

Implementasi Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan Transformasional, Pelatihan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pelayanan Di KPPBC Tipe Madya Bea Cukai Kediri

Mulyono Hartoyo

Magister Manajemen, Universitas Islam Kediri, Kediri, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to determine the factors that influence service performance at KPPBC Type Madya Excise Kediri, measured by the variables of Bureaucratic Reform Implementation, Transformational Leadership, Training and Employee Competence on Service Performance.

Data collection was carried out through distributing questionnaires to employees of the Kediri Excise Office of Intermediate Type KPPBC, either directly or indirectly. The sample used was 84 respondents. Data analysis in this study used multiple regression analysis with the help of SPSS version 20. The results of this analysis indicate that the variables, Transformational Leadership, Training and Competence of Employees have a positive and significant effect on Service Performance at KPPBC Intermediate Types of Excise, Kediri, Implementation of Bureaucratic Reform has no positive and significant effect on Service Performance at KPPBC Type Madya Excise Kediri.

Keywords: Implementation of Bureaucratic Reform, Transformational Leadership, Training, Employee Competence, Service Performance

Latar Belakang Teoritis

Pelayanan di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitatif hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan di mana-mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Salah satu kinerja pelayanan yang digunakan yaitu Kantor Pengawasan dan Pelayanan (KPPBC) adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor P-23/BC/2010 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Tugas Unit Kerja Kepatuhan Internal di Lingkungan DJBC, disebutkan bahwa aparat pengawasan internal pada Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang disebut Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai yang selanjutnya disingkat PUSKI yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan, yang karena sifat tugasnya secara teknis operasional dan administratif bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Bea dan Cukai.

Kebijaksanaan Pemerintah dengan disahkannya UU Nomor : 10 tahun 1995 tentang Kepabeanan yang telah direvisi dengan UU 17 Tahun 2006 serta Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 Tentang Cukai yang telah direvisi dengan UU 39 Tahun 2007, jelas merupakan langkah antisipatif yang menyentuh dimensi strategis, substantif, dan essential dibidang perdagangan, serta diharapkan mampu menghadapi tantangan-tantangan di era perdagangan bebas. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan yaitu implementasi reformasi birokrasi, kepemimpinan transformasional, pelatihan dan kompetensi pegawai (Solihin, 2020). Faktor kepemimpinan transformasional, dalam suatu organisasi memegang peranan yang penting karena pemimpin itulah yang akan menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan dan sekaligus merupakan tugas yang tidak mudah (Suryosukmono, 2020).

Berdasarkan ketiga definisi tersebut, maka dapat dipahami bahwa pelatihan kerja merupakan suatu pembelajaran jangka pendek untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas. Meningkatkan pengetahuan dan keahlian seorang pegawai didalam instansi atau organisasi. Karena semakin lama pelatihan kerja dilakukan maka pegawai akan semakin mengerti akan pekerjaan yang harus dilakukan dan akan semakin meningkatkan kinerja (Chaerudin,

2018).

Faktor kompetensi pegawai. Kompetensi oleh Spencer yang dikutip oleh Moehariono (2014:5) adalah sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan. Menurut Spencer ini, kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang yang dapat memprediksikan tingkah laku dan performansi secara luas pada semua situasi dan tugas pekerjaan. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

Pengaruh Implementasi Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan Transformasional, Pelatihan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai di KPPBC Tipe Madya Cukai Kediri.

Implementasi Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi dalam konteks pembangunan sistem administrasi negara mengacu dan berpedoman pada amanat konstitusi negara. Hal tersebut mempunyai arti berbagai unsur sistem dari administrasi maupun negara, dan posisi serta interaksi antar keduanya, kemudian mengidentifikasi berbagai kelemahan yang pokok telah dikemukakan di atas, selanjutnya menyusun strategi dan program aksi yang terarah pada pencapaian sasaran optimal yang hendak dicapai serta penilaian kinerja secara obyektif rasional. Reformasi birokrasi pemerintahan menyangkut beberapa aspek yaitu : (a) transformasi nilai, (b) penataan organisasi dan tata kerja, (c) pematangan sistem manajemen dan (d) peningkatan kompetensi SDM Aparatur (Irawan & Armadani, 2021).

