



## Efektivitas Pelaksanaan Penjaminan Mutu melalui Akreditasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkara di Pengadilan Militer 1-03 Padang

\*Yuliana Safitri<sup>1</sup>, Afriva Khaidir<sup>2</sup>, Rahmadani Yusran<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Negeri Padang, Sumatra Barat, Indonesia

E-mail: [yulianasafitri781@gmail.com](mailto:yulianasafitri781@gmail.com)

Article Info	Abstract
<b>Article History</b> Received: 2022-08-11 Revised: 2022-09-22 Published: 2022-12-01  <b>Keywords:</b> <i>Effectiveness;</i> <i>SAPM;</i> <i>Public Service Quality.</i>	This research aims to describe the findings of researcher in the form of the Effectiveness of the Implementation of Quality Assurance through Accreditation in Improving the Quality of Case Services in Military Courts 1-03 Padang. This research aims to identify, first the implementation of the Quality Assurance Accreditation Certification Program (SAPM) in improving the quality of case services at the Military Court 1-03 Padang. Second, factors that support and hinder the implementation of the Quality Assurance Accreditation Certification Program (SAPM) at the Military Court 1-03 Padang. Third, the effectiveness of the Quality Assurance Accreditation Certification Program (SAPM) on improving the quality of case services at the Military Courts 1-03 Padang. This research uses a descriptive approach, in data collection the researcher uses observation, interviews and documentation studies and the determinant of information is the selection of informants (purposive sampling). The results of this research are: (1) The effectiveness of the implementation of SAPM at the Military Court 1-03 Padang can be said to have been effective but there are still obstacles, namely limited human resources. (2) In implementing the SAPM in court, there are supporting factors, namely the professionalism of the apparatus, suffice infrastructure. And the inhibiting factors are limited human resources, and limited guidelines, time and cost. (3) The services provided have not been effective because there are several officers who have double duties so that the services provided are less effective and efficient

Artikel Info	Abstrak
<b>Sejarah Artikel</b> Diterima: 2022-08-11 Direvisi: 2022-09-22 Dipublikasi: 2022-12-01  <b>Kata kunci:</b> <i>Efektivitas;</i> <i>SAPM;</i> <i>Kualitas Pelayanan</i> <i>Publik.</i>	Riset ini bermaksud buat melukiskan penemuan periset berbentuk Daya guna Penerapan Penjaminan Kualitas lewat Pengakuan dalam Tingkatkan Mutu Jasa Masalah di Majelis hukum Tentara 1- 03 Padang. Riset ini bermaksud buat mengidentifikasi, Awal Aplikasi Program Sertifikasi Pengakuan Penjaminan Kualitas( SAPM) dalam tingkatkan mutu jasa masalah di Majelis hukum Tentara 1- 03 Padang. Kedua Aspek pendukung serta penghalang penerapan Program Sertifikasi Pengakuan Penjaminan Kualitas( SAPM) di Majelis hukum Tentara 1- 03 Padang. Ketiga Daya guna Program Sertifikasi Pengakuan Penjaminan Kualitas( SAPM) kepada kenaikan mutu jasa masalah di Majelis hukum Tentara 1- 03 Padang. Riset ini memakai pendekatan kualitatif deskriptif, pada pengumpulan informasi periset memakai pemantauan, tanya jawab serta studi dokumentasi dan penentu informan berupa pemilihan informan ( <i>purposive sampling</i> ). Adapun hasil penelitian ini yaitu: (1) Efektivitas Pelaksanaan SAPM di Pengadilan Militer 1-03 Padang dapat dikatakan sudah efektif namun masih terdapat kendala yaitu keterbatasan sumber daya manusia. (2) Dalam mengimplementasikan SAPM di Pengadilan terdapat faktor pendukung yaitu profesionalisme aparat, sarana prasarana yg memadai. Dan faktor penghambat yaitu keterbatasan sumber daya manusia, dan keterbatasan pedoman, waktu dan biaya. (3) Pelayanan yang diberikan belum efektif dikarenakan ada beberapa pegawai yang merangkap tugas sehingga pelayanan yang diberikan kurang efektif dan efisien.

