

**PENERAPAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
DALAM RANGKA PENINGKATAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI/
HUBUNGAN INDUSTRIAL/TINDAK PIDANA
KORUPSI BENGKULU KELAS IA**

Mudriyanti¹⁾

Muhartini Salim²⁾

Sularsih Anggarawati³⁾

Magister Manajemen. Universitas Bengkulu

Abstract: The purpose of the study was to determine and analyze the application of one-stop integrated services in order to increase the community satisfaction index at the District Court/Industrial Relations/Corruption Crimes Bengkulu Class IA. The research approach is a quantitative descriptive approach supported by highly structured interviews. Collecting data using questionnaires and interviews. Data analysis used descriptive statistical analysis with frequency distribution approach and mean. Furthermore, the analysis method from the results of the interview uses the stages of Marshall and Rossman, namely reduction, classification and data presentation. The results of the study found that the implementation of PTSP services was included in a good assessment. Of the 9 service elements studied, the cost element gets the highest rating and the implementer behavior element gets the lowest rating. For the Bengkulu District Court, it is expected to be able to make SOPs that regulate the behavior of implementers in providing services, then carry out periodic evaluations or monitoring through CCTV cameras on the behavior of implementers in providing services.

Keywords: Integrated Single Point Service, Community Satisfaction Index, State Courts

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas proses penyelenggara pelayanan yang terkait kepentingan publik. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Alfisyahrin, 2017).

Terdapat tiga aspek yang merupakan jenis pelayanan publik, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif sendiri berbentuk dari berbagai pelayanan perizinan, baik yang bersifat perizinan maupun non perizinan. Pelayanan perizinan merupakan aspek penting dalam pelayanan publik, dimana pelayanan perizinan merupakan segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi (Yusriadi, 2018).

Proses penyederhanaan pelayanan publik merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang semakin maju dan berkembang. Proses penyederhanaan pada awalnya dimulai dari pihak pemerintah untuk melakukan pembaharuan. Pembaharuan yang dimaksud yaitu dengan menciptakan “*entrepreneur minded*” dalam organisasi dan menciptakan organisasi pemerintahan yang memiliki sistem pembaharuan diri (Hardiansyah, 2018). Begitu juga dengan Pengadilan Negeri/Pengadilan Hubungan Industrial/Tipikor Bengkulu Kelas 1A sebagai salah satu penyelenggara kekuasaan kehakiman mempunyai tugas pokok menerima, memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara di tingkat pertama bagi masyarakat pencari keadilan, berkewajiban untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan.

Mahkamah Agung dan jajaran pengadilan bawahannya berupaya menata, dan menyederhanakan sistem pelayanan publik dengan cara menerapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 yaitu kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Hidayat, Sutomo & Sunarko, 2018). Hal ini merupakan wujud keseriusan Mahkamah Agung dan jajaran pengadilan

bawahannya terhadap penerapan PTSP tersebut dilakukan dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri. Atas keputusan tersebut maka diterapkanlah Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri/Pengadilan Hubungan Industrial/Tipikor Bengkulu Kelas 1A pada tanggal 31 Mei 2018. Bertempat di halaman Depan Kantor Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA digelar acara peresmian Pelayan Terpadu Satu Pintu yang mana pada acara pembukaan dibawakan oleh Ketua Pengadilan Negeri Bengkulu Bapak Irfanudin, S.H., M.H. dan dilanjutkan oleh Ketua Pengadilan Tinggi Bengkulu Bapak H. Wahjono, S.H. M. Hum melakukan pemukulan Gong sekaligus Peresmian Pelayan Terp.

Penerapan pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA, sama sekali tidak mengurangi ketentuan tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan yang sudah diatur dalam Buku II, tetapi semata-mata dimaksudkan untuk lebih mengoptimalkan pelayanan serta untuk mencegah munculnya KKN akibat adanya interaksi langsung masyarakat pencari keadilan dengan Aparat/Pejabat Pengadilan yang kurang transparan di hadapan publik, sehingga dengan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, diharapkan masyarakat pencari keadilan akan mendapatkan pelayanan peradilan yang prima yakni memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan sebagaimana menjadi salah satu misi Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA. Dengan sistem tersebut diharapkan pula pelayanan yang diberikan menjadi terstruktur dan terukur dan akan meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik serta tidak terjadi lagi KKN di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA.

Seperti layaknya suatu sistem, maka untuk berhasilnya pelaksanaan Pelayan Terpadu Satu Pintu ini akan sangat ditentukan oleh semua komponen baik dari internal Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA, pemerintah, aparat penegak hukum lain termasuk Advokat, maupun masyarakat pada umumnya khususnya para pencari keadilan. Karena itu, dibutuhkan komitmen, kerja keras, kerjasama dan dukungan dari kita semua, termasuk kontrol atau evaluasi dalam pelaksanaannya.

