

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA DAMPAK KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

**Diding Bajuri**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Majalengka  
Jl.Raya KH Abdul Halim No 103, Majalengka Kulon, Kab Majalengka, Jawa Barat  
Indonesia. 45418**

Email:

[didingbajuri@unma.ac.id](mailto:didingbajuri@unma.ac.id)

### **ABSTRAK**

Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh terhadap kinerja dan berdampak pada kepuasan dan kepercayaan pengguna pelayanan oleh karena itu tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor kualitas pelayanan tersebut di lingkungan Sekretaris Daerah Kabupaten Majalengka, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan fokus penelitian pada pegawai pelaksana dan penerima pelayanan di ruang lingkup pemerintahan Daerah Kabupaten Majalengka serta menggunakan metode riset lan keyakinan variabel moderasi dan verifikasi riset. Hasil temuan penelitian menunjukkan Kinerja Organisasi dilihat dari dimensi kualitas, kuantitas, ketepatan, efektivitas dalam pelayanan memberikan hasil yang baik dimana prosedur pelayanan dapat dipercaya sudah berjalan sesuai dengan visi dan misi organisasi, namun mengenai kecepatan dan beberapa indikator lain belum berjalan dengan optimal seperti ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan. Kemudian ditemukan pula bahwa aspek kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja dan kepuasan organisasi. Dari penjabaran hasil tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Majalengka telah mempunyai kelayakan pelayanan yang baik namun masih terdapat beberapa indikator dalam pelayanan yang berjalan belum sesuai dengan semestinya.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kinerja organisasi, Kepuasan, Kepercayaan.

### **Latar Belakang Masalah**

Pergeseran tata kelola pemerintahan yang bersifat transparan merupakan suatu dampak dari revolusi 4.0 dimana penyampaian informasi didukung oleh teknologi dan media Komputer sebagai media utama dalam mendorong partisipasi masyarakat melalui transparansi pemerintahan. Era revolusi 4.0 membawa tatanan pengelolaan berbasis digital tidak terkecuali pengelolaan organisasi publik dimana lembaga pelaksana roda pemerintahan sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat berupa barang atau jasa, Halim (2014) pemerintah Daerah merupakan salah satu pihak yang terlibat dalam pelaksanaan roda pemerintahan dibidang daerah bertugas memberikan pelayanan dan pembangunan serta memiliki kewajiban menyampaikan laporan berupa pertanggungjawaban keuangan daerah sebagai penilaian keberhasilan pemerintah daerah dalam menjalankan tugasnya. Organisasi sektor publik

memiliki tujuan memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai upaya mencapai kesejahteraan seperti diamanatkan oleh Undang-Undang sebagai landasan pelaksanaan kerja organisasi sektor publik

Oleh karena itu organisasi sektor publik dituntut untuk mampu melayani tanpa memperhitungkan profit selain itu organisasi juga harus mampu mengelola jasa pelayanan secara baik serta dapat dipertanggungjawabkan sebagai bentuk akuntabilitas dan kinerja organisasi sektor publik. Untuk itu dibutuhkan suatu pengukuran kinerja sebagai bentuk komunikasi strategis dalam organisasi dan sebagai upaya identifikasi kepuasan pengguna pelayanan. Sistem pengukuran kinerja sektor publik adalah alat ukur secara finansial dan nonfinansial yang digunakan untuk membantu penilaian pencapaian strategi organisasi. Organisasi sektor publik pada saat ini dituntut untuk lebih memperhatikan aktivitas Value for Money yaitu tiga elemen utama dalam pengelolaan organisasi meliputi ekonomi, efisiensi dan efektivitas. Menurut Mardiasmo (2009) Value For Money adalah tolak ukur penganggaran belanja organisasi baik organisasi dengan orientasi laba atau organisasi nonprofit, kemudian menurut Ardila, Putri dkk (2015) Value For Money adalah konsep inti pengukuran kinerja organisasi publik yang memfokuskan pertimbangan secara bersama-sama aspek Input, Output, dan Outcome.

