

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Pengadilan Tinggi Banten

Nurfitri¹⁾, Ranthy Pancasasti²⁾

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa^{1,2)}

7776210033@untirta.ac.id¹, ranthyipb@gmail.com²

ABSTRAK

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya Pengadilan pada saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap Pengadilan. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan survei kepuasan masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Masyarakat Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur secara berkala kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan melihat pengaruhnya terhadap kinerja SDM pada pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Banten. Metode penelitian adalah kualitatif dengan menggunakan alat bantuan kuesioner dengan skala Likert 4 point dan Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *simple random sampling*. Jumlah sampel yang akan dipergunakan sebanyak 129 buah dengan menguji 9 (sembilan) unsur yang telah ditetapkan. Temuan hasil penelitian menjelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat dapat berpengaruh terhadap Kinerja Pengadilan Tinggi Banten, dan ikut serta dalam pelaksanaan tercapainya Reformasi Birokrasi pada Mahkamah Agung RI.

Kata Kunci

Kepuasan Masyarakat; Kinerja; Reformasi Birokrasi

191

PENDAHULUAN

Mahkamah Agung (MA) merupakan salah satu puncak kekuasaan kehakiman serta peradilan negara tertinggi mempunyai posisi dan strategis di bidang kekuasaan kehakiman karena membawahi 4 (empat) lingkungan peradilan tetapi juga manajemen dibidang administrative, personil dan finansial serta sarana dan prasarana. Kebijakan “satu atap” memberikan tanggung jawab dan tantangan karena MA dituntut untuk menunjukkan kemampuannya mewujudkan organisasi Lembaga yang profesional, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dasar Hukum Reformasi Birokrasi Mahkamah Agung berbagai peraturan pemerintah sebagai landasan legal dan operasional untuk mempercepat pelaksanaan Reformasi Birokrasi periode 2015 - 2019, antara lain sebagai berikut:

1. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi;

2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi ;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB RI Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015 – 2019 Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor: 033/KMA/SK/III/2011 tentang Pembentukan Tim Pembaharuan Peradilan. (Tim pembaruan peradilan bertanggung jawab untuk melaksanakan dan menyelesaikan program RB sesuai dengan areanya. (Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2010)
4. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 43/KMA/SK/III/2013 tentang Penunjukan Koordinator Assesor Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
5. Surat Keputusan Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI Nomor: 05/BP/SK/II/2013 tentang Pembentukan Tim Penilaian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.
6. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di bawahnya.

Pengadilan Tinggi Banten sebagai kawal depan Mahkamah Agung RI di wilayah Provinsi Banten merupakan salah satu kekuasaan kehakiman di lingkungan peradilan umum yang memiliki tugas dan kewenangan sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum, dalam Pasal 51 menyatakan: 1) Pengadilan Tinggi bertugas dan berwenang mengadili perkara pidana dan perkara perdata di Tingkat Banding. 2) Pengadilan Tinggi juga bertugas dan berwenang mengadili di tingkat pertama dan terakhir sengketa kewenangan mengadili antar Pengadilan Negeri di daerah hukumnya.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*) yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Instansi Pemerintah, Pengadilan Tinggi Banten melakukan survei untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terutama mengenai kualitas pelayanan Pengadilan Tinggi Banten.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Organisasi publik harus berusaha untuk menyediakan lingkungan di mana kebutuhan karyawan untuk otonomi dan kompetensi terpenuhi sementara juga memastikan bahwa karyawan menyadari nilai-nilai pelayanan publik yang dikembangkan oleh organisasi dan pekerjaan mereka (Christensen et al., 2017). Im, Campbell, dan Jeong berpendapat bahwa ini memungkinkan individu untuk memahami bagaimana pekerjaan mereka terkait dengan misi organisasi, yang, dalam hubungannya dengan kecenderungan layanan publik mereka, menghasilkan komitmen organisasi karyawan yang tinggi. Interpretasi kedua mereka adalah bahwa kepemimpinan transformasional menarik konsep diri individu yang melampaui kepentingan pribadi, yang menjadikannya strategi kepemimpinan yang cocok untuk karyawan dengan motivasi pelayanan publik yang tinggi. (Christensen et al., 2017).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik yang dimaksud Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Marujuk pada pengertian dari Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah pelayanan umum” dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Lenvine (1990:188) dalam buku produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak terdapat tiga indikator yaitu: a) Responsiveness atau responsivitas, yaitu daya tanggap penyedia pelayanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan penggunaan layanan. b) Responsibility atau resposibilitas yang mampu menunjukkan seberapa jauh proses dalam pelayanan publik ini dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. c) Accountability atau akuntabilitas yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dimasyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, dan survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Terdapat unsur yang penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah penerima layanan (pelanggan). Wynen dkk. (2014) telah menemukan bahwa anggaran yang lebih tinggi cenderung meningkatkan inovasi budaya organisasi dan dengan demikian inovasi. Selain itu, lokasi organisasi mempengaruhi inovasi dan perubahan (Fernandez dan Wise, 2010; Nasi dkk., 2011), serta keberhasilan penerapan reformasi dan perubahan (Wise and Szucs, 1996). (Demircioglu & Audretsch, 2017).

