi Polres OKU dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam program Zona Integritas". Jurnal Online Mahasiswa Komunikasi Volume 1 Nomor 1 (2020) <http://journal.unbara.ac.id/index.php/JM>

- Alfathansyah Widyantoro. 2018. "Pembangunan Zona Integritas Sebagai Upaya Pemerintah Menciptakan Wilayah Bebas Korupsi (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)". Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Publik Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang.
- Daryanto, Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gava Media.
- Laurena, Dedy Julia. 2015. 2015. *Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Di Surabaya*. Skripsi thesis, Universitas Airlangga.. (071116060) Diambil dari: <http://journal.unair.ac.id/downloadfullpapersln810df14089full.pdf>
- 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)". *Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015* ISSN 2303 - 341X.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Jakarta:Graha Ilmu.