Saat ini pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah secara akuntabilitas termasuk ke dalam pencapaian kinerja, dimana pelaksanaan pelayanan publik secara otomatis akan menunjang pencapaian kinerja pemerintah daerah yang terlihat dari keberhasilan pelayanan yang berkualitas. Namun saat ini instansi pemerintah mengalami beberapa permasalahan dalam pelayanan dimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah masih dianggap buruk dan membuat masyarakat mengalami krisis kepercayaan yang kemudian teraktualisasi pada protes terhadap pelayanan pemerintah termasuk di lingkungan Sekretaris Daerah Kabupaten Majalengka. Oleh karena itu penulisan artikel penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati serta pengaruhnya dan dampaknya terhadap kinerja dan kepuasan dengan kepercayaan sebagai variabel moderating pada lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Majalengka.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan sebagai bentuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atau penduduk. Menurut Pasolong (2011) pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan atau keinginan masyarakat yang dilaksanakan oleh organisasi publik sesuai dengan tata cara dan aturan yang sudah ditetapkan sebagai upaya peningkatan kesejahteraan rakyat. Pelayanan yang optimal tentu akan melahirkan suatu bentuk kualitas pelayanan dimana Menurut Brady dalam Afrial, dkk (2017) Kualitas pelayanan adalah penerimaan pelayanan yang didapat sesuai dengan harapan berdasarkan perbandingan secara nyata. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Indrawati (2020) kualitas pelayanan merupakan kegiatan perbandingan yang dilakukan konsumen atas harapan dan pelayanan yang telah diterimanya. Kemudian Barata (2003) mengatakan kualitas pelayanan diukur bukan berdasarkan pendapat pihak pelaksana pelayanan akan tetapi kualitas pelayanan diukur berdasarkan pemenuhan kebutuhan dan kepuasan dari para penerima pelayanan yang telah dilaksanakan.

### **Kinerja Pegawai**

Kinerja adalah suatu hasil atas terselenggaranya aktivitas kerja yang dilaksanakan oleh seseorang atau instansi. Menurut Kapur (2011) kinerja pegawai adalah penetapan standar kerja, penilaian seorang pegawai yang buat dengan tujuan memotivasi pegawai yang bersangkutan untuk memberikan kinerja yang lebih tinggi. Sementara menurut Hidayat (2019) evaluasi kinerja pegawai atau organisasi pemerintah merupakan hal yang sangat penting untuk mengetahui bagaimana kinerja yang dilaksanakan dan sebagai evaluasi atas kinerja yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Dwiyanto (2017) untuk mengukur kinerja organisasi pemerintah terdapat tiga (3) indikator utama yang meliputi Responsivitas yaitu organisasi memiliki kemampuan mengenali kebutuhan pelayanan, Menyusun agenda dan merancang prioritas pelayanan, serta organisasi mampu mengembangkan program pelayanan secara efektif dan sesuai kebutuhan aspirasi masyarakat, kemudian indikator responsibilitas dimana pelaksana pelayanan harus mampu menunjukkan keselarasan program dan kegiatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan misi pelayanan, serta Akuntabilitas yang merupakan bentuk pengukuran untuk mengetahui sejauh mana para instansi pemerintah dan pemangku kepentingan masyarakat dalam memperjuang hak kebutuhan masyarakat.

### **Kepuasan**

Kepuasan masyarakat adalah penentu dan menjadi unsur utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik Ramadhani (2020) mengatakan penyelenggaraan pelayanan publik adalah diperuntukan pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan produk berupa barang, jasa, dan pelayanan yang diselenggarakan secara tepat dan menghasilkan rasa puas masyarakat. Tjiptono (2016) mengatakan kepuasan masyarakat akan pelayanan publik akan terlihat dari penerima pelayanan yang mendapatkan manfaat atas pengajuan pelayanan dan kepuasan ini terkonsep sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman dari penggunaan pelayanan yang diajukan.