Secara normatif birokrasi menduduki posisi strategis instrumental untuk mewujudkan cita-cita pembangunan suatu negara yakni untuk mencapai pertumbuhan ekonomi dan sosial masyarakat yang setinggi-tingginya. Birokrasi juga menjalankan peran dan tanggung jawab dalam melaksanakan *nation building*, yakni membawa nusa dan bangsa menuju modern (Kartiwa, 2020). *Value premise* tersebut, agak bertentangan dengan *factual premise* (kondisi riil) dimana

birokrasi tumbuh dan berakar dari lingkungan sosial budaya tertentu yang mana nilai-nilai sosial budaya tersebut akan mewarnai pola perilaku birokrasi tersebut. Tidak jarang birokrasi justru tidak secara netral menjalankan fungsi *nation building* atau strategis instrumental bagi proses pembangunan, melainkan seringkali menjadi penghambat proses pembangunan itu sendiri (Fiadi et al., 2021). Fenomena ini tidak terlepas dari lingkungan sosial budaya yang melingkupinya yang akan mewujudkan dalam dinamika struktur birokrasi seperti norma-norma kerja (*working norms*), hubungan birokrasi dengan kliennya (*client relationship*), dan lain sebagainya (Imbaruddin, 2019).

Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan adalah suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, memengaruhi orang lain, untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil yang diharapkan (Marjaya & Pasaribu, 2019). Dalam suatu organisasi faktor kepemimpinan memegang peranan yang penting karena pemimpin yang akan menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan dan sekaligus merupakan tugas yang tidak mudah bagi seorang pimpinan. Perilaku pemimpin transformasional terkait dengan beragamnya afektif, kognitif, dan hasil perilaku. Mereka membantu mereka pengikut menjadi pemimpin masa depan dengan bertindak sebagai agen perubahan (Russamsi et al., 2020).

Pemimpin transformasional membangun hubungan berkualitas tinggi dengan pengikut mereka dengan memberi contoh yang tepat dan memberi perhatian individual, yang mendorong pengikut untuk bekerja dengan cara yang lebih baik untuk mencapai tujuan organisasi (Darmalaksana, 2020). Kepemimpinan yang menciptakan perubahan positif dan berharga pada para pengikut adalah *Transformational Leadership*. Pemimpin seperti itu berfokus pada "mengubah" orang lain untuk saling membantu, saling menjaga, mendorong dan harmonis, dan memperhatikan organisasi secara keseluruhan (S. M. Hasibuan, 2018).

Pelatihan

Pelatihan adalah proses secara sistematis. Mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk membantu pegawai untuk mencapai keahlian atau kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya. Pelatihan ialah merupakan upaya untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia (Hidayat & Agustina, 2020). Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek memanfaatkan prosedur yang sistematis dan terorganisir, dimana personil manajerial mempelajari kemampuan dan pengetahuan teknis untuk tujuan umum (Siregar, 2018).

Pelatihan merupakan suatu usaha Meningkatkan pengetahuan dan keahlian seorang pegawai didalam instansi atau organisasi. Karena semakin lama pelatihan kerja dilakukan maka pegawai akan semakin mengerti akan pekerjaan yang harus dilakukan dan akan semakin meningkatkan kinerja. Hal peningkatan pengetahuan dan keahlian seorang pegawai untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu. Berdasarkan ketiga definisi tersebut, maka dapat dipahami bahwa pelatihan kerja merupakan suatu pembelajaran jangka pendek untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas (Yunior, 2018).

Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai adalah suatu untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Keterampilan atau kemampuan yang diperlukan pegawai yang ditunjukkan oleh kemampuan dengan konsisten memberikan tingkat kinerja yang memadai atau tinggi dalam suatu fungsi pekerjaan (Komara, 2019).

Kompetensi adalah terminologi yang sering didengar dan diucapkan banyak orang. Kita pun sering mendengar atau bahkan mengucapkan terminologi itu dalam berbagai penggunaan, khususnya terkait dengan pengembangan sumber daya manusia. Ada yang menginterpretasikan kompetensi sepadan dengan kemampuan atau kecakapan,

ada lagi yang mengartikan sepadan dengan keterampilan, pengetahuan dan berpendidikan tinggi. Untuk lebih jelasnya akan

dipaparkan beberapa pengertian tentang kompetensi (Ardiansyah & Sulistiyowati, 2018).

Menurut Spencer, kompetensi adalah sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan. Kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang yang dapat memprediksikan tingkah laku dan performansi secara luas pada semua situasi dan tugas pekerjaan (Wijayanthi, 2019).

Kinerja Pelayanan

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Sitorus et al., 2020). Kinerja pegawai tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya promosi atau penetapan gaji bagi perusahaan. Akan tetapi bagaimana perusahaan dapat memotivasi pegawai dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari.

Menurut Moenir definisi dari konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan Pelayanan (Salbiyah & Mahardhika, 2017).