Penerapan Pelayan Terpadu Satu Pintu merupakan pemberian layanan prima kepada para pencari keadilan. Untuk mendukung pelayanan Pelayan Terpadu Satu Pintu, Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA telah menggunakan aplikasi yang dirilis oleh Badan Peradilan Umum, yaitu aplikasi “Tiara” dan aplikasi “Siwas”. Aplikasi tiara adalah aplikasi notifikasi panjar perkara, yang memudahkan pemohon untuk mengetahui sisa panjar perkara yang telah dibayarkan pada perkara Perdata, Permohonan, Gugatan maupun PH. Sedangkan aplikasi Siwas merupakan aplikasi pelaporan apabila ditemukan dugaan pelanggaran kode etik di lingkungan Mahkamah Agung Republik Indonesia, identitas pelapor pada aplikasi siwas dijamin kerahasiaannya. Untuk Penerapan Pelayan Terpadu Satu Pintu yang berada di kantor Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA seperti : Pelayanan Meja Pidana, Pelayanan Meja Perdata, Pelayanan Meja PHI, Pelayanan Meja Tipikor, Pelayanan Meja Umum, Pelayanan Meja Inzage, Pelayanan Meja Ecourt dan Pelayanan Meja Kasir

Berdasarkan hasil pemantauan di internet, Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA memiliki standar pelayanan PTSP yang dapat diakses di <https://www.pn-bengkulu.go.id/standard-pelayanan-ptsp>. Masyarakat dapat melihat standar dari pelayanan masing-masing meja seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan dan biaya atau tarif. Dengan adanya Pelayan Terpadu Satu Pintu pada Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA, maka seluruh pelayanan

kepada masyarakat dan instansi terkait dilaksanakan pada Pelayan Terpadu Satu Pintu, sehingga tidak ada lagi masyarakat atau instansi terkait yang dilayani di dalam ruangan.

Menurut observasi awal penulis pada tanggal 8 Juli 2021 dengan cara melakukan wawancara singkat dengan Mas Zaki dan Frengki selaku Bagian IT PTSP mengenai layanan sebelum dan sesudah adanya diterapkannya Pelayan Terpadu Satu Pintu dan kekurangan layanan PTSP saat ini, bahwa pelayanan di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA sebelum PTSP belum sempurna, kecepatan pelayanan dan transparansi yang masih belum baik dan terstruktur, waktu pelayanan yang kurang efisien merugikan masyarakat penerima layanan, sehingga hal ini menimbulkan terjadinya gratifikasi dan tidak dapat mendukung program bebas korupsi. Namun demikian, menurut pengelola IT PTSP Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA masih terdapat kekurangan dalam penerapan PTSP seperti pada pelayanan *online* beberapa menu tidak bisa dibuka karena adanya *maintenance update* aplikasi. Kemudian perlu ditingkatkan sosialisasi mengenai fungsi dan tugas setiap meja tersebut, khususnya dapat penerapan 3S (senyum, salam dan sapa).

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Berdasarkan hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) periode Januari sampai dengan Juni 2021 terhadap PTSP Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA, nilai IKM yang diperoleh dari 120 responden yang disurvei adalah 85,03. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, nilai tersebut berada pada rentang 76,61-88,30 dengan mutu pelayanan baik. Hasil ini masih perlu ditingkatkan lagi menjadi sangat baik dan menjadi pekerjaan rumah ke depannya.

Terkait dengan perilaku pelaksana khususnya penerapan 3S (senyum, salam dan sapa) oleh pegawai PTSP belum semuanya dilakukan. Hal ini dikarenakan tidak adanya SOP yang mengatur perilaku pegawai dalam melayani dan juga tidak adanya pengawasan dari pimpinan sehingga pegawai PTSP yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan berperilaku dengan cara dan kehendak mereka sendiri. Berikut rangkuman fenomena pelayanan PTSP di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA:

1. Tidak seluruhnya pegawai PTSP yang berhadapan langsung dengan masyarakat (*font office*) menunjukkan perilaku 3S (senyum, salam dan sapa)
2. Belum ada SOP yang mengatur perilaku layanan 3S (senyum, salam dan sapa)
3. Pengawasan pimpinan terhadap *font office* PTSP masih lemah
4. Layanan website masih sering mengalami gangguan, karena dalam tahap penyempurnaan.