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu : 1. Pelayanan Administratif, 2. Pelayanan Barang, 3. Pelayanan Jasa, 4. Pelayanan Regulatif. Prinsip-prinsip dalam melaksanakan survei kepuasan Masyarakat yaitu :

1. **Transparan.** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif.** Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kadah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan.** Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas. Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Groomer dalam Tjiptono (2014:268) pada dasarnya kualitas suatu jasa yang dipersepsikan pelanggan terdiri dari 2 (dua) dimensi. Dimensi pertama *technical quality (outcome dimension)* berkaitan dengan kualitas output jasa yang dipersepsikan pelanggan. Dimensi kedua yaitu *functional quality (process-related dimension)* berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa atau menyangkut dengan proses transfer kualitas teknis, output atau hasil akhir jasa dari penyedia jasa kepada pelanggan. Sehingga tercipta kualitas pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu sikap atau cara pegawai atau karyawan dalam melayani konsumen secara memuaskan sangat diperlukan (Elhaitammy,1990:39).

Kepuasan Masyarakat

Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995,p.511) adalah: “*Customers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses*”. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Herbani Pasolong (2010:221-222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah manifestasi dari kewajiban untuk memperhitungkan keberhasilan atau kegagalan misi organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan melalui media akuntabilitas yang diadakan secara teratur (Sedarmayanti:2003). Menurut Peny Kusumastuti (2014:2) menerangkan Akuntabilitas adalah bentuk kewajiban penyedia penyelenggaraan kegiatan publik untuk dapat menjelaskan dan menjawab segala hal menyangkut langkah dari seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta pertanggungjawaban terhadap hasil kerjanya. Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan Tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban (LAN:1999). Akuntabilitas adalah instrumen untuk menunjukkan apakah prinsip-prinsip pemerintahan, hukum, keterbukaan, transparansi, keberpihakan dan kesamaan hak dihadapan hukum telah dihargai atau tidak. Akuntabilitas adalah hal yang sangat penting untuk menjamin nilai-nilai seperti efisien, efektivitas, reliabilitas dan prediktibilitas dari administrasi publik (Ausaid 2001:6).

Kinerja

Pentingnya Pengetahuan tentang Manajemen untuk keunggulan kompetitif organisasi tampaknya menjadi masalah yang diterima secara luas di sebagian besar literatur manajemen saat ini, mengakui bahwa manajemen yang efektif dan efisien pengetahuan mengarah pada kinerja organisasi yang unggul (Kalling, 2003; Magnier-Watanabe & Benton,2017; Palacios Marqués & José Garrigós Simón,

2006; Schiuma, 2012; Zaim, 2016). (Zaim et al., 2019). Rivai (2005), yang menyatakan “Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran dan kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati Bersama”. Dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya sesuai dengan hasil seperti yang telah ditargetkan serta dengan hasil yang diharapkan.

- Persiapan kerangka kerja untuk kesepakatan sasaran kerja;
- Pemberdayaan pegawai;
- Mendukung inisiatif manajemen yang berkualitas secara komprehensif.