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah *explanatory research* (penelitian penjelasan). Menurut Singarimbun dan Effendi (2018), *explanatory research* adalah suatu penelitian dimana peneliti menjelaskan

hubungan kausal sebab akibat antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Sampel yang diambil adalah seluruh pegawai di KPPBC Tipe Madya Cukai Kediri yang ini berjumlah 86 pegawai. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka (Sugiyono, 2017). Jenis data dalam penelitian ini yang termasuk data kualitatif diantaranya adalah gambaran umum obyek penelitian, meliputi: visi dan misi KPPBC Tipe Madya Cukai Kediri.
- b. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka (Sugiyono, 2017). Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah hasil kuesioner dari variabel penelitian

Hasil Dan Pembahasan Penelitian

Hasil estimasi model regresi pengaruh Implementasi Reformasi Birokrasi (X1), Kepemimpinan Transformasional (X2), Pelatihan (X3), Kompetensi Pegawai (X4) terhadap Kinerja Pelayanan (Y), disajikan pada tabel berikut

Tabel 1.1 Hasil Uji regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Koef. Regresi	Beta	t _{hitung}	P Value	Kesimpulan
Konstanta	1,590		2,349	0,021	
Implementasi Reformasi Birokrasi (X1)	0,191	0,110	1,394	0,167	Ha ₁ tidak didukung
Kepemimpinan Transformasional (X ₂)	0,457	0,351	4,143	0,000	Ha ₂ didukung
Pelatihan (X ₃)	0,312	0,308	3,677	0,000	Ha ₃ didukung
Kompetensi Pegawai (X ₄)	0,428	0,312	3,775	0,000	Ha ₄ didukung

Sumber : Data diolah, 2022

Koefisien regresi implementasi reformasi birokrasi memiliki nilai sebesar 0,191 (positif) dan P Values sebesar 0,167. Oleh karena P Value bernilai lebih besar dari 0,05, maka hipotesis 1 (H1) yang menyatakan bahwa Implementasi Reformasi Birokrasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan tidak didukung oleh data. Penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan yang positif tidak signifikan, hal ini bisa diartikan bahwa Implementasi Reformasi

Birokrasi tidak mempengaruhi kinerja pelayanan.

Diketahui bahwa koefisien regresi Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Pelayanan memiliki nilai sebesar 0,457 (positif) dan P Value sebesar 0,000. Oleh karena P Value bernilai lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis 2 (H2) yang menyatakan bahwa Kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan didukung oleh data. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Gibson (Sutanto, 2003), pegawai atau karyawan dalam hal ini pegawai KPPBC Bea Cukai Kediri, maka kinerja institusi juga akan meningkat. bahwa koefisien regresi Pelatihan terhadap Kinerja Pelayanan memiliki nilai sebesar 0,312 (positif) dan P value sebesar 0,000. Oleh karena P value bernilai lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis 3 (H3) yang menyatakan bahwa Pelatihan berpengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan didukung oleh data.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh McClelland, Edard Murray, Miller dan Gordon W. bahwa ada hubungan yang positif antara pelatihan dan kinerja pegawai. diketahui bahwa koefisien regresi Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pelayanan memiliki nilai sebesar 0,428 (positif) dan P Value sebesar 0,000. Oleh karena P Value bernilai lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis 4 (H4) yang menyatakan bahwa Kompetensi Pegawai berpengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan didukung oleh data. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hyatt dan Prawitt (2001), Kompetensi Pegawai diasosiasikan dengan kinerja yang eningkat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh menulis, maka pada bab ini penulis menarik kesimpulan :

1. Implementasi Reformasi Birokrasi tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada kantor bea cukai kediri.
2. Kepemimpinan Transformasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada kantor bea cukai kediri.

3. Pelatihan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada kantor bea cukai kediri.
4. Kompetensi Pegawai positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada kantor bea cukai kediri.

