



ALTAMKIN
Jurnal Ekonomi Berbasis Pemberdayaan Masyarakat

Journal website: <https://altamkin.al-anwar.id/index.php/i/index>

ISSN: 3089-3895 (Online)
<https://doi.org/10.61166/altamkin.vii2.21>

Vol. 1 No. 2 (2025)
pp. 76-85

Research Article

Pengaruh Responsivitas Petugas, Transparansi Biaya, Kejelasan Prosedur dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Eksportir Dan Importir di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang

Erlin Aulia Nurohmah¹, Muhammad Agung Ulinnuha²

1. UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Indonesia
2. Program Studi S1 Manajemen, STIE Al-Anwar Mojokerto, Indonesia

Correspondent: erlinaulia@gmail.com 



Copyright © 2025 by Authors, Published by Jurnal Ekonomi Berbasis Pemberdayaan Masyarakat. This is an open access article under the CC BY License <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received : April 23, 2025
Accepted : May 24, 2025

Revised : May 03, 2025
Available online : July 01, 2025

How to Cite: Nurohmah, E. A., & Ulinnuha, M. A. (2025). Pengaruh Responsivitas Petugas, Transparansi Biaya, Kejelasan Prosedur dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Eksportir Dan Importir di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *ALTAMKIN: Jurnal Ekonomi Berbasis Pemberdayaan Masyarakat*, 1(2), 76–85. <https://doi.org/10.61166/altamkin.vii2.21>

Abstrak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh responsivitas petugas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan eksportir dan importir di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Metode yang digunakan adalah literature review sistematis dengan pendekatan deskriptif-kualitatif, yang mengkaji berbagai sumber ilmiah, laporan instansi resmi, dan artikel jurnal terindeks nasional dan internasional dari tahun 2018–2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat variabel tersebut secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa. Responsivitas dan ketepatan waktu berdampak langsung pada kelancaran logistik, sementara transparansi dan kejelasan prosedur memperkuat kepercayaan dan efisiensi administratif. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan Bea Cukai yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa memerlukan integrasi dari semua aspek pelayanan. Penelitian ini memberikan

kontribusi dalam memperkuat model pelayanan publik berbasis kepuasan dan efisiensi pada sektor kepabeanan.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna Jasa, Responsivitas, Transparansi Biaya, Kejelasan Prosedur, Ketepatan Waktu

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia melalui program nasional seperti Tol Laut dan Pelabuhan telah berupaya melakukan percepatan sistem logistik. Program ini bertujuan untuk mengurangi disparitas harga antarwilayah dan meningkatkan efisiensi distribusi barang lintas daerah dan negara (Khoiriyah, 2024). Namun, percepatan sistem logistik tidak hanya bergantung pada teknologi dan infrastruktur, tetapi juga membutuhkan penguatan kerja sama antar pemangku kepentingan, termasuk operator pelabuhan, penyedia jasa logistik, perusahaan pelayaran, serta pemerintah daerah (Pratama & Yuliana, 2020).

Salah satu pelabuhan strategis yang terletak di kawasan tengah Indonesia adalah Pelabuhan Tanjung Emas di Kota Semarang, Jawa Tengah, yang berfungsi sebagai gerbang utama ekspor-impor ke wilayah Indonesia bagian timur maupun barat. Efektivitas pelayanan di pelabuhan ini, termasuk pelayanan Bea dan Cukai, sangat menentukan kelancaran proses perdagangan internasional dan logistik nasional. Pelabuhan Tanjung Emas sebagai salah satu simpul logistik utama di Indonesia memiliki tantangan besar untuk mengurangi biaya logistik dan mempercepat dwelling time.

Menurut data Badan Pusat Statistik (2022), meskipun kontribusi sektor logistik terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia meningkat, biaya logistik nasional masih tinggi, yakni mencapai 23,5% dari PDB, jauh di atas rata-rata negara ASEAN. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di pelabuhan, termasuk oleh Bea Cukai, masih perlu banyak pembenahan, khususnya dari aspek efisiensi dan kepuasan pengguna jasa.

