Pengaruh Pelaporan Dan Pelayanan Pelaporan Terhadap Kualitas Pelayanan di SPKT Polda Lampung

D. Zulkarnain^{1*}, Erlina Rufaidah², Faurani I Santi Singagerda³

¹Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

²Universitas Lampung, Lampung, Indonesia

³Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, Lampung, Indonesia

*Correspondence: dzulkarnain83@gmail.com

Abstrak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelaporan dan pelayanan pelaporan terhadap kualitas pelayanan di SPKT Polda Lampung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik cluster random sampling dengan jumlah responden sebanyak 51 orang. Analisis dipakai menggunakan analisis kuantitatif dan pengolahan data menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaporan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dengan kontribusi pengaruh sebesar 84,3 persen. Selanjutnya Pelayanan Pelaporan juga berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dengan kontribusi pengaruh sebesar 87 persen. Uji regresi menunjukkan secara bersama-sama terdapat pengaruh positif antara Pelaporan dan Pelayanan Pelaporan terhadap Kualitas Pelayanan. Besarnya pengaruh kedua variabel X1 dan X2 terhadap Y sebesar 89,7 persen, sisanya 10,3 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelaporan, Pelayanan Pelaporan

Abstract.

The purpose of this study is to determine the effect of reporting and reporting services on the quality of service in SPKT Polda Lampung. This study used quantitative research methods. The research technique used in this study was a cluster random sampling technique with 51 respondents. Analysis is used using quantitative analysis and data processing using the SPSS program. The results showed that reporting had a positive effect on employee performance with an influence contribution of 84.3 persen. Furthermore, Reporting Services also has a positive effect on employee performance with an influence contribution of 87 persen. The regression test shows that simultaneously there is a positive influence between Reporting and Reporting Services on Service Quality. The magnitude of the influence of the two variables X1 and X2 on Y was 89.7 persen, the remaining 10.3 persen was influenced by other variables outside this study.

Keywords: Service Quality, Reporting, Reporting Services

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi (Ramdhani et al., 2021). Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan Principal-Agent (Widagdo et al., 2020). Berdasarkan kerangka kerja tersebut, pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumber daya dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan

pengeluaran untuk memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelayanan kolektif.

Kegagalan organisasi pemerintah dalam membangun kinerja pelayanan yang efisien, responsif, dan akuntabel sebenarnya dapat dilihat melalui kegagalan organisasi dalam mengembangkan sistem pelayanan yang secara tepat mampu merefleksikan kondisi faktual lingkungan organisasi tempat organisasi berada dengan menggunakan metafora organisme, berusaha menjelaskan lima DNA, yakni suatu kode genetika untuk menjelaskan tubuh organisasi dan

pemerintah yang mempengaruhi kapasitas dan perilakunya(Zuhra, 2020). Sikap dan perilaku organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan akan sangat ditentukan oleh bagaimana DNA organisasi tersebut dikelola(Siregar et al., 2022).

DNA organisasi tersebut dijabarkan menjadi lima aspek kehidupan organisasi yang meliputi misi atau tujuan, insentif, akuntabilitas, kekuasaan, dan kultur. Kelima DNA tersebut akan saling mempengaruhi dalam membentuk perilaku organisasi publik. Pengelolaan kelima sistem kehidupan organisasi tersebut akan sangat menentukan laporan kepolisian yang diselenggarakan (Dwiyanto, 2021). Penyelenggaraan pelayanan yang efisien dapat dilihat pula berdasarkan aspek-aspek yang meliputi kualitas manajemen, sumber daya, teknologi, dan kerja sama(Hadju & Adam, 2019). Penyelenggaraan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh adanya sumber daya, seperti finansial, jumlah pegawai, dan sebagainya, melainkan lebih ditentukan oleh adanya perpaduan penerapan manajemen pelayanan yang berorientasi pada kualitas layanan dengan memfokuskan pada pengembangan sumber daya manusia yang andal di lingkungan organisasi(Murtafiah, 2022).