Hasil investigasi dari Ombudsman (2019) ditemukan banyak penyimpangan di lembaga pengadilan, bahkan ada yang secara terang-terangan melakukan praktik yang tidak terpuji, tanpa merasa malu. Penyimpangan-penyimpangan itu meliputi :

1. Keterlambatan pelaksanaan jadwal sidang.
2. Penyimpangan prosedur dalam menyerahkan salinan putusan dan petikan putusan.
3. Adanya praktik percaloan.
4. Tidak terpenuhinya standar pelayanan di pengadilan.
5. Petugas bagian pendaftaran memberikan informasi secara normatif terkait pengajuan gugatan.
6. Jam/waktu pelayanan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
7. Pelayanan pendaftaran tidak dilakukan di loket.
8. Penawaran penggunaan Pengacara tertentu pada loket pendaftaran

Fenomena yang pernah terjadi terkait penyimpangan di Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA, dimana pada tanggal 7 September 2017 KPK menangkap 3 orang terkait penerima hadiah atau janji-janji oleh hakim, yaitu penerima suap hakim adhoc Pengadilan Tindak Pidana Korupsi (Tipikor) dan Panitera Pengganti, serta pemberi suap pemberi suap Syuhadatul Islamy terkait vonis kasus korupsi bekas pejabat teknis Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) Kota Bengkulu Wilson pada tahun 2013.

Fenomena penerima hadiah atau janji-janji oleh hakim tersebut mengindikasikan bahwa sistem layanan yang belum baik, belum transparan, tidak terukur dan masih memiliki cela munculnya perbuatan dan tindakan yang akan meruntuhkan wibawa lembaga peradilan dan pada akhirnya membuat masyarakat (pencari keadilan) tidak puas dan tidak percaya terhadap layanan pengadilan yang mereka terima.

Tujuan utama dari pelayanan PTSP supaya terwujudnya pelayanan yang cepat, mudah, transparan, terukur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta memberikan pelayanan yang prima, transparan, anti korupsi, kolusi dan nepotisme, sehingga terwujudnya salah satu sasaran pokok yang ingin

dicapai dalam pembangunan zona integritas, yaitu terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik

Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi baik di tingkat Pemerintahan Pusat maupun pemerintah daerah, implementasinya minim sekali, dan khusus perintah melaksanakan program wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dilingkungan instansi pemerintah/lembaga masing-masing ditujukan adalah sebagai bentuk untuk mengoptimalkan agar terciptanya pemerintahan dan lembaga yang bersih dari KKN.

Membangun zona integritas, mulailah dari membangun karakter diri sendiri sang pimpinan sebagai role model, untuk dicontoh oleh bawahannya. Kebijakan-kebijakan Pimpinan Pengadilan, jangan sampai dijadikan alasan bagi bawahannya untuk melakukan praktek-praktek korupsi dan penyimpangan sebagai pembenar, guna memenuhi ABS (asal bapak senang). Hal ini akan memicu praktik korupsi dan penyimpangan yang tidak bisa terhindarkan.

Penelitian yang berkaitan dengan implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah banyak dilakukan di beberapa Provinsi/Kabupaten/Kota di Indonesia (Riyadi, 2003; Suroso, 2011; Suprpto, 2008; Hasri, 2013; Rosyada, 2016; Narita, 2016; Azalea 2016). Dari hasil penelitian terdahulu dapat digambarkan bahwa kebijakan yang diimplementasikan didasari oleh suatu hubungan kausalitas. Kebijakan kadang kala tidak dapat diimplementasikan secara efektif. Penyebabnya karena kebijakan itu didasari oleh tingkat pemahaman yang tidak memadai mengenai persoalan yang akan ditanggulangi, sebab timbulnya masalah dan cara pemecahannya, atau peluang-peluang yang tersedia untuk mengatasi masalahnya, sifat permasalahannya dan apa yang diperlukan untuk penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA.

Adapun tujuan riset ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam rangka peningkatan indeks kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri/ Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA berdasarkan aspek persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, pengaduan dan sarana prasarana.

KAJIAN PUSTAKA

Reformasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik telah mengalami perubahan dramatis selama beberapa dekade terakhir. Peningkatan globalisasi, kemajuan teknologi dan ketidakpuasan masyarakat dengan layanan pemerintah telah berkontribusi pada gerakan reformasi layanan publik di sebagian besar negara termasuk Indonesia (Claver, et al., 1999; Considine & Lewis, 2003). Alasan di balik reformasi ini adalah manajemen publik baru yang menyelaraskan prosedur publik dengan praktik bisnis perusahaan swasta yang tampaknya lebih berhasil untuk menciptakan layanan publik yang berfokus pada kualitas, yang fleksibel dan responsif terhadap pelanggan dan yang menyediakan pilihan layanan non-standar' (Osborne & Gaebler, 1993).

Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik yang diperkenalkan oleh Osborne dan Gaebler (1993) dalam bukunya "*reinventing Government*" intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik. Dalam rangka perbaikan penerapan dan perbaikan sistem dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik, Osborne dan Gaebler menyimpulkan 10 prinsip yang disebut keputusan gaya baru. Salah satu prinsip penting dalam keputusannya adalah "sudah saatnya pemerintah berorientasi pasar" untuk itu diperlukan pendobrakan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian pasar itu sendiri".