METODE PENELITIAN

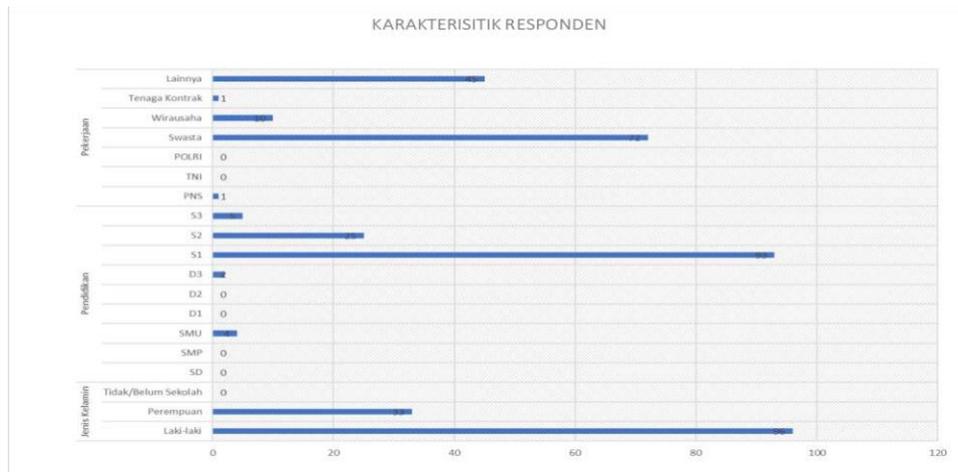
Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif agar dapat memberikan gambaran komprehensif yang cukup mendalam tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Pengadilan Tinggi Banten terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 3 bulanan (triwulan) atau 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun. Data yang kami ambil adalah merupakan data triwulan IV (empat) yaitu periode Oktober sampai dengan Desember 2021 (Update Data per tanggal 2 Desember 2021). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Pengadilan Tinggi Banten bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 20 (dua puluh) hari kerja dengan rincian sebagai berikut : a. Persiapan, 5 (lima) hari kerja; b. Pelaksanaan pengumpulan data, 5 (lima) hari kerja; c. Pengolahan data indeks, 5 (lima) hari kerja; d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 (lima) hari kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang akan diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Jumlah responden sebanyak 129 (seratus dua puluh sembilan) responden. Pengisian koesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan hasilnya kemungkinan akan objektif, karena dalam pengisian jawaban lebih independen tanpa pengaruh dari Tim Survei. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu : Laki-laki sebanyak 85 96 (Sembilan puluh enam) responden (74 %), Perempuan sebanyak 33 (tiga puluh tiga) responden (26%). Karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan yaitu : SLTA sebanyak 4 (empat) responden (3%), D3 sebanyak 2 (dua) responden (2%), S1 sebanyak 93 (Sembilan puluh tiga) responden (72%), dan S2 sebanyak 25 (dua puluh lima) responden (19%), S3 sebanyak 5 (lima) responden (4%). Karakteristik

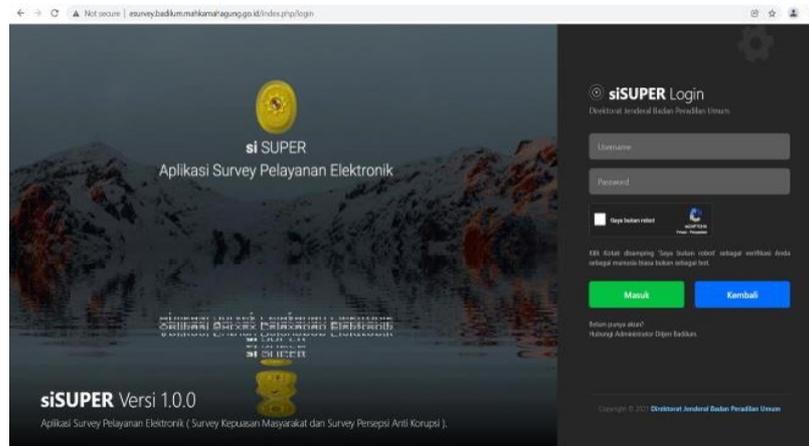
responden berdasarkan pekerjaan yaitu : PNS/TNOOI/POLRI sebanyak 1 (satu) responden (1%), Pegawai Swasta 72 (tujuh puluh dua) responden (56%), Wiraswasta sebanyak 10 (sepuluh) responden (8%), Tenaga Kontrak sebanyak 1 (satu) responden (1%), Advokat/Lainnya sebanyak 45 (empat puluh lima) responden (35%).