### I. PENDAHULUAN

Jasa khalayak yang bermutu ialah angan-angan serta desakan warga selaku konsumen layanan khalayak. Pasti saja buat menanggapi desakan ini badan penguasa serta negeri melaksanakan aksi pembaruan birokrasi untuk tingkatkan mutu jasa khalayak. Tidak bebas pula Dewan Agung dengan tubuh peradilan di bawahnya yang berusaha buat membuat serta

melaksanakan pembaruan meng-arah tubuh peradilan yang agung (court of excellence) ialah dengan visinya untuk menanggapi desakan untuk para pelacak kesamarataan dengan tingkatkan mutu jasa khalayak.

Dalam melaksanakan aksi pembaruan Dewan Agung menghasilkan Pesan Ketetapan Pimpinan Dewan Agung RI( SK KMA) No: 71 atau KMA atau SK atau III atau 2011 mengenai Pembuatan Regu

Pembaruan Birokrasi Dewan Agung Republik Indonesia. Buat menerapkan usaha pembaruan diri ini hingga Direktorat Jenderal Tubuh Peradilan Biasa (Ditjen Badilum) yang ialah salah satu badan yang terletak di dasar Dewan Agung berusaha selaku pelopor pembaruan. Ditjen Badilum menghasilkan bermacam program favorit, ialah Program Pengakuan Penjaminan Kualitas (APM) yang aplikasi serta pengembangan dari SK KMA No: 026 atau KMA atau SK atau II atau 2012 mengenai Standar Jasa Peradilan untuk menanggapi pemikiran minus kepada kemam-puan tubuh peradilan. Standar abdi Peradilan dimaksud selaku susunan sesuatu aktivitas yang bisa penuh keinginan untuk warga khususnya para pelacak kesamarataan yang diiringi dengan prinsip-prinsip jasa khalayak. Dengan adanya program SAPM ini melahirkan kesimpulan standarisasi sistem manajemen kualitas jasa majelis hukum dengan cara komplit serta global, menata prinsip pengakuan penjaminan kualitas, melaksanakan pemasyarakatan sampai pem-berian evaluasi, bagus pada Majelis hukum Negara (PN) ataupun Majelis hukum Besar (PT) di semua Indonesia (Dandapala, 2016).

Majelis hukum Tentara 1-03 Padang ialah salah satu tubuh peradilan yang menerapkan SAPM semenjak tahun 2018. Tetapi dalam penerapannya sedang ada permasalahan semacam keterbatasan pangkal energi orang, perihal ini jadi halangan tertentu dalam penerapan SAPM ataupun hambatan dalam, kekurangan alat serta infrastruktur dalam cagak daya guna jasa yang terdapat, bersumber pada hasil pra riset, lembaga tidak ada perhitungan buat pengakuan penjaminan kualitas ini, banyaknya evidence yang wajib dilengkapi dalam penuh persyaratan yang terdapat dalam program pengakuan penjaminan kualitas ini serta banyaknya pemilihan yang wajib dilengkapi serta dipadati supaya memperoleh pengakuan yang melegakan yang cocok dengan capaian Majelis hukum Tentara. Dalam penuh evidence wajib ada sebagian fakta gambar, pesan, skedul rapat sampai hasil rapat, yang wajib dijadikan fakta bahwasannya aktivitas itu betul-betul dicoba. Alhasil menciptakan bayaran yang sedikit besar. Tetapi perhitungan dalam penerapan program ini tidak ada.