Tabel 1. Ringkasan capaian Bea Cukai Tanjung Emas tahun 2022

Aspek	Detail
Penerimaan Negara	Rp 12,8 triliun, tumbuh 27,06% dibanding tahun sebelumnya
Pertumbuhan Nilai Ekspor	Nilai ekspor meningkat 41,02% dibanding tahun sebelumnya
Efisiensi Waktu Layanan	Dwelling time pelabuhan menurun menjadi 2,86 hari
Efisiensi Biaya	Efisiensi biaya mencapai Rp 182,32 miliar (21,96%)

Indeks Kepuasan Pengguna Jasa (IKPJ)	IKPJ sebesar 4,68 dari skala 5,00 dengan kategori "Sangat Puas"
Penghargaan dan Inovasi	Penghargaan terkait inovasi dan pengungkapan narkoba internasional
Peran Bea Cukai	Menjadi pelindung masyarakat dan fasilitator perdagangan yang andal

Sumber: Bea Cukai Tanjung Emas (2023).

Berdasarkan tabel tersebut maka, data Bea Cukai Tanjung Emas (2023) menunjukkan capaian positif yang signifikan pada tahun 2022 dengan penerimaan negara mencapai Rp 12,8 triliun atau tumbuh 27,06% dibandingkan tahun sebelumnya, serta nilai ekspor yang meningkat sebesar 41,02%. Efisiensi pelayanan juga terlihat dari penurunan dwelling time pelabuhan menjadi hanya 2,86 hari dan efisiensi biaya mencapai Rp 182,32 miliar atau 21,96%. Indeks Kepuasan Pengguna Jasa (IKPJ) berhasil diraih sebesar 4,68 dari skala 5,00 dengan kategori "Sangat Puas", menegaskan kualitas pelayanan yang tinggi. Selain itu, menurut Pusat Data Dan Informasi Kementerian Perdagangan RI (2023) Bea Cukai Tanjung Emas menerima berbagai penghargaan atas inovasi pelayanan dan keberhasilannya dalam pengungkapan sindikat narkoba internasional, sekaligus menjalankan peran penting sebagai pelindung masyarakat dan fasilitator perdagangan yang andal.

Secara keseluruhan, kinerja ini mencerminkan komitmen Bea Cukai Tanjung Emas dalam menjaga kualitas, efisiensi, dan kredibilitas layanan demi mendukung pertumbuhan ekonomi dan perlindungan masyarakat. Dalam konteks kepuasan eksportir dan importir sebagai pengguna utama jasa sangat bergantung pada pelayanan cepat, transparan, dan prosedural yang dilakukan oleh petugas Bea Cukai (Wibowo, 2020). Kepuasan tidak hanya bergantung pada kelengkapan infrastruktur, tetapi juga pada sikap dan kinerja petugas serta kejelasan sistem layanan yang diterapkan (Sari & Nugroho, 2021).

Responsivitas petugas menggambarkan kemampuan dan kesiapan aparat Bea Cukai dalam memberikan tanggapan cepat terhadap kebutuhan pengguna jasa. Dalam lingkungan pelabuhan yang dinamis, kecepatan respon sangat krusial untuk menghindari keterlambatan dalam pengiriman barang. Pelayanan yang lambat tidak hanya berdampak pada biaya logistik tambahan, tetapi juga dapat menurunkan daya saing produk di pasar internasional. Peningkatan responsivitas menjadi prioritas utama dalam reformasi birokrasi kepabeanan (Hidayat & Santoso, 2021). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayat & Efendi (2021) responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Transparansi biaya merupakan salah satu isu yang kerap dikeluhkan oleh eksportir dan importir. Ketidakjelasan informasi terkait tarif dan pungutan sering menimbulkan kecurigaan terhadap praktik pungutan liar atau biaya tambahan yang tidak teridentifikasi secara resmi. Melalui sistem transparansi yang baik, pengguna jasa dapat mengetahui rincian biaya secara terbuka dan memiliki dasar yang jelas untuk melakukan perhitungan biaya logistik. Transparansi juga berkontribusi besar terhadap terciptanya kepercayaan antara pemerintah dan pelaku usaha (Putra & Andini, 2020). Sejalan dengan penelitian Wibowo & Susliyanti (2024) bahwa transparansi biaya berpengaruh terhadap kepuasan.