Pelayanan yang berkualitas tidak akan meningkat manakala organisasi tidak mengadopsi perkembangan teknologi informasi yang terbukti mampu mempermudah dan mempercepat pelayanan(Masriansyah, 2020). Akuntabilitas organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga harus dibangun melalui pengembangan iklim kemitraan dengan berbagai komponen masyarakat sehingga pelayanan publik yang dihasilkan benar-benar mampu memenuhi nilai-nilai atau norma yang tengah berkembang dalam masyarakat(Prasetyo & Anwar, 2021). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan senantiasa memperhatikan dinamika sosial yang berkembang dalam masyarakat mengingat organisasi tidak beroperasi dalam ruang hampa(Rahman et al., 2022).

Kota Bandar Lampung dengan jumlah masyarakat sebanyak 1.184.949 Jiwa Unsur pelaksana tugas pokok fungsi kepolisian di wilayah tertentu yang berada di bawah Kapolres dan Kapolsek dari segi kewilayahan

maupun kerawanan mendominasi wilayah Bandar Lampung. Seringnya terjadi tindak kriminalitas dan gangguan kamtibmas ditengah lingkungan masyarakat membuat masyarakat merasa tidak nyaman dan resah sehingga perlunya ekstra pengamanan dari pihak kepolisian. Polda Lampung adalah Kepolisian yang berdiri sebagai pintu gerbang antara Polri dan masyarakat serta memiliki tugas dan tanggung jawab utama yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketika masyarakat melapor atas segala sesuatu yang menyimpannya dan membutuhkan bantuan Kepolisian disinilah tempatnya(Dedi, 2019).

Dalam rangka memberikan pelayanan sebagai ujung tombak kepolisian kepada masyarakat maka jajaran kepolisian bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang membutuhkan antara lain : Menerima segala bentuk laporan dan pengaduan masyarakat, Melakukan penanganan pertama Laporan/pengaduan masyarakat, Melayani masyarakat dalam hal permintaan bantuan tindakan kepolisian, Melayani dan membantu penyelesaian perkara ringan/perselisihan antar warga sesuai ketentuan hukum yang berlaku dan peraturan/kebijakan dalam organisasi Jumlah laporan yang diterima SPKT baik berupa pengaduan, kehilangan, kriminal selama tahun 2022 berjumlah 716 kasus laporan. Sebanyak 47% sudah ditindaklanjuti dan diselesaikan berdasarkan hukum dan perundang-undangan.

Keberadaan suatu organisasi jasa pelayanan umum seperti institusi Kepolisian Daerah (Polda) dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal(Bahtiar et al., 2021). Beberapa hal yang menjadi fokus masalah dalam aktivitas kerja pada institusi Kepolisian Daerah adalah hubungan antara faktor lingkungan kerja dan kinerja serta pengaruhnya terhadap Laporan Kepolisian(Umiati et al., 2022). Mengingat pentingnya peranan lingkungan kerja dalam suatu organisasi, maka perlu diungkapkan bagaimana pengaruhnya terhadap pelayanan(Sholikhah, 2021).

Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok (Bahri, 2019). Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pegawai dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankannya (Ayunasrah et al., 2022).

Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan (Maulyan et al., 2022). Pada umumnya dipandang sebagai hasil keseluruhan sistem pelayanan yang diterima konsumen, dan pada prinsipnya, bahwa Laporan Kepolisian berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta adanya tekad untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan (Tanjung, R., Cecep, C., Sulaeman, D., Hanafiah, H., & Arifudin, 2019).

Kinerja pegawai sangat menentukan kualitas suatu organisasi. Menurut (Daulay & Hikmah, 2020) kinerja merupakan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu (Hidayat et al., 2020). Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Lampung bertugas membina dan melaksanakan manajemen pembinaan kesejahteraan yang meliputi penyelenggaraan pembinaan rohani, jasmani dan mental.