## II. METODE PENELITIAN

Riset ini dicoba lewat pendekatan kualitatif deskriptif, pengumpulan data atau informasi yang digunakan pada riset ini dengan tata cara

pemantauan tanya jawab serta riset pemilihan. Pada determinasi informan memakai penentuan informan (purposive sampling). Buat kesahan informasi periset memakai triangulasi pangkal serta triangulasi tata cara sebaliknya buat metode analisa jalani dengan metode pengumpulan informasi, pengurangan informasi, penyajian informasi, serta pencabutan kesimpulan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Implementasi Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkara Di Pengadilan Militer 1-03 Padang

#### a) Ketetapan sasaran program

Bagi Budiani dalam (Primanda, 2017: 5) melaporkan kalau ketetapan target ialah sepanjang mana klien dari program itu pas dengan target yang telah ditetapkan lebih dahulu. Bersumber pada hasil riset yang ditemui periset di alun-alun membuktikan kalau ketetapan target program merupakan kantor Majelis hukum Tentara 1-03 Padang dalam program aplikasi dari SK KMA No: 026 atau KMA atau SK atau II atau 2012 mengenai Standar Jasa Peradilan. Bagi Subagyo dalam budiani melaporkan kalau daya guna ialah kecocokan antara output dengan tujuan yang sudah diresmikan. Jadi pada riset ini output yang di menghasilkan dari terdapatnya program SAPM ini merupakan kenaikan mutu jasa yang terdapat pada tubuh peradilan cocok dengan SK KMA No: 026 atau KMA atau SK atau II atau 2012 mengenai Standar Jasa Peradilan. Dalam ketetapan target telah cocok dengan target yang sudah ditetapkan semacam kenaikan mutu jasa jadi lebih bertambah, serta penerapan kewajiban jadi lebih nyata alhasil karyawan melaksanakan kewajiban cocok dengan bimbingan yang terdapat.

#### b) Sosialisasi program

Bagi Budiani dalam (Primanda, 2017:5) melaporkan kalau pemasyarakatan program ialah keahlian eksekutor program dalam melaksanakan pemasyarakatan program alhasil data hal penerapan program bisa tersampaikan pada warga. Bersumber pada hasil riset yang ditemui periset dilapangan membuktikan kalau pemasyarakatan program ditunjukkan pada karyawan yang terdapat di kantor Majelis hukum Tentara 1-03 Padang. Para karyawan ini ialah target program SAPM ini buat

tingkatkan mutu jasa di Majelis hukum Tentara 1-03 Padang. Pemasyarakatan SAPM pada riset ini dipublikasikan oleh para karyawan hal pelaksanaan evaluasi yang hendak dicoba oleh badan Ditjen Badilmiltun, alhasil para karyawan hendak menguasai dengan cara global hal apa serta gimana mengenai SAPM. Pada penanda pemasyarakatan program ini ditemui dalam bermacam metode ialah lewat apel pagi, serta rapat bulanan dan penyampaian langsung dari Kepala Majelis hukum Tentara 1-03 Padang.

c) Pencapaian tujuan program

Bagi Budiani dalam (Primanda, 2017: 5) melaporkan kalau tujuan program ialah sejauhmana kesesuaian antara hasil penerapan program serta tujuan program sudah diresmikan lebih dahulu. Bersumber pada hasil riset yang ditemui periset dilapangan membuktikan kalau Tujuan Program SAPM ini buat tingkatkan mutu jasa di Majelis hukum Tentara 1- 03 Padang supaya bisa membagikan jasa penampilan terbaik serta maksimal. Pendapatan tujuan program SAPM ini telah efisien di Majelis hukum Tentara perihal ini disebabkan program SAPM ini bermaksud buat membagikan jasa yang efisien serta berdaya guna pada warga serta selaku pengawasan ber-sumber pada standar jasa yang dijadikan materi referensi serta prinsip dan fakta komitmen serta akad eksekutor jasa.

d) Pemantauan program

Bagi Budiani dalam (Primanda, 2017: 5) melaporkan kalau kontrol program ialah aktivitas yang dicoba sehabis pemberian hasil dari program selaku wujud atensi pada klien. Dengan terdapatnya kontrol ini bisa membagikan data apakah program yang dijalani telah membagikan output yang di idamkan ataupun belum. Bersumber pada hasil riset yang ditemui periset dilapangan membuktikan kalau pelaksanaan evaluasi dicoba tiap tahun atau 2 (2) tahun sekali terkait hasil evaluasi lebih dahulu) oleh Dirjen Badilmiltun.