Pelayanan yang berkualitas lebih banyak mengacu pada upaya memberikan pelayanan yang bermutu, berdaya guna dan berhasil guna, hal ini sejalan dengan pendapat Batinggi (1997) yang menyatakan bahwa pelayanan umum dapat berhasil guna apabila masyarakat/konsumen merasa puas, tolak ukurnya adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan masyarakat/konsumen. Lebih lanjut lagi Batinggi mengemukakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan umum sehingga berdaya guna dan berhasil guna, maka pihak pemberi pelayanan sebaiknya selalu berusaha untuk memperbaiki dengan cara memperbaiki dan melakukan kontrol terbuka.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, maka pemerintah juga dituntut untuk dapat mengimbangi lajur perubahan paradigma masyarakat akan kriteria pelayanan publik yang memuaskan yang disebut dengan pelayanan prima.

Pelayanan prima mencakup pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan berkualitas. Sistem birokrasi pelayanan yang terkenal dengan proses yang berbelit-belit dan memakan waktu yang lama telah menuntut pemerintah untuk terus memperbaiki pelayanan publik khususnya bidang perizinan dengan pola pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan berkualitas serta senantiasa berorientasi pada mekanisme, prosedur dan tata kerja pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Salah satu upaya dalam menetapkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas makan bentuk penyelenggaraan publik yang baik salah satunya adalah Pelayan Terpadu Satu Pintu (*One Gate Integrated Service*). PTSP adalah salah satu unit kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada dunia usaha dalam hal keterpaduan pemberian perizinan yang lebih pasti, transparan, efisien, ekonomis dan tepat waktu.

Kepuasan Pelanggan (Masyarakat)

Pengertian kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan (Susanto, 2010). Definisi kepuasan adalah nilai perasaan seseorang apakah memuaskan atau mengecewakan yang dihasilkan oleh suatu proses membandingkan keberadaan atau penampilan suatu produk yang diinginkan dengan nilai yang diharapkan. Kotler dan Keller (2013) menyebutkan kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang merupakan hasil dari perbandingan kinerja suatu produk yang dibeli dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Kepuasan pelanggan didefinisikan oleh tanggapan pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja. Oliver (2010) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian dimana persepsi kinerja produk melebihi harapan pelanggan. Lovelock (2012) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, iritasi, kegembiraan, dan netralitas. Kepuasan pelanggan memiliki hubungan langsung dengan loyalitas pelanggan, keuntungan dan pangsa pasar. Pelanggan jika mereka puas dengan nilai yang diberikan oleh produk dan layanan, kemungkinan besar akan menjadi pelanggan untuk waktu yang lama.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang didukung oleh wawancara sangat terstruktur. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Kuesioner disebarkan kepada 100 orang masyarakat yang memanfaatkan pelayanan, sedangkan kuesioner yang dapat diolah hanya 86 kuesioner. Penulis juga melakukan wawancara kepada 3 orang yang terkait erat dengan pelayanan PTSP Kantor Pengadilan Negeri/Hubungan Industrial/Tindak Pidana Korupsi Bengkulu Kelas IA, yaitu 2 pegawai yang bertugas di layanan PTSP dan satu 1 pegawai selaku IT PTSP. Analisis data menggunakan analisis

statistik deskriptif dengan pendekatan distribusi frekuensi dan nilai rata-rata (*mean*). Selanjutnya metode analisis dari hasil wawancara menggunakan tahapan dari Marshall dan Rossman, yaitu reduksi, pengklasifikasian dan penyajian data. Berikut ini merupakan hasil dari uji validitas instrumen kuesioner:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
Persyaratan1	0,704	0,000
Persyaratan2	0,623	0,000
Persyaratan3	0,699	0,000
Prosedur4	0,870	0,000
Prosedur5	0,813	0,000
Prosedur6	0,620	0,000
Waktu7	0,798	0,000
Waktu8	0,665	0,000
Waktu9	0,632	0,000
Biaya10	0,884	0,000
Biaya11	0,844	0,000
Spesifikasi12	0,744	0,000
Spesifikasi13	0,620	0,000
Kompetensi14	0,623	0,000
Kompetensi15	0,630	0,000
Perilaku16	0,784	0,000
Perilaku17	0,789	0,000
Pengaduan18	0,770	0,000
Pengaduan19	0,728	0,000
Sarana & Prasarana20	0,787	0,000
Sarana & Prasarana21	0,644	0,000

Sumber: Hasil Penelitian, Data Diolah (2021)