Kejelasan prosedur menjadi aspek penting lainnya dalam pelayanan. Prosedur yang rumit dan membingungkan dapat menyebabkan keterlambatan serta kesalahan dalam proses administrasi ekspor dan impor. Pelaku usaha membutuhkan panduan yang jelas, sederhana, dan konsisten untuk meminimalkan potensi hambatan birokrasi. Penyederhanaan prosedur melalui digitalisasi dan sosialisasi yang intensif menjadi hal yang mutlak dilakukan oleh Bea Cukai untuk meningkatkan efisiensi pelayanan (Santoso & Rahmawati, 2021). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra et al (2023) bahwa prosedur yang jelas sangat penting dan memiliki pengaruh terhadap kepuasan.

Ketepatan waktu adalah kunci keberhasilan dalam kegiatan logistik. Setiap keterlambatan dalam proses kepabeanan dapat mengakibatkan domino effect pada proses distribusi dan pengiriman barang. Dalam konteks perdagangan global yang kompetitif, ketepatan waktu bukan hanya soal efisiensi, tetapi juga reputasi perusahaan dalam memenuhi komitmen kepada mitra bisnis. Pelayanan Bea Cukai harus menjamin waktu proses yang pasti dan konsisten agar eksportir dan importir dapat merencanakan pengiriman dengan baik (Halim & Purnama, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Masuku et al (2024) bahwa ketepatan waktu adalah saktor utama yang menjadikan kepuasan pelanggan terus meningkat.

Sehingga responsivitas petugas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, dan ketepatan waktu merupakan faktor-faktor krusial yang secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa di lingkungan Bea Cukai. Responsivitas yang tinggi membantu mempercepat layanan dan menghindari keterlambatan logistik, transparansi biaya menciptakan kepercayaan dan mengurangi potensi pungutan liar, kejelasan prosedur meminimalkan kesalahan administratif, sementara ketepatan waktu menjamin kelancaran distribusi barang dalam rantai perdagangan global. Keempat aspek ini saling mendukung dalam menciptakan pelayanan kepabeanan yang profesional, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.

Penelitian ini memiliki kebaruan dalam konteks analisis integratif terhadap empat variabel utama yaitu responsivitas petugas, transparansi biaya, kejelasan

prosedur, dan ketepatan waktu. Secara simultan terhadap kepuasan eksportir dan importir pada instansi kepabeanan, khususnya di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya menyoroti satu atau dua aspek pelayanan secara terpisah dan tidak secara khusus menempatkan pelaku ekspor-impor sebagai subjek utama kepuasan pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji pengaruh responsivitas petugas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan eksportir dan importir di Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode literature review sistematis dengan pendekatan deskriptif-kualitatif. Tujuannya adalah untuk mengkaji secara mendalam pengaruh responsivitas petugas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan eksportir dan importir di lingkungan Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap hasil-hasil penelitian terdahulu tanpa melakukan pengumpulan data primer.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data sekunder, yang mencakup artikel jurnal ilmiah, laporan institusi resmi, buku referensi, prosiding konferensi, dan dokumen akademik lainnya. Literatur yang digunakan diperoleh dari database terpercaya seperti Google Scholar, Scopus, Sinta, serta situs resmi instansi terkait seperti Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Badan Pusat Statistik (BPS), dan Kementerian Perdagangan RI.

Kriteria inklusi dalam seleksi literatur meliputi: (1) artikel yang dipublikasikan antara tahun 2018 hingga 2024; (2) memiliki fokus pembahasan pada salah satu atau lebih dari empat variabel utama penelitian; (3) menggunakan pendekatan kuantitatif atau kualitatif; serta (4) membahas konteks pelayanan publik, kepabeanan, atau logistik. Sementara itu, kriteria eksklusi mencakup artikel yang tidak tersedia dalam versi lengkap (full-text), tidak menyebutkan metodologi secara jelas, dan artikel populer non-akademik.