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) Di Pengadilan Militer 1-03 Padang

a) Faktor Pendukung

1) Profesionalisme aparat

Sertifikasi Pengakuan Penjaminan Kualitas menciptakan Jiwa Korsya yang besar, perihal ini diakibatkan sebab

karyawan Tentara Nasional Indonesia (TNI) yang terdapat mengarahkan satu jiwa rasadan rasa hirau sepenanggungan pada seluruh karyawan yang terdapat di Majelis hukum Tentara 1-03 Padang dalam menggapai satu tujuan, ialah berusaha memperoleh angka terbaik dalam evaluasi SAPM ini. Dengan cara tidak langsung SAPM ini juga meningkatkan kebersamaan karyawan yang terdapat buat menciptakan penampilan terbaik majelis hukum bagus dalam perencanaan evaluasi SAPM ataupun membagikan jasa khalayak.

2) Sarana dan prasarana yang memadai

Dengan terdapatnya SAPM ini jadi nyata alat serta infrastruktur apa saja yang wajib terdapat di dalam majelis hukum dalam bagan cagak jasa khalayak. Dalam evaluasi SAPM ini majelis hukum hendak berupaya semaksimal bisa jadi dalam pelampiasan bagian alat serta infrastruktur alhasil dilmil memenuhi alat infrastruktur yang terdapat.

b) Faktor Penghambat

1) Keterbatasan sumber daya manusia

Dalam menerapkan program wajib ditopang oleh pangkal energi orang. Dari termuan periset dilapangan memperoleh keterbatasan pangkal energi orang yang bertugas di Majelis hukum Militer 1- 03 Padang. perihal ini menimbulkan penerapan kewajiban guna pengawai jadi double job, alhasil jasa sedang kurang efisien. Tetapi memandang kasus ini majelis hukum berusaha seoptimal bisa jadi supaya bisa membagikan jasa terbaik.

2) Keterbatasan pedoman, waktu dan biaya

Dalam menyiapkan evaluasi SPAM ini, dilmil berusaha sebaik bisa jadi dalam pelampiasan bagian LKE pengakuan. Dalam penemuan ini bisa dikenal kalau dalam penerapannya tidak ada prinsip materi apa saja menimbulkan tidak efisien serta berdaya guna sebab adaptasi durasi terpaut dengan tugas-tugas utama yang lain. Alhasil para petugas merangkap kewajiban double job. Tidak hanya itu dalam penuhi bagian bersumber pada LKE prinsip pengakuan menginginkan bayaran. Tetapi dalam pelaksanaannya belum diakomodasi oleh APBN alhasil Majelis hukum Tentara 1-

03 Padang memakai perhitungan teratur tahunan.

3. fektivitas Program Sertifikasi AEkreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) terhadap Peningkatkan Kualitas Pelayanan Perkara Di Pengadilan Militer 1-03 Padang

a) Dimensi responsifitas atau daya tanggap (responsiveness)

Levine dalam Dwiyanto( 2014: 143) melaporkan kalau Format responsifitas ataupun energi paham( responsiveness) merupakan energi paham fasilitator layanan kepada impian, kemauan, harapan ataupun desakan konsumen layanan. Bersumber pada hasil riset yang ditemui periset dilapangan membuktikan kalau energi paham fasilitator layanan kepada kemauan, impian, harapan ataupun desakan warga selaku konsumen layanan sesudah cocok dengan sasaran target. dalam perihal ini bisa dikatan telah bagus, sebab dari pihak Majelis hukum Tentara telah me-laksanakan jasa cocok dengan bagian SOP serta LKE prinsip pengakuan. Tidak hanya itu warga yang tiba memperoleh bermacam bimbingan serta data bagus dari aparat ataupun dari bermacam edaran serta banner yang terdapat di selingkungan meja PTSP ataupun di ruang menunggu konferensi.