Tabel 1 dapat diketahui signifikansi (sig) setiap item pertanyaan lebih kecil dari 0,05 (5%) dapat dinyatakan bahwa instrumen kuesioner penelitian ini valid dan dapat dijadikan sebagai alat ukur. Instrumen dikatakan memiliki reliabilitas jika mempunyai koefisien alpha lebih besar dan sama dengan 0,6 seperti yang

disarankan oleh Tolmie et al. (2011). Hasil pengolahan data menggunakan program SPSS untuk mencari reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas Instrumen

Dimensi	Cronbach's Alpha
Persyaratan	0,701
Prosedur	0,832
Waktu Penyelesaian	0,823
Biaya/Tarif	0,951
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,743
Kompetensi Pelaksana	0,750
Perilaku Pelaksana	0,914
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,662
Sarana dan prasarana	0,893

Tabel 2 dapat diketahui nilai Cronbach's Alpha dari masing-masing dimensi layanan yang diukur antara 0,662 – 0,951 lebih besar dari 0,6. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian mempunyai keandalan sebagai alat ukur.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diketahui bahwa penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Bengkulu seperti persyaratan, prosedur, biaya, spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi dan perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan prasarana termasuk dalam kategori baik, ini dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat. Pelayanan PTSP bukanlah sebuah kebijakan yang baru di dalam manajemen birokrasi. Pembentukan PTSP di Pengadilan Negeri/Pengadilan Hubungan Industrial/Tipikor Bengkulu Kelas 1A pada tanggal 31 Mei 2018 merupakan pendekatan dan peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat serta memperpendek proses pelayanan supaya dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, kepastian, dan terjangkau.

Penerapan PTSP yang telah berjalan lebih kurang selama empat tahun memberikan dampak yang positif bagi masyarakat pengguna layanan. Persyaratan

pelayanan yang diberikan memberikan kemudahan bagi pengguna layanan, informasi persyaratan dapat dilihat melalui website Pengadilan Negeri Bengkulu dan dapat secara langsung melalui tatap muka pada petugas meja informasi di kantor PTSP. Persyaratan yang diberikan tidak berbelit-belit, jelas dan memberikan kemudahan bagi masyarakat pengguna layanan.

Prosedur pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu sangat baik. Prosedur meja layanan telah memiliki masing-masing SOP dan dibuat secara tertulis, jelas, mudah dipahami masyarakat pengguna layanan. Informasi prosedur layanan PTSP pengadilan Bengkulu mudah didapatkan, baik di kantor PTSP maupun pada website pengadilan. PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu juga memiliki sistem layanan modern, terdapat sistem antrean yang menggunakan mesin, info video, CCTV dan peralatan layanan lainnya yang modern.

Prosedur pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu mengacu pada Surat Kedokumenan Elektronik Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/ HM02.3/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.

Waktu penyelesaian pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu termasuk dalam penilaian yang sangat baik. PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu memiliki standar waktu pelayanan, petugas melayani dengan cepat dan tepat waktu, pelayanan yang dilakukan juga sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Berdasarkan telaah dokumentasi yang dilakukan diketahui bahwa PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu memang memiliki standar waktu pelayanan.

Biaya atau tarif pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu tidak dikenakan biaya atau gratis. Dengan demikian biaya atau tarif pelayanan sesuai dengan keinginan pengguna layanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu.

Spesifikasi jenis pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu termasuk ke dalam penilaian yang sangat baik. Hasil pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan hasil pelayanan yang diberikan berkualitas.

Kompetensi petugas PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu termasuk ke dalam penilaian baik, petugas cermat dan memiliki kemampuan dalam melakukan pelayanan. Petugas PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu saat ini berjumlah 9 orang dan telah mengikuti berbagai pelatihan, seperti pelatihan *service excellent* sebanyak dua kali yang diselenggarakan Bank BRI dan BNI. Pelatihan pelayanan bagi penyandang disabilitas yang diselenggarakan oleh SLB sebanyak satu kali. Kuantitas petugas PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu sudah dirasakan cukup, s9 meja pelayanan ada satu petugas yang melayani. Sumberdaya mempunyai peran penting dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), karena sumberdaya adalah indikator terlaksana tidaknya layanan PTSP. Sebab apabila kekurangan sumberdaya maka layanan tidak akan berjalan efektif dan efisien.

Petugas layanan PTSP Pengadilan Bengkulu telah memiliki perilaku yang baik, dengan cara menyapa, memberikan salam dan senyum (3S) kepada pengguna layanan saat datang. Walaupun Pengadilan Negeri Bengkulu telah melakukan monitoring secara turun dan berkala terhadap layanan PTSP, tetapi sikap 3S tersebut tidak secara konsisten dilakukan dan juga tidak seluruhnya petugas meja melakukan sikap yang demikian.

PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu menyediakan kotak saran, tempat pengaduan dan masukan untuk bagi pengguna layanan dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan. Sistem pengaduan pada PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu berpedoman pada Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya, dimana pengaduan dapat disampaikan melalui kotak saran, melalui aplikasi SIWAS MA-RI pada situs Mahkamah Agung, melalui layanan pesan singkat/SMS, surat

elektronik (e-mail), faksimile, telepon dan meja pengaduan yang ada di kantor pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu. Tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sudah dilakukan sesuai dengan SOP yang ada, artinya ditindaklanjuti dengan segera.

Kantor layanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu terlihat ruang layanan PTSP nyaman dan bersih, perlengkapan seperti komputer tersedia pada tiap meja layanan. Layanan juga dilengkapi dengan mesin antrean dan mesin informasi, disediakan juga monitor informasi bagi pengunjung, dispenser, kursi tunggu, CCTV dan perlengkapan lainnya. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa sarana dan prasarana kantor pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu nyaman dan modern.

Implikasi Strategis

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa bahwa penerapan pelayanan PTSP termasuk dalam penilaian baik. Dari sembilan aspek layanan yang diteliti, rata-rata menunjukkan penilaian yang baik. Ini mengindikasikan bahwa layanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu sudah baik. Aspek biaya mendapatkan penilaian tertinggi karena biaya layanan yang diberikan gratis, sedangkan aspek perilaku pelaksana mendapatkan penilaian terendah.

Hasil ini mengindikasikan bahwa aspek perilaku pelaksana masih perlu ditingkatkan sehingga aspek ini dapat lebih memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Oleh karena itu, implikasi yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini:

1. Perilaku petugas layanan PTSP perlu dievaluasi kembali, terutama bagaimana cara mereka menunjukkan perilaku 3S (senyum, salam dan sapa). Cara petugas menyambut pengguna layanan penting menjadi perhatian pimpinan di Pengadilan Negeri Bengkulu.
2. Standar cara petugas PTSP dalam berhadapan dengan pengguna layanan perlu dibuatkan SOP, sehingga petugas tidak bertindak dengan cara mereka sendiri. Standar yang dibuat berupa cara menyapa, intonasi suara dan gerak tubuh.

Dengan demikian, pengguna layanan dapat dilayani dengan senyum, salam dan sapa dengan cara yang sama.

3. Pengawasan terhadap petugas layanan PTSP perlu ditingkatkan pimpinan, penghargaan dan sanksi dapat diterapkan apabila standar yang mengatur perilaku pemberi layanan telah ada.
4. Layanan website Pengadilan Bengkulu perlu dikaji ulang, terutama pihak ketiga yang menyediakan layanan *hosting* website Pengadilan Negeri Bengkulu. Memilih *provider hosting* yang dapat menjamin kelancaran *website* dan memiliki layanan *maintance* selama 24 jam dapat menjadi pertimbangan pimpinan ke depan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Disimpulkan bahwa penerapan pelayanan PTSP termasuk dalam penilaian baik. Dari 9 unsur layanan yang diteliti, unsur biaya mendapatkan penilaian tertinggi dan unsur perilaku pelaksana mendapatkan penilaian terendah. Persyaratan pelayanan yang diberikan memberikan kemudahan bagi pengguna layanan, informasi persyaratan dapat dilihat melalui website Pengadilan Negeri Bengkulu dan dapat secara langsung melalui tatap muka pada petugas meja informasi di kantor PTSP. Persyaratan yang diberikan tidak berbelit-belit, jelas dan memberikan kemudahan bagi masyarakat pengguna layanan. Prosedur pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu sangat baik. Prosedur meja layanan telah memiliki masing-masing SOP dan dibuat secara tertulis, jelas, mudah dipahami masyarakat pengguna layanan. Informasi prosedur layanan PTSP pengadilan Bengkulu mudah didapatkan, baik di kantor PTSP maupun pada website pengadilan (www.pn-bengkulu.go.id). PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu juga memiliki sistem layanan modern, terdapat sistem antrean yang menggunakan mesin, info video, CCTV dan peralatan layanan lainnya yang modern.

Waktu penyelesaian pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu termasuk dalam penilaian yang sangat baik. PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu memiliki standar waktu pelayanan, petugas melayani dengan cepat dan tepat waktu, pelayanan yang dilakukan juga sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Biaya atau tarif pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu tidak dikenakan biaya atau gratis. Dengan demikian biaya atau tarif pelayanan sesuai dengan keinginan pengguna layanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu. Spesifikasi jenis pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu termasuk ke dalam penilaian yang sangat baik. Hasil pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan hasil pelayanan yang diberikan berkualitas.

