

**KINERJA DINAS PEKERJAAN UMUM TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT SEBAGAI PENGGUNA INFRASTRUKTUR JALAN DI
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**

Dosen Pengampu : Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.

Untuk memenuhi tugas Mata Kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik



Disusun oleh :

Putri Novianti (2216041114)

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian dengan judul yang serupa mengenai kinerja dinas pekerjaan umum terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna infrastruktur jalan sudah pernah diteliti dan dikembangkan oleh beberapa peneliti sebelumnya, yaitu:

1. Penelitian yang dikemukakan oleh Doni Edwin Siregar ini menyatakan bahwa faktor yang menjadi penghambat utama dalam pembangunan jalan lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan adalah adanya prasyarat dalam pembangunan yang harus melalui berbagai macam tahapan. Apabila terdapat 80% jalan dalam kondisi baik maka perbaikan akan ditolak.
2. Menurut penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Mujiono, M. Naim Musyafik (2019) dengan judul Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pemanfaatan Media Sosial dan Sms Center Sebagai Sarana di Dinas PUPR Kota Blitar) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pengaduan masalah infrastruktur jalan di media sosial dan sms center serta tanggapan oleh Dinas PUPR masuk dalam kategori sangat baik. Pengaruh terhadap kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa variabel jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat terutama oleh empati.
3. Menurut penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Yorendra Apri Armenita (2019) dengan judul Analisis Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dalam Pemeliharaan Jalan di Kota Rengat Kabupaten Indragiri Hulu menyatakan bahwa kinerja Dinas pekerjaan umum dan penataan ruang belum sepenuhnya berhasil. Hal ini karena banyak hasil kerja yang tidak sesuai dengan harapan dari masyarakat. Menurut dinas PUPR Kabupaten Indragiri Hulu mereka telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP namun menurut masyarakat dinas PUPR Kabupaten Indragiri Hulu belum melaksanakan tugasnya dengan baik karena masih banyak kondisi jalan rusak berat yang belum diperbaiki oleh dinas PUPR Kabupaten Indragiri Hulu. Selain itu, masih kurangnya sikap transparansi oleh dinas PUPR dalam pelaporan terhadap pelaksanaan program pemeliharaan jalan.

4. Menurut penelitian terdahulu oleh Dhita Flariya Indriyani menyatakan bahwa Prosedur penyelenggaraan jalan daerah yang dilakukan oleh Dinas PUPR Kabupaten Tulang Bawang diawali dengan pengajuan usulan dalam bentuk proposal pembangunan jalan oleh perwakilan dari masyarakat. Standar pelayanan publik terkait penyelenggaraan jalan daerah yang dilakukan oleh Dinas PUPR Kabupaten Tulang Bawang tertera dalam Pasal 5 angka 21 sampai dengan angka 33 Peraturan Bupati Tulang Bawang No. 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, 84 Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tulang Bawang. Beberapa poin tersebut belum bisa dikatakan berjalan dengan cukup baik. Hal ini terbukti dengan masih kerap ditemukannya kerusakan jalan dari kerusakan jalan ringan sampai kerusakan jalan berat pada ruas-ruas jalan di Kabupaten Tulang Bawang

2.2 Konsep Kinerja

2.2.1 Pengertian kinerja

Kinerja merupakan sebuah istilah yang digunakan sebagai alat untuk mengukur sejauh mana seseorang, sebuah organisasi ataupun sebuah sistem dalam mencapai hasil atau tujuan yang ingin dicapai. Konsep kinerja dalam sebuah organisasi dapat menggambarkan bahwa setiap organisasi publik mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta mampu dibuktikan dengan pengukuran kinerja dengan menggunakan indikator-indikator kinerja yang telah ada untuk membuktikan apakah organisasi itu telah melaksanakan tugasnya dengan optimal atau belum. Menurut Kasmir (2019:182) kinerja merupakan sebuah hasil dari kerja ataupun tindakan yang dicapai dengan memenuhi tugas serta tanggung jawab yang telah diamanatkan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Menurut Kasmir (2019:208-209) terdapat beberapa indikator dalam kinerja yaitu: Pertama yaitu kualitas (mutu) merupakan pengukuran dalam kinerja yang dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) dari pekerjaan yang telah dihasilkan oleh suatu proses tertentu. Kedua, kuantitas yaitu hal yang dilakukan untuk mengukur kinerja dengan cara melihat jumlah dari hasil yang dilakukan seseorang. Ketiga, waktu yang artinya terdapat suatu waktu tertentu yang perlu diperhatikan apabila melakukan sesuatu. Jika tidak patuh terhadap waktu yang telah ditentukan maka akan timbul asumsi bahwa kinerja dari sebuah organisasi tersebut tidak baik ataupun sebaliknya.