b) Dimensi tanggungjawab (responsibility)

Levine dalam Dwiyanto( 2014: 143) memberi tahu jika Bentuk tanggungjawab( responssibility) ialah suatu format yang meyakinkan seberapa jauh metode pemberian pelayanan khlayak itu harus dicoba sesuai dengan prinsip-prinsip atau pemastian administrasi dan tubuh yang benar dan telah ditetapkan. Berasal pada hasil studi yang ditemui pengamat dilapangan meyakinkan jika pem-berian layanan Badan hukum Angkatan 1-03 Padang mempunyai bermacam prinsip serta determinasi badan buat mendukung mutu tanggung jawab karyawan dalam membagikan layanan. Selanjutnya sebagian prinsip serta ketetapan administrasi Majelis hukum tentara 1- 03 Padang ialah:

1) Ketentuan kepada masyarakat

- a. Pelayanan dimana dalam waktu pemberi layanan maksimal 5-15 menit tergantung pelayanan yang diberikan.

b. Jika masyarakat yang datang merasa kurang puas ataupun tidak puasa dengan pelayanan yang diberikan, maka masyarakat tersebut akan mendapatkan suvenir dari kantor dengan syarat memberikan alasan dengan jelas mengapa masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang ada.

c. Memakai *name tag* kepada masyarakat yang datang ke Pengadilan 1-03 Padang agar pegawai dapat membedakan para pencari keadilan, saksi, tamu, dll.

d. Bentuk inovasi yang dikembangkan Pengadilan Militer 1-03 Padang adalah "SAIYO" yakni sistem informasi pelayanan online. Dengan adanya saiyo ini masyarakat yang ada dapat memperoleh informasi dengan mudah dan tidak harus datang ke Pengadilan hanya dengan memanfaatkan saiyo yang berbasis *WhatsApp*.

e. Dapat memberikan laporan (pengaduan) apabila masyarakat mendapatkan petugas yang tidak melakukan pelayanan yang menyimpang, ataupun meminta uang.

2) Ketentuan kepada pegawai

a. Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

b. Pegawai yang betugas tidak memungut biaya tambahan kepada masyarakat. Dan jika kedatangan pegawai yang meminta biata maka akan diberikan sanksi yang sesuai dengan ketentuan yang ada.

3) Dimensi akuntabilitas (accountability)

Levine dalam Dwiyanto (2014:143) memberi tahu jika Bentuk akuntabilitas (accountability ialah suatu format yang meyakinkan seberapa besar metode pelaksana pelayanan sesuai dengan keinginan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Berasal pada hasil studi yang ditemui meyakinkan jika pertanggungjawaban atas pelayanan sudah amat baik, dibuktikan lewat Analogi Kondisi Masalah Tahun 2019-2021 serta Informasi Akuntabilitas Kemampuan Tahun 2019-2021.

**Tabel 1.** Perbandingan Keadaan Perkara Tahun 2019-2021

Tahun	Sisa Awal	Perkara Masuk	Beban Perkara	Putus	Sisa Akhir	Ket.
2019	9	94	103	99	4	Diputus ditahun 2020
2020	4	53	57	57	0	-
2021	0	111	111	110	1	-