Kompetensi petugas PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu termasuk ke dalam penilaian baik, petugas cermat dan memiliki kemampuan dalam melakukan pelayanan. Petugas PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu saat ini berjumlah 9 orang dan telah mengikuti berbagai pelatihan, seperti pelatihan *service excellent* sebanyak dua kali yang diselenggarakan Bank BRI dan BNI. Pelatihan pelayanan bagi penyandang disabilitas yang diselenggarakan oleh SLB sebanyak satu kali. Kuantitas petugas PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu sudah dirasakan cukup, 9 meja pelayanan ada satu petugas yang melayani. Petugas layanan PTSP Pengadilan Bengkulu telah memiliki perilaku yang baik, dengan cara menyapa, memberikan salam dan senyum (3S) kepada pengguna layanan saat datang. Namun demikian, sikap 3S tersebut tidak secara konsisten dilakukan dan juga tidak seluruhnya petugas meja melakukan sikap yang demikian. Pengadilan Negeri Bengkulu belum memiliki SOP yang mengatur perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan.

PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu menyediakan kotak saran, tempat pengaduan dan masukan untuk bagi pengguna layanan dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan, dimana pengaduan dapat disampaikan melalui kotak saran, melalui aplikasi SIWAS MA-RI pada situs Mahkamah Agung, melalui layanan pesan singkat/SMS, surat elektronik (e-mail), faksimile, telepon

dan meja pengaduan yang ada di kantor pelayanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu. Kantor layanan PTSP Pengadilan Negeri Bengkulu terlihat ruang layanan PTSP nyaman dan bersih, perlengkapan seperti komputer tersedia pada tiap meja layanan. Layanan juga dilengkapi dengan mesin antrian dan mesin informasi, disediakan juga monitor informasi bagi pengunjung, dispenser, kursi tunggu, CCTV dan perlengkapan lainnya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut: Bagi Pengadilan Negeri Bengkulu diharapkan dapat membuat SOP yang mengatur perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan. Bagi masyarakat yang ingin cepat selesai dalam menerima pelayanan, membawa syarat-syarat yang telah ditentukan. Selain itu, masyarakat juga harus memberikan kritikan dikotak saran, agar pegawai Pengadilan Negeri Bengkulu bisa mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfisyahrin, M., 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Alford, J., 2002. Defining the client in the public sector: A social-exchange perspective. *Public Administration Review*, 62(12), pp. 337-346.
- Alford, J. & Hughes, O., 2008. Public value pragmatism as the next phase of public management. *The American Review of Public Administration*, 38(1), pp. 130-148.
- Anderson, E. W. & Fornell, S. K., 2004. Customer Satisfaction and Stakeholders Value. *Journal Of Marketing*, 4(3), pp. 172-185.
- Atik, R., 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Batinggi, H. A., 1997. *Model Pelayanan Umum*. Ujung Pandang: s.n.
- Bolin, M. & Haerenstam, A., 2008. An empirical study of bureaucratic and post-bureaucratic characteristics in 90 workplaces. *Economic and Industrial Democracy*, 29(14), pp. 541-564.

- Budd, L., 2007. Post-bureaucracy and reanimating public governance: A discourse and practice of continuity?. *International Journal of Public Sector Management*, 20(5), pp. 537-547.
- Caron, D. J. & Giaouque, D., 2006. Civil servant identity at the crossroads: new challenges for public administrations. *International Journal of Public Sector Management*, 19(5), pp. 443-555.
- Carson, E. & Kerr, L., 2017. *Australian Social Policy and the Human Services*. Melbourne: Cambridge University Press.
- Claver, E. et al., 1999. Public administration: From bureaucratic culture to citizen-oriented culture. *The International Journal of Public Sector Management*, 12(3), pp. 455-462.
- Considine, M. & Lewis, J. M., 2003. Bureaucracy, network, or enterprise? Comparing models of governance in Australia, Britain, the Netherlands, and New Zealand. *Public Administration Review*, 63(12), pp. 131-140.
- Cooper & Schindler, 2014. *Bussiners Research Method*. New York: McGraw-Hill.
- Dantes, N., 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Dunleavy, P. & Hood, C., 1994. From old public administration to new public management. *Public Money & Management*, 2(1), pp. 9-16.
- Dwiyanto, A., 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Faure, L. & Faure, 2015. *Implementing Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Gaspersz, V., 2006. *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghobadian, A., Gallear, D., Viney, H. & O'regan, N., 2007. Public sector performance improvement through private sector management practices: a satisfactory solution?. *International Journal of Business Performance Management*, 9(5), pp. 363-379.
- Girindrawardana, D., 2002. *Public Services Reform in Indonesia*. Jakarta: Ombudsman.
- Haning, M. T., 2015. *Reformasi Birokrasi: Desain Organisasi yang Mendukung Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Ilmu Giri.
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haywood-Farmer, J., 2018. A conceptual model of service quality. *International Journal of Operations & Production Management*, 8(6), pp. 19-29.