Menurut Wibowo (2007:7) kinerja sendiri berasal dari kata performance. Sehingga ada yang mengartikan performance sebagai hasil dari kerja ataupun prestasi kerja. Namun, pada kenyataannya kinerja memiliki makna yang lebih luas dari sekedar hasil kerja yaitu terkait bagaimana proses dari suatu pekerjaan itu berjalan. Kinerja merupakan suatu hasil dari pekerjaan yang mempunyai hubungan erat dengan tujuan strategis dari sebuah organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi yang kuat dalam ekonomi. Jadi, kinerja adalah suatu hal yang terkait dengan bagaimana melakukan sebuah pekerjaan serta hasil yang di dapat dari pekerjaan tersebut.

2.2.2 Tujuan Kinerja

Tujuan dari kinerja dapat bervariasi tergantung pada konteksnya, namun secara umum tujuan dari adanya kinerja adalah untuk mencapai hasil ataupun pencapaian yang optimal dalam suatu tugas, pekerjaan, aktivitas ataupun tindakan. Kinerja yang baik mampu diukur dalam berbagai cara seperti melihat dari produktivitas yang dilakukan, efisiensi, kualitas ataupun pencapaian tujuan dalam jangka panjang yang telah dilakukan. Tujuan dari adanya kinerja sering kali melibatkan peningkatan atas hasil atau prestasi dari seseorang, tim atau sebuah organisasi. Menurut Wibowo (2012:41) kinerja diartikan sebagai kegiatan atas pengelolaan sumber daya organisasi sebagai upaya untuk mencapai tujuan-tujuan dalam organisasi. Tujuan berkaitan dengan arah, bersifat luas tanpa adanya batasan-batasan waktu serta tidak ada kaitannya dengan prestasi tertentu dalam jangka tertentu. Selain itu, tujuan dalam kinerja berisikan berbagai aspirasi dari setiap pekerjaan. Tujuan dalam kinerja merupakan hal yang sangat penting karena hal ini berkaitan dengan harapan-harapan dalam kinerja individu maupun organisasi. Kesesuaian antara upaya dalam pencapaian tujuan dengan tujuan organisasi akan mewujudkan kinerja yang baik.

2.2.3 Penilaian Kinerja

Dalam sebuah organisasi harus terdapat suatu penilaian yang berguna untuk mengetahui tujuan akhir dalam kinerja. Dalam hal ini penilaian kinerja sangat penting dilakukan agar sebuah organisasi dapat mengetahui keberhasilan organisasi tersebut dalam mencapai pekerjaannya. Selain itu, penilaian ini

bertujuan untuk mengukur tingkat kebijakan yang di ambil oleh suatu organisasi. Menurut Henry Simamora (Yani, 2012: 117) penilaian kinerja merupakan tahap yang digunakan oleh organisasi dalam mengevaluasi dan mengimplementasikan kerja individu. Menurut Hasibuan (Yani, 2012: 118) penilaian kinerja merupakan indikator dalam proses penilaian rasio hasil dalam kinerja nyata berbasis standar kualitas ataupun kuantitas

Penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi hasil karya personel dalam organisasi dengan menggunakan instrumen penilaian kinerja. Penilaian kinerja ini merupakan tahap yang berkesinambungan untuk mengevaluasi kualitas dari kerja personel serta sebagai upaya untuk meningkatkan kerja personel tersebut dalam sebuah organisasi. Selain itu, penilaian kinerja berguna untuk melakukan penelusuran terhadap pencapaian pada sasaran sistem manajemen (Prihadi, 2004: 124). Penilaian kinerja sangat penting dilakukan karena hal ini akan bermanfaat bagi suatu organisasi secara menyeluruh baik bagi para atasan maupun bagi para karyawan yang bersangkutan. Terdapat enam hal yang penting yang harus diketahui dalam proses penilaian kinerja yaitu:

1. Keuntungan yang di dapat dari hasil penilaian kinerja.
2. Terdapat unsur-unsur dalam penilaian kinerja.
3. Teknik penilaian kinerja jaman dulu.
4. Cara untuk melakukan kinerja yang berfokus pada masa depan.
5. Ada implikasi dalam tahap penilaian.
6. Adanya umpan balik untuk satuan kerja yang telah mengurus sumber daya manusia dalam sebuah organisasi.