### **Kepercayaan**

Kepercayaan menurut Govender dkk (2002) adalah jalinan hubungan jangka Panjang yang menghasilkan kemauan atau keyakinan antar mitra dalam suatu hubungan. Sementara menurut Kasinem (2020) kepercayaan merupakan suatu kondisi dimana kelompok merasakan percaya atas integritas mitranya, kepercayaan dapat diartikan sebagai pemenuhan ekspektasi seorang individu terhadap individu lain yang menyatakan bahwa kepercayaan dan perbuatan individu tersebut dapat diandalkan. Sementara menurut Jariyachamsit (2021) kepercayaan yang besar dapat dihasilkan dari kemampuan komunikasi yang efektif dengan instrumen sebagai penghasil kepercayaan pelanggan, dengan komunikasi yang berjalan efektif maka kebutuhan pelanggan akan terpenuhi dengan pemahaman dan pengetahuan penyedia jasa sehingga pelanggan dapat mempercayai pelaksana pelayanan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian berupa metode Deskriptif dan verifikatif dengan objek penelitian faktor-faktor kualitas pelayanan sebagai variabel kinerja organisasi dan variabel intervening, sementara kepercayaan dan kepuasan sebagai variabel terikat. Penelitian ini juga menggunakan rumus slovin untuk meminimal sampel yang akan digunakan yaitu sebanyak 164 dari 276 pegawai di Sekretaris Daerah Kabupaten Majalengka, Dari paradigma dan hipotesis penelitian analisis data yang digunakan menggunakan analisis regresi secara simultan dan parsial dari variabel terikat. Serta variabel lain disebut variabel intervening

dan variabel moderator yang turut mempengaruhi hubungan variabel independen que dependen.

### Hasil dan Pembahasan

Analisis deskriptif variabel penelitian yang terdiri dari kualitas pelayanan publik, kinerja organisasi, kepercayaan dari kepuasan terhadap pelayanan pada sekretaris Daerah kepada masyarakat yang mengajukan pelayanan di Kabupaten Majalengka dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.

No	Indikator	Rata-rata
1	Sarana dan Prasarana perkantoran yang memadai	4.061
2	SDM yang memadai	4.043
3	Instrumen komunikasi	3.921
4	Ketepatan waktu Pelayanan	3.787
5	Prosedur	3.848
6	Standar pelayanan	3.939
7	Kecepatan merespons	4.055
8	Tanggap terhadap masalah yang dihadapi	3.951
9	Menjaga kerahasiaan	3.780
10	Keakuratan data	3.866
11	Perilaku ramah	3.805
12	Memahami masyarakat	4.018
	Total rata-rata	3.922

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2020

Dari analisis deskriptif tersebut variabel kualitas publik terdiri dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dilihat dari nilai rata-rata 3,922 termasuk kedalam kategori baik. Hasil dari penelitian mengindikasikan bahwa pemberian pelayanan yang dilakukan sekretaris Daerah Kabupaten Majalengka berada pada kinerja baik, Hasil analisis tersebut menunjukkan indikator fasilitas kantor dan peralatan kantor cukup memadai dilihat dari nilai tertinggi sebesar 4,061 sedangkan indikator terendah yaitu perilaku pegawai dalam melaksanakan pelayanan dengan nilai 3,805

Tabel 2. Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Organisasi

No	Indikator	Rata-rata
1	Kecepatan dalam pelayanan	3.110
2	Kemampuan	3.201
3	Kedisiplinan	3.226
4	Sumber daya manusia	3.335
5	Teknologi	3.329
6	Pencapaian	3.213
7	Sistem pelayanan yang sesuai	3.378
8	Penjadwalan	3.396
9	Responsive	3.415
10	Transparan	3.360
	Jumlah	3.296

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2020

Dari hasil deskriptif variabel kinerja organisasi terdiri dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan efektivitas termasuk dalam kategori yang cukup dengan rata-rata nilai 3,296. Dalam penelitian ini terindikasi juga bahwa indikator responsive adalah indikator tertinggi dengan rata-rata nilai 3,415, sementara indikator terendah yaitu kecepatan pelaksanaan pelayanan dengan rata-rata nilai 3,110.