- Hefetz, A. & Warner, M., 2012. Contracting or public delivery? The importance of service, market, and management characteristics. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), pp. 280-289..
- Hidayat, F., Sutomo, S. & Sunarko, B. S., 2018. Implementasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP): pendelegasian kewenangan setengah hati (Studi terhadap penyelenggaraan PTSP di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi). *Politico*, 18(1), pp. 9-17.
- Hood, C., 1991. A public management for all seasons?. *Public Administration*, 69(12), pp. 3-19.
- Horhoruw, M., 2012. Transforming the Public Sector in Indonesia: Delivering Total Reformasi.. *World Bank Publication*, 13(25), pp. 1-14.
- Husein, U., 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kabalmay, 2012. *Designing Qualitatitative Research*. London: Sage Publication.
- Kartasasmita, 2016. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Kasmir, 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Korunka, C. et al., 2007. Customer orientation among employees in public administration: A transnational, longitudinal study. *Applied Ergonomics*, 38(3), pp. 307-315.
- Kotler, P. & Keller, K. L., 2016. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Kristiadi, J. B., 2014. *Administrasi Manajemen Pembangunan*. Jakarta: LAN.
- Kurniawan, A., 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lukman, S., 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Maravelias, C., 2003. Post-bureaucracy - control through professional freedom. *Journal of Organizational Change*, 16(7), pp. 547-566.
- Mcsweeney, B., 2006. Are we living in a post-bureaucratic epoch?. *Journal of Organizational Change Management*, 19(2), pp. 22-37.
- Moenir, H. A. S., 2017. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Montgomery, D. C., 2013. *Statistical Quality Control: A Modern Introduction*. Asia: John Wiley & Sons, Inc.

- Mungiu-Pippidi, 2017. *Index of Public Integrity*. [Online] Available at: <http://integrity-index.org/> [Diakses 12 September 2021].
- Onyeisi, O. F., 2019. Evaluation of User's Satisfaction with Reference Services in Selected Federal University Libraries in Southeastern Nigeria. *Journal of Islam and Humanities*, 3(2), pp. 17-29.
- Osborne, D. & Gaebler, T., 1993. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York: Penguin Books.
- Pasolong, H., 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Pollitt, C., 1995. Justification by Works or by Faith?: Evaluating the New Public Management. *Evaluation*, 1(2), pp. 133-154.
- Pollitt, C., 2003. *The essential public manager*. McGraw-Hill Education: Maidenhead Open University Press.
- Rahhal, W., 2015. The Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: An Empirical Investigation in Syrian Mobile Telecommunication Services. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(7), pp. 81-89.
- Rasul, I. & Rogger, D., 2017. Management of Bureaucrats and Public Service Delivery: Evidence from the Nigerian Civil Service. *Economic Journal*, 6(2), pp. 442-450.
- Salusu, J., 2016. *Pengambilan Keputusan Strategik (Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit)*. Jakarta: Grasindo.
- Sanapiah, A. A., 2000. Pelayanan Yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), pp. 21-35.
- Santosa, P., 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Demokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Redika Aditama.
- Sheng, Y. K., 2009. *What is Good Governance ? United Nations Economic and social Commission for Asia and the Pacific*. [Online] Available at: <http://www.unescap.org/> [Diakses 12 September 2021].
- Siagian, S. P., 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P., 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, M. & Effendi, S., 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

- Sugiarto, 2011. *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriatna, T., 2020. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Mutima.
- Syamsuddin, 2014. *Efektifitas Pelayanan Administrasi*. Jakarta: Harvarindo.
- Taylor, J., 2009. Strengthening the link between performance measurement and decision making. *Public Administration*, 86(22), pp. 853-871.
- Thoha, M., 2012. *Government Bureaucracy and the Power in Indonesia (Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia)*. Yogyakarta: Matapena Institute.
- Tjiptono, F., 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjosvold, D., 2008. Conflicts in the study of conflict in organizations. In C. K. W. De Dreu & M. J. Gelfand (Eds.). *The psychology of conflict and conflict management in organizations*, 3(2), pp. 445-453.
- Toha, M., 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Fajar Interpratama Offset.
- Verbeeten, F. H. M., 2008. Performance management practices in public sector organizations. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 21(10), pp. 427-454.
- Wahab, A. S., 1988. Reformasi Pelayanan Publik Menuju Sistem Pelayanan Yang Responsif Dan Berkualitas. *Spirit Publik*, 2(1), pp. 51-62.
- Walker, R. M., Brewer, G. A., Boyne, G. A. & Avellaneda, C. N., 2011. Market Orientation and Public Service Performance: New Public Management Gone Mad?. *Public Administration Review*, 71(2), pp. 707-717.
- Yusriadi, 2018. *Revormasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Zeithaml, V. A. & Parasuraman, A. B. L. L., 1990. *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- pn-bengkulu.go.id