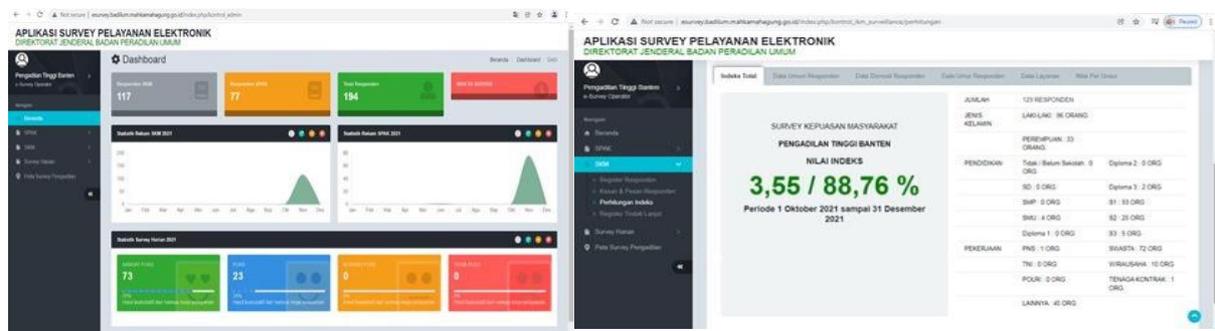
Gambar 1. Karakteristik Responden

Indikator Penilaian survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Pengadilan Tinggi Banten meliputi 9 (Sembilan) unsur : 1) Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; 2) Sistem mekanisme dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk permintaan informasi dan pengaduan. 3) Waktu Pelayanan. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 4) Biaya/Tarif. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 6) Kompetensi Pelaksana. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; 7) Perilaku Pelaksana. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan; 8) Sarana dan Prasarana. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan; 9) Penanganan Pengaduan. Penanganan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI telah meluncurkan SISUPER (Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik) untuk memfasilitasi dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kuesioner yang masuk akan diolah dalam aplikasi kepuasan masyarakat milik Kantor Pengadilan Tinggi Banten mengikuti rumus yang berlaku sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.



Gambar 2. Tampilan Depan Aplikasi SISUPER



Gambar 3. Dashboard dan Hasil Pengisian

Berdasarkan hasil pengisian yang didapat yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat meraih nilai sebesar **88,76**. Hal ini dapat dikategorikan bahwa mutunya yaitu mendapat **A**, yang berarti kinerja dapat dikategorikan juga **Sangat Baik**.

KESIMPULAN

Dari hasil Analisa terhadap survey yang dilakukan, disimpulkan, pertama, jika dilihat dari karakteristik responden, disimpulkan bahwa pengunjung pada Pengadilan Tinggi Banten sangat variatif dengan berbagai latar belakang Pendidikan dan pekerjaan, sehingga sangat perlu untuk meningkatkan pelayanan; kedua, secara umum pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Banten Sangat Baik, hal tersebut terlihat dari hasil survey periode triwulan IV (empat) tahun 2021 dengan nilai IKM = 88,76 (Sangat Baik); ketiga, penanganan Pengaduan menduduki peringkat I dalam Diagram IKM menunjukkan bahwa penanganan pengaduan pada Pengadilan Tinggi Banten menjadi prioritas utama dalam pelayanan; keempat, berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat didapat tiga unsur terendah yaitu: Biaya/Tarif (peringkat 9 dari 9), Sistem Mekanisme Prosedur (peringkat 8 dari 9), Sarana Prasarana (Peringkat 7 dari 9). Bahwa berdasarkan dari tiga unsur tersebut diatas walaupun mendapat nilai terendah dari hasil survey namun masih dalam kategori nilai yang sangat baik; dan terakhir, pengadilan Tinggi Banten sudah ikut serta dalam menjalankan Reformasi Birokrasi Mahkamah Agung RI dan dapat meningkatkan kinerja ASN serta Citra Pengadilan lebih baik.

Hasil survey ini bisa dijadikan dasar atau bahan melakukan evaluasi kinerja ASN baik Hakim, Pegawai dan Tenaga Honorer Pengadilan Tinggi Banten. Mahkamah Agung RI agar sedapat mungkin menyediakan anggaran yang cukup untuk memenuhi kebutuhan fasilitas kerja di Pengadilan Tinggi Banten terutama yang berkaitan erat dengan pelayanan publik. Kemampuan administrasi dan teknis Sumber Daya Manusia yang tersedia harus selalu ditingkatkan melalui Pendidikan dan pelatihan sesuai dengan bidang keahlian dan Pendidikan yang dimiliki aparatur sehingga aktivitas pelayanan masyarakat dapat meningkat serta kualitas kinerja semakin bermutu