Tabel 3 Analisis Deskripsi Variabel Kepercayaan

No	Indikator	Rata-rata
1	Nilai positif yang diberikan oleh organisasi SETDA kepada OPD lainnya	3.390
2	Organisasi SETDA memiliki nilai beda dalam memberikan pelayanan kepada OPD lainnya	3.384
3	Misi organisasi SETDA sejalan dengan misi OPD lainnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas	3.433
4	Nilai dasar SETDA mengutamakan nilai integritas, mandiri dan profesional dalam memberikan pelayanan	3.268
5	Perhatian organisasi terhadap yang membutuhkan	3.372
6	Perhatian kepada seluruh OPD	3.378
7	Pembuktian hasil pekerjaan	3.378
8	Pembuktian atas janji yang telah diucapkan	3.226
Jumlah		3.354

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2020

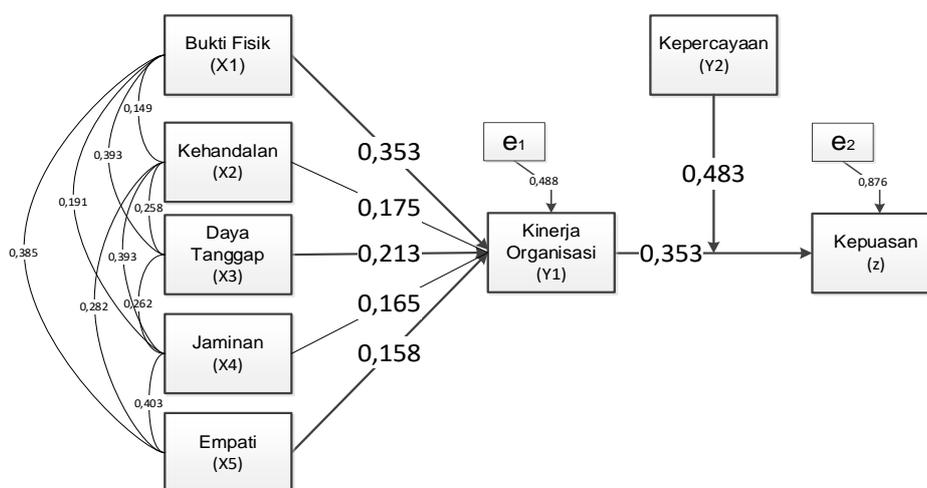
Berdasarkan hasil analisis deskripsi variabel kepercayaan organisasi yang terdiri dari komitmen, keyakinan dan pembuktian secara umum berada pada kategori yang cukup dengan rata-rata nilai 3,354. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa indikator misi organisasi Sekretaris Daerah sejalan dengan misi operasional perangkat daerah lainnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan indikator tertinggi dengan nilai rata-rata 3,433, sementara indikator pembuktian atas janji yang telah diucapkan adalah indikator terendah dengan rata-rata nilai 3,226.

Tabel 4. Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan (IKM)

No	Indikator	Rata-rata
1	Prosedur pelayanan	3.384
2	Persyaratan pelayanan	3.329
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.238
4	Kepastian jadwal pelayanan	3.341
5	Kecepatan pelayanan	3.311
6	Kewajaran terhadap prosedur pelayanan	3.311
7	Kepastian dalam pelayanan	3.189
8	Kenyamanan	3.329
9	Kelengkapan	3.335
10	Kemampuan	3.341
11	Keakuratan	3.335
12	Kemandirian	3.372
Jumlah		3,317

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2020

Dari hasil analisis deskripsi pada variabel kepuasan (IKM) menunjukkan bahwa secara umum kategori yang masuk ke angka cukup dengan rata-rata nilai 3,317. Penelitian ini menunjukkan bahwa indikator prosedur pelayanan merupakan indikator tertinggi dengan rata-rata nilai sebesar 3,384, kemudian indikator kepastian sebagai penilaian terendah dimana rata-rata nilai 3,189. Proses dalam analisis verifikatif menggunakan analisis jalur yang memiliki fungsi memberikan pengetahuan mengenai tingkat hubungan (korelasi) antar Variabel independen, hubungan kausalitas variabel dependen dan independen secara langsung dan tidak serta pengujian hipotesis baik secara parsial maupun simultan, analisis jalur dengan Program Amor Versi 20.0 dapat dilihat dari hasil analisis jalur berikut.