2.2.4 Model Pengukuran Kinerja

Model pengukuran kinerja merupakan sebuah kerangka kerja ataupun metode yang dipakai dalam proses pengukuran dan mengevaluasi sejauh mana suatu organisasi mencapai tujuan serta target yang telah ditentukan. Hal ini berkaitan dengan pendekatan yang sistematis yang berguna untuk memantau, menganalisis serta memahami seberapa efektif suatu organisasi dalam mencapai hasil akhir yang ingin dicapai. Menurut Dwiyanto (Pasolong, 2010: 178) terdapat beberapa model dalam pengukuran kinerja yaitu:

1. Produktivitas

Secara umum produktivitas merupakan rasio yang berisikan antara input dan output. Produktivitas adalah suatu tingkatan prestasi sebuah organisasi saat mencapai tujuan yang telah ditentukan dan dicapai.

2. Responsivitas

Secara umum responsivitas merupakan kemampuan dalam organisasi yang bertujuan untuk mengetahui apa saja kebutuhan dari masyarakat dengan cara menyusun agenda dan memprioritaskan pelayanan dan pengembangan program-program dalam pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan serta harapan dari masyarakat. Responsivitas juga berguna untuk mengukur kinerja dari sebuah organisasi publik dalam melaksanakan visi dan misi yang dimilikinya.

3. Akuntabilitas

Sejauh mana kebijakan serta kegiatan publik untuk mengikuti perintah dari pejabat politik yang telah dipilih oleh rakyat ataupun sebagai tolak ukur untuk mengetahui tingkatan yang sesuai dengan pelaksanaan pelayanan publik dengan ukuran yang berisikan nilai-nilai dan norma eksternal dari masyarakat. Kemudian menurut Mangkunegara (2007; 68-69) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mampu mempengaruhi pencapaian kinerja dalam organisasi sehingga dapat berjalan secara optimal yaitu:

1. Faktor kemampuan (ability)

Secara umum setiap orang memiliki tingkat pendidikan yang memadai untuk berada di jabatannya serta keterampilan dalam mengerjakan tugasnya. Sehingga setiap orang akan lebih mudah untuk mencapai kinerja yang diinginkan. Oleh karena itu para pegawai harus ditempatkan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya agar tujuan yang ingin dicapai dapat berjalan secara optimal.

2. Faktor Motivasi (Motivation)

Pembentukan motivasi terjadi saat para pegawai dalam melawan situasi kerja yang cukup serius. Motivasi adalah keadaan yang mampu menggerakkan para pegawai untuk dapat terarah dalam mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Seorang pegawai harus mempunyai sikap mental yang matang secara mental, fisik, tujuan dan situasi.

Tiga faktor utama dalam kinerja individu menurut Mathis dan Robert L. (2006; 113) yaitu keahlian individu dalam melaksanakan pekerjaannya,

tingkatan usaha yang digunakan serta dukungan dari organisasi tersebut. Menurut Mahsun (2006) dalam konteks pemerintahan terdapat beberapa aspek yang mampu dinilai dalam kinerja yaitu:

1. Masukan (input)
2. Proses (process)
3. Keluaran (output)
4. Hasil (outcome)
5. Manfaat (benefit)
6. Dampak (impact)

Fokus dari adanya pengukuran kinerja pada sektor publik terdapat pada outcome bukan input. Outcome yang dimaksud yaitu outcome yang dihasilkan individu ataupun sebuah organisasi secara menyeluruh. Outcome sendiri harus dapat memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat sehingga dapat menjadi tolak ukur keberhasilan organisasi tersebut dalam sektor publik. Kinerja para pegawai sendiri sangat perlu untuk dilakukan karena hal ini akan menjadi evaluasi terhadap setiap pegawai oleh atasan sebagai tahap lanjutan apabila mengetahui terdapat kekurangan dan kelebihan dari kinerja bawahannya tersebut. Hal ini akan menentukan keputusan apa yang akan diambil terkait hasil kinerja serta komunikasi yang dilakukan oleh atasan dan bawahan sehingga tujuan dari instansi tersebut akan cepat tercapai.