Kinerja yang dihasilkan oleh anggota Bakwatpers Polda Lampung saat ini nampak masih terkesan mengulur-ulur penyelesaian pekerjaan. Hal-hal seperti ini dapat menghambat keperluan dari anggota lain yang membutuhkan. Beberapa dari anggota yang seharusnya melakukan pelayanan di saat jam bekerja dimulai justru masih belum berada di tempat. Arah dari pimpinan dan kesadaran akan tanggung jawab dari masing-masing anggota petugas sudah selayaknya dilakukan demi terciptanya Laporan Kepolisian yang

diharapkan dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Hal-hal yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pengaruh lingkungan kerja adalah menambah sarana dan prasarana, meningkatkan kenyamanan dalam bekerja dan memberikan keamanan dalam setiap aktivitas kerja anggota (Kurniawan & Hazir, 2019). Sedangkan untuk memperkuat kinerja perlu dilakukan tindakan-tindakan nyata, yaitu mengembangkan kepemimpinan yang demokratis dan meningkatkan koordinasi antar bagian dan antar instansi (Anwar et al., 2022). Usaha-usaha itu diharapkan mampu menghilangkan kesan pelayanan yang sulit dan berbelit-belit (Jafar et al., 2020).

Berdasarkan permasalahan dan penelitian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh pelaporan dan pelayanan pelaporan terhadap kualitas pelayanan di SPKT Polda Lampung.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di SPKT Polda Lampung. Variabel penelitian ini adalah Laporan Kepolisian (X1) dan Pelayanan Pelaporan (X2) terhadap Pelayanan di SPKT Polda Lampung (Y). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, metode dokumentasi, dan metode kuisioner/ angket.

Penentuan sampel digunakan adalah 51 orang. Penelitian ini menggunakan cluster random sampling. Metode yang digunakan untuk membuktikan kebenaran data-data yang akan di analisis dengan cara menguji data menggunakan program SPSS.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan ketergantungan, dan arah hubungan ketergantungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) apakah bernilai positif atau negatif. Kemudian dilakukan uji hipotesis secara parsial (uji-t) dan uji hipotesis secara simultan (uji-F).

Secara parsial (uji-t) dilakukan untuk menguji hipotesis apakah Laporan Kepolisian (X1) dan Pelayanan Pelaporan (X2) terhadap Pelayanan di SPKT Polda Lampung (Y) dengan hipotesisnya sebagai berikut :

H_0 : tidak ada pengaruh antara Laporan Kepolisian (X1) dan Pelayanan Pelaporan (X2) dan Pelayanan di SPKT Polda Lampung (Y).

H_a : terdapat pengaruh antara Laporan Kepolisian (X1) dan Pelayanan Pelaporan (X2) dan Pelayanan di SPKT Polda Lampung (Y).

Laporan Kepolisian dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel Coefficients. Dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan

tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Adapun kriteria dari uji statistik t: Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara Laporan Kepolisian (X1) dan Pelayanan Pelaporan (X2) dan Pelayanan di SPKT Polda Lampung (Y).

Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara Laporan Kepolisian (X1) dan Pelayanan Pelaporan (X2) dan Pelayanan di SPKT Polda Lampung (Y).

Sedangkan Uji-F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh Laporan Kepolisian (X1) dan Pelayanan Pelaporan (X2) terhadap Pelayanan di SPKT Polda Lampung (Y) dengan hipotesisnya sebagai berikut :

H_0 : tidak ada pengaruh yang signifikan antara Laporan Kepolisian (X1) dan Pelayanan Pelaporan (X2) terhadap Pelayanan di SPKT Polda Lampung (Y).

H_a : terdapat pengaruh yang signifikan antara Laporan Kepolisian (X1) dan Pelayanan Pelaporan (X2) terhadap Pelayanan di SPKT Polda Lampung (Y).

Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai sig pada tabel dan tingkat kepercayaan yang ditentukan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Adapun kriteria dari uji statistik F : Jika nilai signifikansi uji $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara Laporan Kepolisian (X1) dan Pelayanan Pelaporan (X2) terhadap Pelayanan di SPKT Polda Lampung (Y).