Gambar 1 Hasil Analisis Jalur

Sumber Pengolahan AMOS Versi 20.0

Dan tabel berikut ini merupakan analisis Koefisien pada penelitian,

Tabel

Coefficients<sup>a</sup>

5.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.136	.245		.554	.580
	X1	.326	.059	.353	5.544	.000
	X2	.155	.055	.175	2.837	.005
	X3	.194	.057	.213	3.399	.001
	X4	.136	.053	.165	2.558	.011
	X5	.134	.055	.158	2.422	.017

a. Dependent Variable: Y1

Koefisien Jalur Antara Variabel Independen dan Dependen

Dari data tabel tersebut, teranalisis bahwa nilai koefisien jalur tertinggi terdapat pada bukti fisik terhadap kinerja organisasi dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,213, sedangkan nilai koefisien jalur terendah terdapat pada dimensi empati dengan kinerja organisasi sebesar 0,158.

Tabel 6. Kontribusi Pengaruh langsung dan Tidak langsung

Variabel	Pengaruh	Pengaruh Tidak Langsung Melalui					Total	Total (1+6)
	Langsung (1)	Bukti Fisik (2)	Kehandalan (3)	Daya Tanggap (4)	Jaminan (5)	Empati (6)	(2+3+4+5+6) (6)	
Bukti Fisik	12,461		0,920	2,954	1,112	2,148	7,134	19,595
Kehandalan	3,062	0,920		0,962	0,814	1,064	3,760	6,822
Daya Tanggap	4,536	2,954	0,962		0,920	0,959	5,795	10,331
Jaminan	2,722	1,112	0,814	0,920		1,050	3,896	6,618
Empati	2,496	2,148	1,064	0,959	1,050		7,717	10,213
							<b>Jumlah</b>	53,579
							<b>Epsilon</b>	46,421

Dari tabel tersebut diketahui dimensi bukti fisik adalah dimensi dengan pengaruh terbesar terhadap kinerja organisasi dengan total pengaruh 19,595%. Sementara pengaruh terendah terdapat pada dimensi jaminan dengan total pengaruh 6,618%. Total pengaruh secara simultan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebesar 46,421% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian. Nilai koefisien jalur antara variabel kinerja organisasi terhadap kepuasan sebesar 0,124 sehingga besarnya pengaruh dari kinerja organisasi dengan kepuasan berjumlah 0,233. Sehingga besarnya pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan diketahui sebesar 23,30%. Hasil dari indikasi ini kepercayaan dinilai layak untuk menjadi variabel moderasi, sebab variabel kepercayaan terbukti secara empiris memperkuat hubungan antara kinerja terhadap kepuasan. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang terdiri dari aspek fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh terhadap kinerja organisasi. hal ini didukung dengan penelitian terdahulu dimana

menurut Nail (2016) kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kinerja organisasi, kemudian menurut Damayanti (2021) yang mengatakan bahwa pelayanan yang berkualitas berjalan sesuai atau bisa melebihi ekspektasi pengguna pelayanan. Pendapat ini didukung oleh Tarmidi (2021) yang mengatakan untuk membentuk kepuasan dibutuhkan peranan penting dari kepercayaan masyarakat akan pelaksanaan pelayanan publik.