2.3 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan sebuah tingkatan persamaan antar seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Lukman dalam Pasolong, 2007: 144). Selain itu, Gibson dkk (1987), Wexley dan Yulk (1998) dalam Pasolong (2007: 144) menjelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan indikator kebutuhan masyarakat (pelanggan). Maksudnya apabila kebutuhan masyarakat tersebut telah terpenuhi maka orang itu akan merasa puas begitu pula sebaliknya. Kemudian Tjiptono (1996: 54) dalam Pasolong (2007: 144), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat dibutuhkan karena akan menciptakan kesetiaan serta loyalitas pelanggan kepada organisasi atau perusahaan. Kemudian kepuasan masyarakat merupakan hasil dari pendapat serta penilaian oleh masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (Kepmen PAN Nomor

25 Tahun 2004). Kepuasan dari masyarakat pada organisasi publik sangat lah penting karna akan muncul hubungan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi tersebut. Semakin baik pemerintah serta kualitas pelayanannya maka akan semakin tinggi juga kepercayaan dari masyarakat (high trust).

Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil dari adanya interaksi antara harapan dan pengalaman setelah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Upaya untuk mewujudkan kepuasan masyarakat secara optimal tidak lah hal yang mudah. Mudie dan Cottom menyatakan kepuasan pelanggan secara total tidak akan mungkin terjadi meskipun hanya sementara. Kepuasan masyarakat atau pelanggan merupakan tindakan berupa respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli (Tjiptono 2008:353). Apabila kinerja yang diberikan oleh pemerintah buruk maka pelanggan atau masyarakat akan merasa tidak puas. Sebaliknya, apabila kinerja yang diberikan pemerintah memenuhi harapan maka masyarakat atau pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja pemerintah melebihi harapan maka masyarakat akan sangat puas atau senang (Kotler,2009).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat atau pelanggan merupakan hasil dari penilaian pelanggan sesudah membandingkan kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan publik yang dirasakan dengan apa yang selama ini dirasakan. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas layanan, tanggung jawab petugas layanan, sikap dari petugas pelayanan serta hasil dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

2.3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat pada pelayanan publik ditentukan oleh adanya kualitas layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, kepuasan masyarakat juga diukur dari sejauh mana kebutuhan dari masyarakat mampu dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah, indeks kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil

pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sangat erat hubungan dengan dimensi atas mutu pelayanan, mutu pelayanan yang baik dan adil dapat menimbulkan kepuasan begitu pun sebaliknya. Menurut Tjiptono (1996) adanya ketidakpuasan oleh masyarakat terjadi karena 2 faktor. Pertama, faktor internal yang dapat dikendalikan oleh instansi atau badan seperti pegawai yang kasar, keterlambatan serta kesalahan dalam pencatatan transaksi. Kedua, faktor eksternal terjadi karena cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal serta masalah pribadi masyarakat sebagai konsumen. Menurut Moenir (2010) ada empat persyaratan pokok agar pelayanan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yaitu:

1. Memberikan tingkat laku yang sopan.
2. Cara penyampaian sesuatu terkait dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu penyampaian yang pas
4. Keramah tamahan.

Selain itu, terdapat faktor lain yang tidak kalah penting yaitu faktor kesadaran para aparatur penyelenggara pelayanan publik, faktor aturan yang menjadi landasan dalam kinerja pelayanan, faktor organisasi sebagai alat dan sistem yang berguna untuk menjalankan mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat, faktor keahlian dari para petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan atas tugas pelayanan.

2.3.3 Mengukur kepuasan Masyarakat atau Pelanggan

Menurut Kotler yang dikutip dari Tjiptono (1996) ada empat metode yang berguna untuk mengukur kepuasan para pelanggan, yaitu:

1. Adanya sistem keluhan dan saran, artinya setiap instansi atau badan harus memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada masyarakat agar bisa menyampaikan saran, pendapat serta keluhan mereka dengan cara meletakkan kotak saran ditempat-tempat yang strategis, kemudian

menyediakan kartu untuk berkomentar dan menyediakan saluran telepon kepada masyarakat yang ingin menyampaikan saran, pendapat serta keluhan mereka.

2. Melakukan survei kepuasan masyarakat, artinya aparatur penyelenggara pelayanan publik melihat kepuasan masyarakat dengan cara melakukan survei baik secara kotak pos, telepon ataupun wawancara kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar mendapatkan umpan balik secara langsung oleh masyarakat sekaligus sebagai bentuk upaya pemerintah memperhatikan masyarakat.
3. Ghost shopping, artinya memperkerjakan beberapa orang yang berpura-pura sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk pesaing. Hal ini dilakukan agar perusahaan mengetahui kekuatan serta kelemahan produk atas pembelian produk yang telah dilakukan tersebut.
4. Lost customer analysis, artinya aparatur penyelenggara pelayanan publik menghubungi masyarakat untuk mengetahui informasi atas kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.