Jika nilai signifikansi uji $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya

terdapat pengaruh antara Laporan Kepolisian (X1) dan Pelayanan Pelaporan (X2) terhadap Pelayanan di SPKT Polda Lampung (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil perhitungan statistik regresi linear berganda pengaruh Laporan Kepolisian (X1) dan Pelayanan Pelaporan (X2) terhadap Pelayanan di SPKT Polda Lampung (Y) diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Koefisien Determinasi Laporan terhadap Kualitas Pelayanan
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,918 ^a	,843	,839	3,35703

a. Predictors: (Constant), X₁

Koefisien Determinasi (KD) = R² = 0,843= 84,3%. Dapat disimpulkan bahwa variabel Laporan (X1) menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel Kualitas

Pelayanan (Y) SPKT Polda Lampung sebesar 84,3%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Tabel 2. Perhitungan Pengaruh Pelayanan Pelaporan (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,933 ^a	,870	,867	3,05102

a. Predictors: (Constant), X₁

Koefisien Determinasi (KD) = $R^2 = 0,870 = 87\%$. Dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Pelaporan (X2) menjelaskan variasi perubahan variabel Kualitas Pelayanan (Y)

sebesar 87%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Tabel 3. Perhitungan Pengaruh Laporan (X1) dan Pelayanan Pelaporan (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,947 ^a	,897	,892	2,75002

a. Predictors: (Constant), X₁

Korelasi Laporan dan Pelayanan Pelaporan dengan Kualitas Pelayanan sebesar 0,947, artinya ketiga variabel tersebut mempunyai hubungan yang sangat kuat dan positif. Berarti semakin baik Laporan dan Pelayanan Pelaporan maka Kualitas Pelayanan akan semakin meningkat, sebaliknya jika Laporan dan Pelayanan Pelaporan tidak baik maka Kualitas

Pelayanan Masyarakat SPKT Polda Lampung akan menurun.

Koefisien Determinasi (KD) = $R^2 = 0,897 = 89,7\%$. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya pengaruh Laporan dan Pelayanan Pelaporan terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 89,7% dan sisanya sebesar 10,3% akibat penyesuaian faktor lain yang tidak penulis teliti dalam penelitian ini.

Tabel 4. Perhitungan Pengaruh Laporan (X1) dan Pelayanan Pelaporan (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,538	1,803		,853	,398
X ₁	,371	,106	,399	3,509	,001
X ₂	,587	,117	,569	5,002	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas, kemudian dimasukkan persamaan :

$Y = 1,538 + 0,371X_1 + 0,587X_2$. Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Laporan sebesar satu point, maka Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,371 point dengan asumsi variabel lain tidak berubah, Setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Pelayanan Pelaporan sebesar satu point, maka Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,587 point dengan asumsi variabel lain tidak berubah, Berdasarkan uji pengujian uji t secara partial Laporan $t_{hitung} > t_{tabel}$ 3,509 > 1,67528 maka H₀ ditolak dan H₁ diterima (hipotesis penelitian) artinya laporan mempunyai pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan tingkat signifikansi 0,001. Variabel Pelayanan Pelaporan $t_{hitung} > t_{tabel}$ 5,002 > 1,67528 maka H₀ ditolak dan H₁ diterima (hipotesis penelitian) artinya Pelayanan

Pelaporan mempunyai pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan disiplin kerja merupakan variabel yang paling penting dalam menentukan Kualitas Pelayanan pegawai dalam organisasi. Variabel berikutnya yang memiliki peran yang cukup besar dalam mempengaruhi Kualitas Pelayanan masyarakat SPKT Polda Lampung.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah dari hasil analisis kuantitatif, penelitian ini berhasil mendukung hipotesis penelitian pertama yaitu Laporan berpengaruh nyata terhadap Kualitas Pelayanan SPKT Polda Lampung yaitu mencapai 84,3%. Pengujian kedua menunjukkan bahwa Pelayanan Pelaporan

