



## PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BAPERLITBANG KABUPATEN BANJARNEGARA

Lustono<sup>1</sup>; Laela Fitriyanti<sup>2</sup>, Ratna Suryani,<sup>3</sup>

STIE Tamansiswa Banjarnegara, Jl. Mayjend Panjaitan No.29 Banjarnegara

Email: [lustonots@gmail.com](mailto:lustonots@gmail.com)<sup>1</sup>; [laelafitriyanti97@gmail.com](mailto:laelafitriyanti97@gmail.com)<sup>2</sup>; [ratnasuryani85@gmail.com](mailto:ratnasuryani85@gmail.com)<sup>3</sup>

### ABSTRACT

*The problem in this study is the effect of organizational commitment and the application of good governance principles on service quality. This research is located at the Research and Development Planning Agency of Banjarnegara Regency, this study aims to explain the influence of organizational commitment variables and the application of good governance principles in a passive and simultaneous way on service quality. This research is a quantitative research. The data used in this study is primary data with a questionnaire technique. The population in this study are people who carry out research permits and data request permits in the Research, Development and Planning Program. The sampling technique in this study is to use the slovin calculation and obtained a sample of 100 respondents. Data analysis in this study used multiple linear regression analysis with SPSS 24 software. The results of this study indicate that partially the organizational commitment variable has no effect on service quality and the variable application of the principles of good governance has a positive and significant effect on service quality. Meanwhile, simultaneously organizational commitment and the application of good governance principles affect service quality.*

*Keywords: Organizational Commitment, Implementation of Good Governance Principles, Service Quality*

### A. PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Kehadiran birokrasi pada sektor publik bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Layanan publik merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip: sederhana, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan (Sugandi, 2011). Implementasi Prinsip-

Prinsip *Good Government Governance* (GGG) dalam instansi pemerintah merupakan suatu keharusan dalam penyelenggaraan layanan publik (Dwiyanto, 2016).

Pelayanan diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan

atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Lembaga Administrasi Negara, 1998).

Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Banjarnegara sebagai instansi/lembaga pemerintah yang bertugas membuat perencanaan pembangunan secara holistik perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya pelayanan bidang penelitian yang sebagian besar dari akademisi untuk melaksanakan penelitian suatu objek di Kabupaten Banjarnegara tentunya harus melalui surat izin penelitian yang di terbitkan oleh Baperlitbang sebagai syarat ijin penelitian tersebut.

Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2019 sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada bulan Juli sampai dengan Agustus 2019 oleh Ombudsman Republik Indonesia terhadap produk pelayanan administrasi di Pemerintah Kabupaten Banjarnegara Baperlitbang merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memperoleh teguran dari Ombudsman atas produk layanan yang mendapatkan Zona Merah dengan predikat kepatuhan rendah dan zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang.

Melihat fenomena yang terjadi saat ini di Baperlitbang tidak adanya pegawai yang menduduki jabatan pasti di bidang pelayanan membuat masyarakat kebingungan ketika membutuhkan pelayanan pertama di Baperlitbang. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus mencari, menemui pegawai di ruangan untuk menanyakan

apa yang di butuhkan, dalam hal ini tidak semua pegawai yang ditemui menguasai dan mampu mengatasi permohonan masyarakat tersebut, sehingga terjadinya lempar pertanyaan antar pegawai menjadi masalah kurang maksimalnya pelayanan. Karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Padahal dalam peta organisasi di Baperlitbang tersedianya jabatan pada bagian pelayanan, akan tetapi pada bagian tersebut tidak dapat terpenuhi karena terbatasnya jumlah SDM sehingga banyak pegawai yang rangkap jabatan (*double job*). Untuk mengatasi hal tersebut Baperlitbang melakukan pembagian jadwal piket pegawai di ruang pelayanan, namun sistem piket ini dinilai kurang efektif karena setiap pegawai yang melaksanakan piket tersebut juga mempunyai TUPOKSI (Tugas Pokok Fungsi) utama dari pekerjaannya sendiri.

Kebutuhan pelayanan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya. Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkauan layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik

termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan.

Dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi amanat Program Pembangunan Nasional itulah, maka Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan sebagai salah satu instansi di Pemerintah Kabupaten Banjarnegara melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu instrumen untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{153}{1 + 153(0.1)^2}$$

$$n = 99,35$$

instansi Baperlitbang kepada masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## B. Metode Penelitian

### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif mengenai pengaruh komitmen organisasi dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan. Penelitian kuantitatif yaitu metode yang

berdasarkan data dari hasil pengukuran berdasarkan variabel penelitian yang ada. Arikunto (2014).

### b. Populasi

Menurut Gunawan (2013) populasi adalah keseluruhan objek penelitian, baik hasil menghitung ataupun pengukuran (kuantitatif ataupun kualitatif) dari karakteristik tertentu yang akan dikenai generalisasi.