### **Kesimpulan**

1. Hasil penelitian kualitas pelayanan publik sebagian besar termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Majalengka telah melakukan upaya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, namun kualitas pelayanan seperti sikap dan kepribadian pemberian pelayanan perlu ditingkatkan. Kami akan menciptakan sumber daya dan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi. Sebagian besar hasil survei kinerja organisasi masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja organisasi yang diukur melalui alat survey ini menunjukkan bahwa kantor wilayah di Kabupaten Majalengka berusaha untuk menunjukkan kinerja organisasi yang berkualitas tinggi, tetapi hasil survei menunjukkan bahwa masih ada layanan yang perlu ditingkatkan mengingat indikator layanan terendah dan indikator lainnya dibandingkan. Hasil survei tentang kepercayaan organisasi menunjukkan bahwa sebagian besar responden cukup menyadarinya, dan menunjukkan bahwa penilaian mereka terhadap kepercayaan organisasi dibentuk oleh responden dengan cukup baik. Untuk membangun kepercayaan terhadap organisasi Sekretariat Daerah, dimana nilai-nilai integritas harus dikedepankan, serta kemandirian dan profesionalisme dalam pemberian pelayanan harus menjadi hal utama. Hasil survey kepuasan organisasi baik, dan sekretariat daerah menjawab bahwa orientasi pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang bermutu tinggi dan memberikan kepuasan kepada pengguna.
2. Berdasarkan Hasil penelitian validitas secara empiris kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja organisasi. Kemudian Hasil lain menunjukkan kinerja organisasi berpengaruh secara empiris positif dan signifikan terhadap kepuasan, sehingga variabel kepercayaan menjadi variabel mitigasi antara kinerja organisasi dan kepuasan. Kinerja kota dapat ditingkatkan dengan memotivasi karyawan untuk bekerja keras dan keras untuk mencapai hasil yang optimal. Dengan memberikan penghargaan / pujian dari rekan kerja dan atasan untuk memenangkan hubungan dan rekan kerja. Dengan mengadakan pelatihan staf secara berkala dan mengevaluasi tingkat pencapaian tujuan dari pelatihan yang dilakukan, dapat diketahui sejauh mana perkembangan kemampuan PNS, dan untuk lebih meningkatkan dan menekankan kemampuan dalam melaksanakan tugas. tanggung jawab. Tingkatkan kualitas layanan pelanggan dengan langkah-langkah yang jelas, sederhana dan mudah dalam proses pelayanan OPD

### **Daftar Pustaka**

- Barata, AA. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Pt. Elex Media
- Afriani J, R. (2009). *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah*. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 16(2), 87–95.
- Ardila, I., & Putri, ayu anindya. (2015). *Analisis Kinerja Keuangan Dengan Pendekatan Value for Money Pada Pengadilan Negeri Tebing Tinggi*. *Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 15(1), 52–64.

- Barata, A. A. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Gramedia Pustaka.
- Dora, Y, M.; Sucahy, M, G.; Nur, N, F.; Zaphira, K, S.; Yuniar, T, E.; and Damayanti, R. (2021). *Analysis Of E-Service Quality , Facilities , And Prices on Customer Satisfaction PT . KCI Bandung*. *Review of International Geographical Education Online*, 11(3), 1587–1595. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.3.153>
- Dwiyanto, A. (2017). *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Fisipol Universitas Gajah Mada.
- Fandy, Tjiptono dan Greforius, C. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Andi Offset.
- Halim, A. dan M. S. K. (2013). *Akuntansi Sektor Publik: Akuntansi Keuangan Daerah*. Salemba Empat.
- Harbani Pasolong. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Jariyachamsit, S. (2021). *Effect of Customer Loyalty, Innovative Management, Knowledge Management and Marketing Management on Business Performance of Three Stars Hotel in Eastern Region of Thailand*. *Review of International Geographical Education Online*, 11(5), 359–371. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11/5/37>
- Govender, Michelle. Mark H.R. Bussin. 2020. *Performance Management And Employee Engagement A South African Perspective*. *SA Journal Of Human Resource Management*. Vol 18. DOI: <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v18i0.1215>
- Kapur, R. (2020). *The Significance of Performance Management in Organizations*.
- Kasinem, K. (2020). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat*. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Andi Offset
- Tarmidi, D., Yunus, O. F., Maykin, R., Zahratunnisa, S., Hidayat, R. F. R., Nurfauziah, D. H., & Saudi, M.H. (2021). *The Effect of Service Innovation and Service Quality on Customer Satisfaction during Covid 19 (Survey of Tokopedia App Users in Bandung 2021)*. *Review of International Geographical Education Online*, 11(5), 2348–2353. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.05.134>