**Tabel 2.** Data Akuntabilitas Kinerja Tahun 2019-2021

No.	Indikator Kinerja	Target (%)			Realisasi (%)			Capaian (%)		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
1.	Persentase Sisa Perkara Pidana Militer yang Diselesaikan	99	100	100	100	100	100	-	100	100
2.	Persentase Sisa Perkara Pelanggaran Lalu Lintas Militer yang Diselesaikan	90	100	100	96,11	100	100	-	100	100
3.	Persentase Perkara Pidana Militer yang Diselesaikan Tepat Waktu	90	92	92	96,11	98	100	-	101,08	108,69
4.	Persentase Perkara Pelanggaran Lalu Lintas Militer yang Diselesaikan Tepat Waktu	95	100	100	100	100	100	-	100	100
5.	Persentase Perkara yang Tidak Mengajukan Upaya Hukum Banding	75	80	80	80,80	86	85,45	-	107,5	106,81
6.	Persentase Perkara yang Tidak Mengajukan Upaya Hukum Banding	75	80	80	80,80	81	83,63	-	101,25	104,53
7.	Persentase perkara yang Tidak Mengajukan Upaya Hukum Perinjauan Kembali	75	800	80	80,80	95	100	-	18,75	125
8.	Persentase Salinan Putusan Yang Dikirim ke Oditur Militer dan Terdakwa Tepat Waktu	-	100	100	-	100	100	-	100	100

Bersumber pada bagan diatas Majelis hukum Tentara 1-03 Padang berusaha sebaik bisa jadi melaksanakan penanganan masalah kurang dari 5 ( 5) bulan. Bisa diamati sisa akhir masalah mulai menurun, serta bila sedang ada sisa dari dini tahun masalah itu penanganan masalah pula belum menggapai 5 (5 bulan). Serta bersumber pada bagan diatas hingga sasaran, realisasi serta capaian dari tahun 2019-2021 telah bertambah dengan cara maksimum tetapi belumberhasil seluruhnya. Analisis pemicu kenaikan serta penyusutan kemampuan telah dicoba alternative pemecahan oleh Majelis hukum Tentara 1- 03 Padang.

## IV. SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

- Implementasi Program Sertifikasi Pengakuan Penjaminan Kualitas (SAPM) dalam tingkatkan mutu jasa perkara oleh Pengadilan Militer 1-03 Padang.
  - Ketetapan target program telah cocok dengan target yang sudah ditetapkan, tetapi sebab keterbatasan pangkal energi orang menimbulkan karyawan mendobel double job.
  - Sosialisasi program telah telaksana dengan bagus perihal ini teruji Majelis hukum Tentara sukses memperoleh " A" excellent. Berarti bisa diamati sosialisasi SAPM ini berjalan dengan mudah.
  - Tujuan program buat tingkatkan mutu jasa telah berhasil dengan bagus. Perihal ini bisa diamati dari adat kegiatan yang mulai mengubah, alat parasanya pendukung mencukupi serta pula bisa diamati dari capaian kemampuan badan.
  - Kontrol program SAPM ini dicoba oleh Ditjen Badilmiltun dengan cara berkepanjangan, buat melaksanakan pemantauan bersumber pada dengan hasil evaluasi awal Bila memperoleh " A" excellent hendak dicoba kontrol sekali dalam 2 Tahun serta di dasar " A" semacam " B, C" serta berikutnya hendak dicoba kontrol sekali dalam satu tahun.
  - Aspek Pendukung Serta Penghalang penerapan Program Sertifikasi Pengakuan Penjaminan Kualitas( SAPM) Di Kantor Majelis hukum Tentara 1- 03 Padang. Aspek pendukung bisa diamati dari sebagian aspek ialah: Profesionalisme petugas, serta alat serta infrastruktur yang mencukupi. Aspek Penghalang bisa diamati dari sebagian aspek ialah: Keterbatasan pangkal energi manusia dan keterbatasan prinsip, durasi serta bayaran.
- Efektivitas Program Sertifikasi Akreditasi Penjaminan Mutu (SAPM) terhadap peningkatan kualitas pelayanan perkara Di Pengadilan Militer 1-03 Padang
  - Format responsiveness (responsifitas ataupun energi paham) Majelis hukum Tentara 1- 03 Padang selaku fasilitator layanan telah amat maksimal serta telah cocok dengan standar jasa yang terdapat perihal ini bisa diamati kalau jasa

tembus pandang serta kejelasan dalam jasa.