Populasi dalam penelitian ini yaitu orang yang melakukan kegiatan ijin penelitian dan ijin permohonan data pada Bidang Penelitian, Pengembangan dan Perencanaan Program. Pada tahun 2020 jumlah populasi sebesar 153 orang.

### c. Sampel

Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh sebanyak 153 orang dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2017).

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99 atau dibulatkan menjadi 100 orang.

### d. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling* pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dimana setiap populasi memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel (Arikunto, 2014). Pengambilan sampel tersebut diberikan kepada orang yang melakukan kegiatan ijin penelitian dan ijin permohonan data pada Bidang

Penelitian, Pengembangan dan Perencanaan Program.

### C. Hasil Penelitian

#### a. Uji Validitas

Variable	Item	Pearson Correlation	Sig	Ket
Komitmen Organisasi (X1)	KO 1	0.692	0.00	Valid
	KO 2	0.417	0.00	Valid
	KO 3	0.554	0.00	Valid
	KO 4	0.428	0.00	Valid
	KO 5	0.596	0.00	Valid
	KO 6	0.568	0.00	Valid
	KO 7	0.697	0.00	Valid
	KO 8	0.565	0.00	Valid
	KO 9	0.579	0.00	Valid

Variable	Item	Pearson Correlation	Sig	Ket
Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance (X2)	PGG 1	0.778	0.00	Valid
	PGG 2	0.656	0.00	Valid
	PGG 3	0.749	0.00	Valid
	PGG 4	0.605	0.00	Valid
	PGG 5	0.600	0.00	Valid
	PGG	0.642	0.00	Valid

	6	0.492	0	Valid
	PGG	0.600	0.00	Valid
	7	0.670	0	Valid
	PGG		0.00	
	8		0	
	PGG		0.00	
	9		0	
	PGG	0.541	0.00	Valid
	10	0.580	0	Valid
	PGG		0.00	
	11		0	

Variable	Item	Pearson Correlation	Sig	Ket
Kualitas Pelayanan (Y)	KP 1	0.540	0.00	Valid
	KP 2	0.542	0.00	Valid
	KP 3	0.627	0.00	Valid
	KP 4	0.596	0.00	Valid
	KP 5	0.776	0.00	Valid
	KP 6	0.599	0.00	Valid
	KP 7	0.632	0	Valid
	KP 8	0.676	0.00	Valid
	KP 9	0.455	0.00	Valid

Berdasarkan tabel diatas, bahwa item pernyataan untuk variable komitmen organisasi, penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan kualitas pelayanan memiliki nilai *pearson correlation* diatas 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang digunakan untuk mengukur variable adalah valid.

**b. Uji Reliabilitas**

Indikator Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
Komitmen Organisasi (X1)	0.735	Reliabel
Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> (X2)	0.809	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0.772	Reliabel

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.467	2.440		1.011	.315
Komitmen Organisasi	-.011	.063	-.021	-.177	.860
Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	.000	.046	.001	.008	.993

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas memperlihatkan semua variabel nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) diatas 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komitmen organisasi, penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan kualitas pelayanan adalah reliabel atau dapat dipercaya

(handal) untuk digunakan sebagai alat ukur variable

**c. Uji Normalitas**

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.9898474
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.085
	Negative	-.085
Kolmogorov-Smirnov Z		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.075

Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan angka 0,085 dan hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,075 dengan tingkat signifikansi yang berarti berada diatas 0.05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel telah terdistribusi secara normal.

**a. Uji Heterokedastisitas**

Variabel komitmen organisasi memiliki Signifikansi sebesar 0,860. Variabel penerapan prinsip-prinsip *good governance* memiliki Signifikansi sebesar 0,993. Dengan hasil tersebut diketahui bahwa semua variabel independen memiliki signifikansi diatas  $\alpha$  ( 0,05 ) yang berarti tidak ada terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

**b. Uji Multikolonieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Komitmen Organisasi	.731	1.367

Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	.731	1.367
--	------	-------

Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) setiap variabel lebih kecil dari 10. Variabel Komitmen Organisasi mempunyai nilai VIF sebesar 1,367. Variabel Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* mempunyai nilai VIF sebesar 1,367. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini bebas multikolinieritas.

**c. Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.916	4.143		3.601	.001
Komitmen Organisasi	.079	.108	.073	.732	.466
Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	.402	.079	.507	5.108	.000

Secara parsial variabel komitmen organisasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Dengan demikian H0 diterima dan Ha ditolak.

**H1 Komitmen Organisasi tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Baperlitbang Kabupaten Banjarnegara.**

Secara parsial variabel prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Dengan demikian H0 ditolak dan Ha diterima.

**H2 Prinsip-Prinsip *Good Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Baperlitbang Kabupaten Banjarnegara.**

**d. Uji F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	276.688	2	138.344	20.860	.000 <sup>b</sup>
Residual	643.312	97	6.632		
Total	920.000	99			

Variabel komitmen organisasi dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* signifikan F lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 > 0,05$ ) maka secara simultan variabel komitmen organisasi dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian H0 ditolak dan Ha diterima.