2.4 Aspek Jaringan dan Klasifikasi Fungsi Jalan

2.4.1 Klasifikasi Jalan Menurut Fungsi atau Peranan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 34 Tahun 2006 mengenai jalan, klasifikasi jalan menurut fungsinya terbagi menjadi empat jalan yaitu:

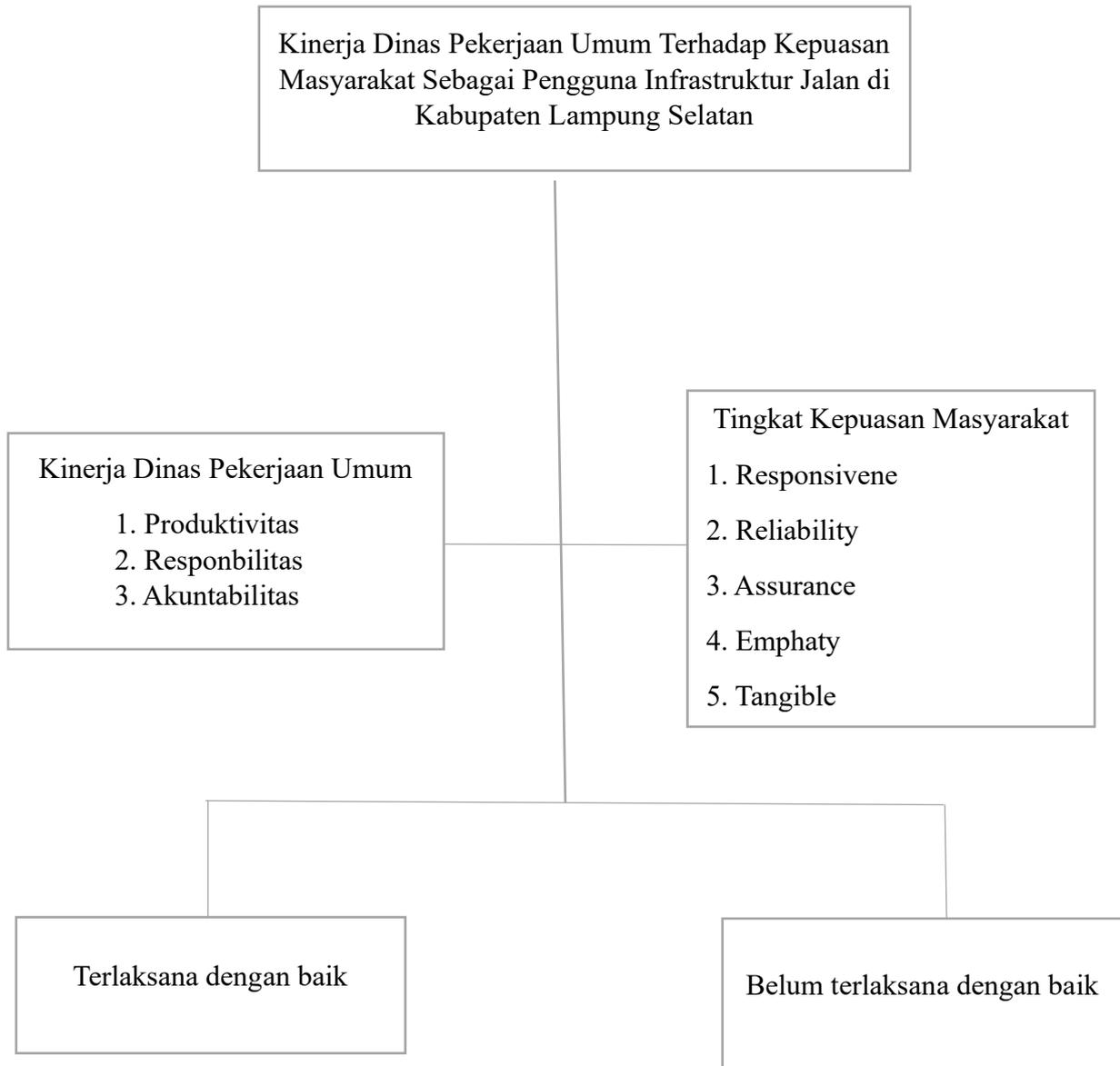
1. Jalan arteri, jalan umum yang berguna untuk angkutan utama dengan jarak perjalanan yang jauh, pengendara rata-rata menggunakan kecepatan tinggi, dan jumlah pengendara yang masuk dibatasi secara berdaya guna.
2. Jalan kolektor, jalan ini berguna untuk pengendara dengan jarak tempuh sedang, kecepatan rata-ratanya sedang dan jumlah pengendara yang masuk dibatasi.
3. Jalan lokal, jalan umum yang berguna untuk angkutan setempat dengan jarak tempuh dekat, rata-rata kecepatan rendah dan pengendara yang masuk tidak dibatasi.
4. Jalan lingkungan, jalan yang berguna untuk angkutan masyarakat setempat dengan jarak tempuh pendek, rata-rata kecepatan rendah serta pengendara yang masuk dibatasi.