REFERENSI

- Amperawati, E. D. (2022). E-Commerce Consumer Satisfaction Analysis: A Study on the Shopee Platform. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(1), 938-951.
- Amperawati, E. D. (2022). Review of Using Instagram Social Media as a Promotional Media on Online Shop Trustworth. id. *Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 1328-1337.
- Amperawati, E. D., Krisnanda, R., Astuti, W., & Triatmanto, B. (2022, December). Kinerja Layanan Hotel Bintang Empat Kota Bandung-Jawa Barat Di Era New Normal. In *Seminar Nasional Kepariwisata (SENIORITA)# 3 2022*.
- Amperawati, E. D. (2020). Optimalisasi Reputasi Perusahaan Melalui Kinerja Layanan Hotel Di Industri Hospitalitas.
- Amperawati, E. D., Astuti, W., & Triatmanto, B. (2020). The role of service performance mediating the effect of management commitment to service quality structure on reputation of hospitality industry companies in West Java. *Management Science Letters*, 10(12), 2870-2874.
- Bustomi, T., Turmudzi, D., & Chaidir, J. (2020, March). Implementation Strategy of Village Fund Distribution Policy: Development of Rural in Serang District. In *International Conference on Public Administration, Policy and Governance (ICPAPG 2019)* (pp. 228-238). Atlantis Press.
- Chaidir, J. (2022). Algorithm Design in the Procurement of Manpower with a Specific Time Work Agreement (Case Study at PT. Professional Indonesia Lantera Raga). *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(2), 10304-10315.
- Chaidir, J. (2022). Management of Village Funds for Development in Serang District (Case Study in Teluk Terate Village). *PINISI Discretion Review*, 5(2), 417-426.
- Chaidir, J. (2022). *Model Problem Based Learning Dalam Pembelajaran Menulis Teks Eksplanasi Berpola Kausalitas Dan Hubungannya Dengan Berpikir Kritis Peserta Didik Kelas VIII SMPN 1 Kramatwatu* (Doctoral dissertation, Perpustakaan Pascasarjana).
- Christensen, R. K., Paarlberg, L., & Perry, J. L. (2017). Public Service Motivation Research: Lessons for Practice. *Public Administration Review*, 77(4), 529–542. <https://doi.org/10.1111/puar.12796>
- Demircioglu, M. A., & Audretsch, D. B. (2017). Conditions for innovation in public sector organizations. *Research Policy*, 46(9), 1681–1691. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2017.08.004>
- Kania, D. (2022). Komitmen Organisasi Dan Kinerja Karyawan pada Hotel Grandia Bandung. *Bisman (Bisnis dan Manajemen): The Journal of Business and Management*, 5(1), 95-105.
- Kania, D., & Mudayat, M. (2022). Kinerja karyawan hotel bintang 4 dan bintang 5 di Bandung Raya. *Jurnal Integrasi Sumber Daya Manusia*, 1(1), 1-20.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2010). Cetak Biru Pembaharuan Pengadilan 2010-2035. *Mahkamah Agung Republik Indonesia*, 107. <https://www.mahkamahagung.go.id/media/198>
- Regiasa, T. (2022). Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kapur Pada PT. Surya Besindo Sakti Di Kabupaten Serang. *DESANTA (Indonesian of Interdisciplinary Journal)*, 3(1), 268-276.

-
- Shiratina, A., Indika, D. R., Komariyah, I., Kania, D., & Solihin, E. H. (2020). Pemasaran Online Melalui Penerapan Iklan Secara Digital. *Jurnal Sains Manajemen*, 2(1), 15-23.
- Wirtadipura, D. (2021). Pengaruh Kompetensi, Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada UPT SDN Cilayang Guha. *DESANTA (Indonesian of Interdisciplinary Journal)*, 2(1), 183-192.
- Wirtadipura, D. (2022). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang. *DESANTA (Indonesian of Interdisciplinary Journal)*, 3(1), 354-363.
- Wirtadipura, D. (2022). Pengaruh Perencanaan dan Koordinasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Serang. *DESANTA (Indonesian of Interdisciplinary Journal)*, 2(2), 323-332.
- Wirtadipura, D., Madhakomala, R., & Supriyati, Y. (2020). The Evaluation Impact Program of Open Selection on High Leadership Position Career Employee in Banten Provincial Government.
- Zaim, H., Muhammed, S., & Tarim, M. (2019). Relationship between knowledge management processes and performance: critical role of knowledge utilization in organizations. *Knowledge Management Research and Practice*, 17(1), 24–38. <https://doi.org/10.1080/14778238.2018.1538669>.