berpengaruh nyata terhadap Kualitas Pelayanan SPKT Polda Lampung dengan tingkat pengaruh sebesar 87%. Meneliti hipotesis ketiga, dapat disimpulkan bahwa Laporan dan Pelayanan Pelaporan secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap Kualitas Pelayanan SPKT Polda Lampung dengan kontribusi bersama sebesar 89,7%, dan sisanya 10,3%. dipengaruhi oleh orang lain. Faktor-faktor di luar penelitian ini dengan kata lain hipotesis ketiga diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, F., Neliwati, N., & Rohman, F. (2022). Koordinasi Antara Komite Sekolah Dengan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di SdDN 104185 Sei Semayang. *Jurnal Fadillah: Manajemen Pendidikan Islam & Umum*, 2(1).
- Ayunasrah, T., Ratnawati, R., Diana, R., & Ansari, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 4(1), 1–10.
- Bahri, S. (2019). Pengaruh penempatan, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 16–30.
- Bahtiar, R., Myrna, R., & Susanti, E. (2021). Digital Government Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA) di Jawa Barat. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 230–253.
- Daulay, N., & Hikmah, H. (2020). RETRACTED: Pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Poetra Jaya Sukses Mandiri di Batam. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 9(1), 13–18.
- Dedi, A. (2019). Negara-Negara Berkembang Dalam Pusaran Politik Globalisasi Dunia. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 3(1), 15–26.
- Dwiyanto, A. (2021). Reformasi birokrasi publik di Indonesia.
- Hadju, L., & Adam, N. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bone Bolango. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 125–135.
- Hidayat, A., Mattalatta, S., & Sani, A. (2020). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada dinas sosial Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 5(3), 202–212.
- Jafar, M. U. A., Rachman, M. T., & Iswanto, D. (2020). Persepsi Pegawai Terhadap Kehadiran Calo Layanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bima. *Journal of Government and Politics (JGOP)*, 2(2), 166–180.
- Kurniawan, R., & Hazir, A. Y. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Yang Berdampak Pada Prestasi Kerja. *JEM Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 5(1), 115–134.
- Masriansyah, L. (2020). Go Digital and Customer Relationship Marketing sebagai Strategi Pemulihan Bisnis UMKM yang Efektif dan Efisien di Masa Adaptasi New Normal. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship*, 8(4), 126–140.
- Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 8–17.
- Murtafiah, N. H. (2022). Analisis Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Handal Dan Profesional (Studi Kasus: Iai An Nur Lampung). *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 10(02).
- Prasetyo, M. A. M., & Anwar, K. (2021). Karakteristik Komunikasi Interpersonal serta Relevansinya dengan

- Kepemimpinan Transformasional. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 5(1), 25.
- Rahman, Z., Rozikin, M., & Sentanu, I. G. E. P. S. (2022). Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Batu Nomor 56 Tahun 2020 Berbasis Collaborative Pentha Helix (Studi pada Sektor Pariwisata Kota Batu). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 8(3), 262–275.
- Ramdhani, E. C., Permatasari, D. I., Sapitri, J. E., Asep, A., & Siswidiyanto, S. (2021). Sipeka (Sistem Informasi Pelayanan Skck) Pada Polsek Kotabaru Kab. Karawang. *JISAMAR (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research)*, 5(1), 99–116.
- Sholikhah, Z. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Rendah Hati, Kualitas Kehidupan Kerja dan Motivasi Pelayanan terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai Sektor Publik. *Probisnis*, 14(1), 53–67.
- Siregar, Y. S., Nugroho, Y. A., Tlonaen, A., Basuki, A. D., Jiasti, F. D., & Sigit, Y. S. (2022). Implementasi Kompensasi Berupa Reward/Penghargaan Promosi Mengikuti Pendidikan Pengembangan Bagi Anggota/PNS Polri Polda Metro Jaya. *Journal of Public Policy and Applied Administration*.
- Tanjung, R., Cecep, C., Sulaeman, D., Hanafiah, H., & Arifudin, O. (2019). Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 234–242.
- Umiahi, S. D., Mellyana, M., Kurniasih, N., Waluyo, S. H., & Hamka, H. (2022). Analisis Pengaruh Penempatan Perwira Polri (Lulusan Sekolah Inspektur Polisi TA 2021) Terhadap Motivasi Kerja pada Ditbinmas Polda Metro Jaya. *Journal of Public Policy and Applied Administration*.
- Widagdo, J. W., Gunistiyo, G., Indriasih, D., & Prihadi, D. (2020). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kepolisian Resor Brebes. *Performance: Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing Dan Sistem Informasi*, 27(2), 62–75.
- Zuhra, A. (2020). Analisis Yuridis Biolaw dan Penerapan di Indonesia Menurut Hukum Internasional. *Hukum Pidana Dan Pembangunan Hukum*, 2(2).