References

- Abbas, F., & Sadat, A. (2020). MODEL PELAYANAN PUBLIK TERHADAP REFORMASI BIROKRASI. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 16–25.
- Akbar, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan Di Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi (JEMSI)*, 5(1).
- Amalia, S. (2018). Reformasi Birokrasi 4.0: Strategi Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 21(2).
- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. (2018). Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 91–100.
- Asbari, M., Purwanto, A., & Santoso, P. B. (2020). Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Produktivitas Kerja Inovatif Pada Industri Manufaktur di Pati Jawa Tengah. *Jurnal Produktivitas: Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak*, 7(1).
- Aveline, S. (2019). *Pengaruh kepemimpinan transformasional, self-efficacy, dan trust terhadap knowledge sharing guru di sd xyz Bekasi*. Universtas Pelita Harapan.
- BK, M. T. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru. *Wabana Karya Ilmiah Pendidikan*, 3(02).
- C, M. (2021). Potret Reformasi Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik. *JURNAL DINAMIKA*, 1(1), 6–10.
- Chaerudin, A. (2018). *Manajemen pendidikan dan pelatihan SDM*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Darmalaksana, W. (2020). Atribut Pemimpin Abad 21: An Article Review. *Fakultas Ushuluddin UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.
- Dwiantoro, L. (2020). Literature Review: Peran Kepemimpinan Transformasional dalam Meningkatkan Persepsi Perawat terhadap Handover. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(3), 178–183.
- Fiadi, A., IP, S., & Si, M. (2021). KONSEP PEMBANGUNAN SMART APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) MENUJU WORLD CLASS BUREAUCRACY TAHUN 2045. *Pelita Bumi Pertivi*, 3(03), 80–93.
- FoEh, J. E. H. J., & Papote, E. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA ANGGOTA DITLANTAS KEPOLISIAN DAERAH NTT. *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(1), 148–163.
- Givens, R. (2008). Transformational leadership: The impact on organizational and personal outcomes. *Emerging Leadership Journeys*, 1(1), 4–24.
- Habibi, F. (2020). Pemetaan Riset Reformasi Birokrasi di Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(2), 199–230.
- Hartanto, D. (2019). Kajian Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Kepolisian Resort Kota Besar Medan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 71–87.
- Hasibuan, E. A., & Afrizal, A. (2019). Analisis pengaruh kompetensi, lingkungan kerja, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan implikasinya terhadap kinerja aparatur sipil negara. *JEM Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 5(1), 22–41.
- Hasibuan, S. M. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 71–80.
- Hidayat, A. T., & Agustina, T. (2020). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Kompensasi, dan Motivasi Kerja

- terhadap Kinerja Polisi Lalu Lintas Polresta Banjarmasin. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 2(1), 48–53.
- Imbaruddin, A. (2019). *Birokrasi, Akuntabilitas, Kinerja*. Deepublish.
- Irawan, B., & Armadani, D. A. (2021). REFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH DAERAH MENUJU GOOD GOVERNANCE. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 7(1), 1–17.
- Irmajayanti, M. Z., Sudaryanto, T., & Antikowati, A. (2021). Maladministration in the Public Service: Should Government Officials be Responsible for their Decisions? *Journal of Contemporary Sociological Issues*, 1(1), 71–85.
- Jufrizen, J., & Lubis, A. S. P. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepemimpinan Transaksional terhadap Kinerja Pegawai Dengan Locus Of Control Sebagai Variabel Moderating. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 41–59.
- Juhji, J. (2020). Kepemimpinan: Sebuah Kajian Literatur. *At-Tarbiyat: Jurnal Pendidikan Islam*, 3(2), 172–186.
- Kartiwa, A. (2020). Good local governance: membangun birokrasi pemerintah daerah yang bersih dan akuntabel. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 10(4), 1–16.
- Komara, E. (2019). Kompetensi profesional pegawai asn (aparatur sipil negara) di indonesia. *Mimbar Pendidikan*, 4(1), 73–84.
- Kristianti, L. S., Affandi, A., Nurjaya, N., Sunarsi, D., & Rozi, A. (2021). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata Purwakarta. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 1(1), 101–109.
- Ma'arif, S. (2019). Relasi Birokrasi dan Politik dalam Konteks Democratic Governance. *Konsensus*, 1(1), 42–50.
- Marjaya, I., & Pasaribu, F. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 129–147.
- Meliani, E. N. (2018). *Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Afektif Dan Dampaknya Pada Kinerja Pegawai* (Studi Kasus Pada Cabang Pelayanan Pendapatan (CPPD) Wilayah Kota I Bandung Pajajaran). Perpustakaan Pascasarjana.
- Muryanto, D., & Widyastomo, R. P. (2021). REFORMASI BIROKRASI DAN INOVASI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT. *JURNAL MEDIA ADMINISTRASI*, 3(1), 66–75.
- Nabit, E. (2020). REFORMASI INFORMASI DALAM PELAYANAN BIROKRASI. *To-Ra*, 6(1), 43–51.
- Nardo, R., EVANITA, S., & SYAHRIZAL, S. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Perilaku Inovatif. *JEBI (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 3(2), 209–215.
- Nori, A. S. (2019). Perancangan Sistem Aplikasi Penggajian Pegawai Dalam Rangka Efisiensi Reformasi Birokrasi: Studi Kasus Di Kementerian Perdagangan RI. *Cendekia Niaga*, 3(2), 94–100.
- Novita, E., Utami, S. B., & Karlina, N. (2021). Kapasitas Organisasi Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian, dan Perdagangan Kota Tasikmalaya dalam Mengembangkan Sentra Industri Kreatif Payung Geulis di Kota Tasikmalaya. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 13(1), 115–121.