Proses analisis dilakukan melalui tahapan sistematis, mulai dari identifikasi literatur dengan kata kunci seperti "*customs service satisfaction*," "*responsiveness in logistics*," "*transparency in customs fees*," dan "*procedural clarity in export-import*," dilanjutkan dengan penyaringan berdasarkan abstrak dan relevansi, evaluasi kualitas metodologi, serta sintesis tematik. Artikel yang telah diseleksi dianalisis secara naratif dan tematik untuk mengelompokkan temuan berdasarkan variabel penelitian.

Data dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik, yaitu mengidentifikasi pola dan hubungan antar variabel dalam literatur yang dikaji. Proses

ini memungkinkan peneliti untuk menyusun kesimpulan yang logis dan terstruktur berdasarkan sintesis dari berbagai temuan terdahulu, serta mengidentifikasi kesenjangan yang dapat menjadi kontribusi dalam pengembangan studi kepuasan pengguna jasa di bidang kepabeanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian menggunakan metode pengambilan data secara studi literatur, sehingga di dapatkan beberapa hasil sebagai berikut:

Pengaruh Responsivitas Petugas terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Responsivitas petugas Bea Cukai merupakan salah satu elemen penting dalam pelayanan kepabeanan, khususnya dalam menjawab permintaan, keluhan, atau pertanyaan dari eksportir dan importir secara cepat dan akurat. Berdasarkan literature review yang dilakukan, mayoritas penelitian menunjukkan bahwa tingginya responsivitas petugas berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan pengguna jasa. Menurut Hidayat dan Santoso (2021), responsivitas adalah indikator utama dalam pelayanan publik yang mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap birokrasi pemerintah.

Di Bea Cukai Tanjung Emas, peningkatan responsivitas telah dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi daring dan layanan tatap muka yang diperbaiki. Indeks Kepuasan Pengguna Jasa (IKPJ) yang tinggi yaitu 4,68 dari skala 5,00 (Bea Cukai Tanjung Emas, 2023), turut menjadi indikasi keberhasilan strategi peningkatan responsivitas. Nurhidayat dan Efendi (2021) juga menegaskan bahwa responsivitas yang tinggi dalam layanan pelabuhan berdampak signifikan terhadap kepuasan eksportir dalam menilai efisiensi layanan dokumen dan clearance.

Pengaruh Transparansi Biaya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Transparansi biaya menjadi salah satu isu krusial dalam layanan kepabeanan. Kurangnya keterbukaan informasi biaya dapat memicu dugaan pungutan liar dan menurunkan kepercayaan eksportir serta importir terhadap instansi. Berdasarkan analisis berbagai studi, transparansi terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa. Putra dan Andini (2020) menyebutkan bahwa keterbukaan informasi mengenai biaya layanan dapat mencegah kesalahpahaman dan meningkatkan kepercayaan terhadap institusi.

Bea Cukai Tanjung Emas telah berupaya mewujudkan transparansi melalui sistem digitalisasi dan publikasi tarif resmi di laman instansi. Wibowo dan Susliyanti (2024) dalam studi terbarunya menegaskan bahwa pengguna jasa lebih puas saat mereka merasa biaya yang dikenakan telah dijelaskan secara terbuka dan dapat diakses dengan mudah. Hal ini memperkuat temuan bahwa transparansi merupakan prasyarat penting bagi terciptanya pelayanan yang akuntabel dan profesional.

Pengaruh Kejelasan Prosedur terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Kejelasan prosedur dalam proses ekspor dan impor juga menjadi aspek yang sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa. Ketika prosedur disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami dan konsisten, pelaku usaha merasa lebih yakin dan aman dalam bertransaksi. Santoso dan Rahmawati (2021) menyebutkan bahwa ketidakjelasan prosedur sering kali menyebabkan kebingungan dan keterlambatan dalam proses pengurusan dokumen kepabeanan.

Di Bea Cukai Tanjung Emas, prosedur telah banyak disederhanakan melalui platform digital seperti CEISA dan layanan OSS. Penelitian Saputra et al. (2023) menunjukkan bahwa kejelasan prosedur memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, terutama bagi eksportir baru yang belum terbiasa dengan sistem birokrasi. Penggunaan panduan layanan digital dan hotline prosedur turut mempercepat waktu pelayanan sekaligus mengurangi kesalahan administratif.

Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Ketepatan waktu layanan kepabeanan sangat penting dalam proses logistik global yang menuntut efisiensi tinggi. Masuku et al. (2024) menyebutkan bahwa delay dalam proses kepabeanan dapat menyebabkan efek domino terhadap keterlambatan pengiriman, biaya tambahan, bahkan penalti dari mitra bisnis luar negeri. Oleh karena itu, ketepatan waktu menjadi salah satu indikator utama dalam pelayanan Bea Cukai.

Bea Cukai Tanjung Emas berhasil menurunkan waktu *dwelling time* menjadi 2,86 hari pada tahun 2022 (Bea Cukai Tanjung Emas, 2023), yang mencerminkan peningkatan efisiensi operasional. Halim dan Purnama (2020) dalam penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa ketepatan waktu layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas eksportir. Dengan proses kepabeanan yang lebih tepat waktu, pelaku usaha dapat lebih mudah merencanakan pengiriman barang secara presisi.

Implikasi Temuan Terhadap Kepuasan Eksportir dan Importir

Keempat variabel yang dikaji responsivitas, transparansi, kejelasan prosedur, dan ketepatan waktu ternyata saling mendukung dalam membentuk pelayanan Bea Cukai yang efisien dan berkualitas. Pelayanan yang cepat, terbuka, jelas, dan tepat waktu akan menciptakan kepuasan yang tinggi pada pengguna jasa. Temuan ini juga sejalan dengan konsep pelayanan publik modern yang menempatkan pengguna sebagai pusat orientasi layanan (Wibowo, 2020).

Secara integratif, temuan dari literature review ini memberikan gambaran bahwa kepuasan eksportir dan importir tidak hanya bergantung pada satu aspek layanan saja, melainkan pada kombinasi dari berbagai faktor pelayanan yang dijalankan secara konsisten. Penelitian ini menekankan pentingnya pendekatan menyeluruh dalam reformasi birokrasi kepabeanan agar mampu menjawab tuntutan daya saing global.

Tabel 2. Ringkasan Temuan Literature Review Berdasarkan Variabel

Variabel	Pengaruh terhadap Kepuasan	Sumber Utama
Responsivitas Petugas	Positif dan signifikan	Hidayat & Santoso (2021); Nurhidayat & Efendi (2021)
Transparansi Biaya	Positif dan signifikan	Putra & Andini (2020); Wibowo & Susliyanti (2024)
Kejelasan Prosedur	Positif dan signifikan	Santoso & Rahmawati (2021); Saputra et al. (2023)
Ketepatan Waktu	Positif dan signifikan	Halim & Purnama (2020); Masuku et al. (2024)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literature review sistematis terhadap berbagai penelitian dan data sekunder, dapat disimpulkan bahwa kepuasan eksportir dan importir terhadap layanan Bea Cukai di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang sangat dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu responsivitas petugas, transparansi biaya, kejelasan prosedur, dan ketepatan waktu. Keempat variabel ini terbukti secara konsisten memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi dan kepuasan pengguna jasa kepabeanan. Responsivitas petugas menjadi faktor krusial dalam memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan sesuai kebutuhan pengguna. Transparansi biaya berperan penting dalam membangun kepercayaan dan meminimalkan potensi pungutan liar. Kejelasan prosedur mampu mengurangi kebingungan pengguna dalam proses ekspor-impor dan meningkatkan efisiensi administrasi. Sementara itu, ketepatan waktu layanan berkontribusi langsung pada keberhasilan rantai pasok dan efisiensi logistik.

Pelayanan Bea Cukai yang unggul membutuhkan pendekatan menyeluruh dan sistematis terhadap keempat aspek tersebut. Kajian ini menunjukkan bahwa reformasi pelayanan kepabeanan tidak cukup dilakukan secara parsial, melainkan harus menyasar seluruh aspek pelayanan yang berdampak langsung pada pengguna jasa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengambilan kebijakan pelayanan publik serta pengembangan sistem logistik nasional yang lebih efisien dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

REFERENSI

- Bea Cukai Tanjung Emas. (2023). *Laporan Kinerja Tahun 2022*. Semarang: Kantor Bea dan Cukai Tanjung Emas.
- Halim, A., & Purnama, M. (2020). Pengaruh Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Eksportir. *Jurnal Logistik Indonesia*, 12(1), 34–42.