- b) Format responsibility (responsibilitas ataupun tanggungjawab) dalam pelampiasan format ini Majelis hukum Tentara 1- 03 Padang telah lumayan bagus, bagus dari bidang pembeian jasa yang terencana serta nyata lewat prinsip serta determinasi badan Majelis hukum Tentara 1- 03 Padang
- c) Format accountability( akuntabilitas), bersumber pada bagan pendapatan kemampuan karyawan meyakinkan kalau akuntabilitas Majelis hukum Tentara 1- 03 Padang sehabis terdapatnya SAPM ini lumayan bagus serta ada peningkatan.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian tindakan ini, yaitu:

1. Majelis Hukum Tentara 1-03 Padang untuk tetap konsisten dalam mempertahankan hasil akhir SAPM ini serta berupaya seoptimal untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
2. Untuk masyarakat diharapkan untuk bergabung atau partisipasi agar Majelis Hukum Tentara bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

## **DAFTAR RUJUKAN**

Alat Komunikasi Dewan Agung Republik Indonesia. (Dewan Agung Republik Indonesia). No 4 Versi Mei Tahun 2004.

Arianto, F. 2020. Daya guna Sertifikasi Pengakuan Penjaminan Kualitas dalam Tingkatkan Jasa untuk Pihak Berperkara Di Majelis hukum Agama Blitar. Sakina: Journal of Family Studies, 4( 3).

Dandapala Pengawal Kesamarataan.( Direktorat Jenderal Tubuh Peradilan Umum- Majalah DANDAPALA( mahkamahagung. go. id)). Pengakuan Penjaminan Kualitas Majelis hukum, Balasan Aktual Atas Desakan Pergantian. Majalah Dalam Badilum MA RI. Vol. II atau Versi 4 atau Oktober- Desember 2016.

Direktorat Jenderal Tubuh Peradilan Biasa. 2018. Pengakuan Mengarah Peradilan Modern.

Direktori Tetap Putus Per Tahun Dilmil 1- 03 Padang (Direktori Tetap mahkamahagung. go. id)

Hendramawan, Meter. A. 2016. Daya guna Alat Center Dalam Membagikan Penindakan Keluhkesah di Biro Komunikasi serta Informatika Kota Surabaya. Harian Kebijakan serta Manajemen Khalayak, 5( 2).

Hukum No 25 Tahun 2009 mengenai Jasa Publik Informasi Kemampuan Lembaga Penguasa (LkjiP) tahun 2019-2021 <https://dilmilpadang.go.id/lkjiip/>

Jibril, A.( 2017). Daya guna program perpuseru di bibliotek biasa Kabupaten Pamekasan. Harian Universitas Airlangga, 6( 2), 1- 8.

Media Ketetapan Pimpinan Dewan Agung No: 026 atau KMA atau SK atau II atau 2012 mengenai Standar Jasa Peradilan.

Moleong, J. Lexy. 2009. Tata cara Riset Kualitatif. Bandung: PT Anak muda Rosdakarya.

Nurdin, I. 2019. Mutu Jasa Khalayak (Sikap aparatur serta komunikasi birokrasi dalam jasa khalayak).

Primanda, R. 2017. Daya guna Program SMS Gateway Pada Warga Oleh Biro Kependudukan serta Pencatatan Awam Kabupaten Bintan. Harian Ilmu Administrasi Negeri, 5( 2), 5.

Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. H., Sos, S.,& Ahmad Mustanir, S. I. P. 2019. Strategi Dalam Kenaikan Mutu Jasa Khalayak: Format, Rancangan, Penanda serta Implementasinya. Pencetak Qiara Alat.

Sinsu, C., Mandey, J.,& Plangiten, N.( 2017). Pelampiasan Dimensi- dimensi Jasa Khalayak di Biro Kependudukan serta Pencatatan Awam Kabupaten Minahasa Utara. Harian Administrasi Khalayak, 2 (044).