2.4.2 Sistem Jaringan Jalan

Sistem jaringan jalan adalah suatu kesatuan jaringan jalan yang terdiri atas sistem jaringan primer dan sekunder yang terjalin dalam hubungan yang hierarki. Sistem jaringan jalan ini tersusun dengan merujuk pada perencanaan tata kelola wilayah dengan tetap memperhatikan keterhubungan antar kawasan dalam kawasan perkotaan dengan kawasan pedesaan tercantum dalam Peraturan Pemerintah RI No.34 Tahun 2006.

2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih spesifik tentang variabel penelitian serta indikator-indikator terkait dengan variabel penelitian. Kerangka berpikir penelitian ini tentang Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pengguna Infrastruktur Jalan di Kabupaten Lampung Selatan. Secara lebih rinci dapat dilihat dari bagan yang di gambarkan di bawah ini, yaitu sebagai berikut



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.5.1 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari pertanyaan. Hipotesis harus di uji kebenarannya dengan cara uji statistik dengan menggunakan teknik analisis yang tepat. Hipotesis yang sudah dirumuskan harus di uji kebenarannya dengan menggunakan cara teknik analisis statistik lanjut. Biasanya hipotesis dirumuskan dalam bentuk hubungan antara dua variabel, variabel bebas dan terikat (Notoatmodjo, 2010). Hipotesis terbagi atas 2 tipe yaitu:

1. Hipotesis nol (H_0) yang berarti tidak ada hubungan antara dua variabel yang diteliti.
2. Hipotesis alternatif (H_1) yang menyatakan adanya hubungan antara dua variabel yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Hawasyi, M. M. H., Sunaryo, H., & ABS, M. K. (2019). Pengaruh Employee Engagement Dan Quality Of Work Life Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Karyawan Bagian Produksi PR. Trubus Alami Sidorejo Kab Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8(09).
- MUJIONO, Mujiono; MUSYAFIK, M. Naim. Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pemanfaat Media Sosial Dan Sms Center Sebagai Sarana Pengaduan Di Dinas PUPR Kota Blitar). *REVITALISASI : Jurnal Ilmu Manajemen*, [S.l.], v. 8, n. 1, p. 95-101, feb. 2020. ISSN 2657-1684. <https://doi.org/10.32503/revitalisasi.v8i1.884>
- Nurdin, I., & Rorimpandey, M. C. (2019). Implementasi Kebijakan Program Pembangunan Infrastruktur Pedesaan (Ppip) Di Desa Lopana Satu Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 1–13. <https://doi.org/10.33701/jt.v11i1.630>
- Sadikin, S., Hannan, S., & Sunani, U. (2021). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pembangunan Infrastruktur Jalan Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Kecamatan Ulumanda. *Journal Peqguruang: Conference Series*, 3(2), 834. <https://doi.org/10.35329/jp.v3i2.2215>.
- Saputra. 2020. Pengaruh Quality Of Work Life Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Guru Dan Karyawan Smk Terpadu AlIshlahiyah Singosar. e *Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma*.
- Simbolon, D. S., Sari, J., Purba, Y. Y., Siregar, N. I., Salsabilla, R., & Manulang, Y. (2021). Peranan Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Infrastruktur. *Jurnal Kewarganegaraan*, 5(2), 295–302. <https://doi.org/10.31316/jk.v5i2.1465>

Yasin, A. (2020). Samisade, Membangun di Jantung Kabupaten Bogor. Antara Megapolitan.

<https://megapolitan.antaranews.com/berita/124328/samisademembangun-di-jantung-kabupaten-bogor>