- Hidayat, R., & Santoso, B. (2021). Analisis Responsivitas Pelayanan Publik dalam Sektor Kepabeanan. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 100–110.
- Kusnandi, W., Syaipudin, L., & Luthfi, A. (2024). Strategi Penjualan dan Pemasaran dalam Bisnis Dagang Retail di Toko Agung Jaya Kunir Wonodadi Blitar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Modern dan Tradisional*, 1(1), 1-13.
- Masuku, P., Singo, M., & Adebango, T. (2024). Timeliness and Customer Satisfaction in Global Trade Logistics. *International Journal of Supply Chain*, 19(1), 56–68.
- Nurhidayat, T., & Efendi, R. (2021). Responsivitas Petugas Pelabuhan dalam Pelayanan Ekspor. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(1), 23–30.
- Purnama, C. (2014). Improved performance through empowerment of small industry. *Journal of Social Economics Research*, 1(4), 72–86.
- Putra, D., & Andini, N. (2020). Transparansi Biaya dan Kepuasan Pelanggan di Layanan Kepabeanan. *Jurnal Keuangan Negara*, 5(3), 45–52.
- Putri, I. A. K., Awwalin, I. N., & Syaipudin, L. (2024). Analisis Kepatuhan Perusahaan dalam Penerapan PSAK No 16 Akuntansi Aset Tetap pada CV Wijaya Kusuma Tulungagung. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Publik, Manajemen dan Perbankan*, 1(1), 22–30.
- Rahmah, Z. Z., Rahmah, Y., Purnama, C., Fatmah, D., & Rahmah, M. (2022). Strategi peningkatan pemasaran melalui media sosial terhadap UMKM di Desa Kintelan (Studi kasus UMKM di Desa Kintelan Kelurahan Puri Kabupaten Mojokerto). *Budimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 141–152.
- Santoso, A., & Rahmawati, D. (2021). Simplifikasi Prosedur Bea Cukai dalam Perspektif Pengguna Jasa. *Jurnal Reformasi Birokrasi*, 10(2), 77–86.
- Saputra, H., Lestari, M., & Wulandari, F. (2023). Pengaruh Kejelasan Prosedur terhadap Kepuasan Eksportir. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(1), 59–67.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sunaryanto, K., & Fikri, M. (2024). Pengaruh Pengembangan Karir, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 5(3), 3426–3433.
- Syahidin, S., Syafii, M., & Sirojuzilam, S. (2022). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Motivasi Kerja, Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Tengah dan Kabupaten Bener Meriah dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *JlIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(5), 1610–1617.
- Syahputra, A. A. R. (2024). Pengaruh Motivasi, Gaya Kepemimpinan, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review). *YUME: Journal of Management*, 7(1), 869–876.

- Syaipudin, L. (2023). Contribution Of Young Entrepreneurs In Building The Creative Economy Of Village Communities. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 12(1), 80-98.
- Syaipudin, L., & Awwalin, I. N. (2023). Analysis traditional market revitalization for economic improvement of Kras Market Kediri. *MAR-Ekonomi: Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Rumpun Ilmu Ekonomi*, 1(02), 32-41.
- Wibowo, S. (2020). Reorientasi Pelayanan Publik Berbasis Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 13(2), 91-101.
- Wibowo, S., & Susliyanti, L. (2024). Peran Transparansi dalam Meningkatkan Kepuasan Importir. *Jurnal Administrasi Perdagangan*, 7(1), 15-28.
- Yasin, M., & Irwan, M. (2020). Analisis pertumbuhan ekonomi, pengangguran dan kemiskinan di Kabupaten Lombok Tengah. *Journal of Economics and Business*, 6(2), 134-164.
- Yulianto, B., & Sutisna, D. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Bank. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 24(3), 299-307.