**H3 Komitmen Organisasi dan Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Baperlitbang Banjarnegara.**

**e. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.548 <sup>a</sup>	.301	.286	2.57528

Diperoleh angka R<sup>2</sup> (R Square) sebesar 0,301 atau (30,1%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase komitmen organisasi dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan Baperlitbang Banjarnegara sebesar 30,1%. Dengan kata lain variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh komitmen organisasi dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* sebesar 30,1%, sedangkan sisanya sebesar 69,9% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### D. Pembahasan

##### a. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Baperlitbang Kabupaten Banjarnegara

Hasil pengujian hipotesis (H1) telah membuktikan komitmen organisasi secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. dengan demikian Ha ditolak dan Ho diterima.

Hasil penelitian ini yang menghasilkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dikarenakan juga kurangnya kesadaran pegawai terhadap arti penting dari komitmen itu sendiri dan bekerja hanya untuk dirinya sendiri sehingga hal tersebut tidak akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Kurangnya motivasi atau dorongan pada pegawai untuk melakukan pekerjaan dan mereka juga belum memiliki kesadaran bahwa keselarasan komitmen organisasi harus tetap dijaga agar menciptakan kualitas

pelayanan yang baik. Dalam hal ini berarti apabila pegawai memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka mereka akan menunjukkan kinerja yang baik dengan memberikan layanan yang berkualitas. Namun sebaliknya apabila komitmen terhadap organisasi rendah maka akan menunjukkan kinerja yang buruk dan akan berdampak bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Baperlitbang sangat rendah.

##### b. Pengaruh Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan di Baperlitbang Kabupaten Banjarnegara

Hasil pengujian hipotesis (H2) telah membuktikan prinsip-prinsip *good governance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. dengan demikian Ha diterima dan Ho ditolak.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada suatu pemerintah daerah merupakan faktor yang berpengaruh dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, dengan demikian penerapan pemerintah menempatkan jumlah dan kualitas staf/aparat yang ada harus sesuai dan memiliki pemahaman akan pelayanan publik yang baik sehingga pelayanan dapat tepat sasaran dan pelayanan yang diberikan juga dapat mendekati birokrasi dengan masyarakat.

##### c. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan di Baperlitbang Kabupaten Banjarnegara.

Hasil pengujian hipotesis (H3) telah membuktikan terdapat pengaruh secara simultan antara komitmen organisasi

dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan. dengan demikian Ha diterima dan Ho ditolak.

Komitmen organisasi ditunjukkan sejauh mana keseriusan organisasi dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, Baperlitbang yang merupakan organisasi perangkat daerah di Kabupaten Banjarnegara mampu menerapkan pelaksanaan kegiatan komitmen organisasi dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* secara bersamaan dengan baik, semakin baik komitmen organisasi dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* maka semakin baik pula tingkat kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh organisasi. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan sinyal positif kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan organisasi tersebut.

## E. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Komitmen Organisasi dan Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* studi empiris pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan (BAPERLITBANG) Kabupaten Banjarnegara maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Komitmen Organisasi tidak mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Baperlitbang Kabupaten Banjarnegara.
- b. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Baperlitbang Kabupaten Banjarnegara.
- c. Komitmen Organisasi dan Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* berpengaruh positif terhadap

Kualitas Pelayan di Baperlitbang Kabupaten Banjarnegara.

## F. Implikasi

### a. Implikasi Teoritis

Pada penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yaitu perlu meningkatkan jumlah pegawai pemerintah daerah yang berlatar belakang pendidikan sesuai kebutuhan pada peta jabatan, disisi lain sangat sedikit formasi jabatan yang terisi dengan *qualified* baik menjadi salah satu hambatan dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* sehingga pengorganisasian tugas pelayanan belum maksimal.

### b. Implikasi Kebijakan

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) khususnya di kantor Baperlitbang dalam upaya penanganan masalah kualitas pelayanan, selain itu pihak kepegawaian harus memerhatikan dan mempertimbangkan pelaksanaan kegiatan komitmen organisasi dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* secara bersama-sama, agar masyarakat memiliki kepuasan yang di berikan oleh Baperlitbang.

## G. Saran

Bagi peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian sejenis, agar dapat mengembangkan penelitian serta menambah kekurangan yang ada pada penelitian ini, mengingat penelitian ini hanya terbatas oleh variabel komitmen organisasi dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan dan diluar penelitian kemungkinan ada variabel lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti gaya



kepemimpinan dan beban kerja sehingga semakin memperkaya pengetahuan tentang pengaruh komitmen organisasi dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan khususnya dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Banjarnegara

## H. Daftar Pustaka

- Abdul, Kharis. 2010. *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pada PT.AVIA AVIAN*. Tesis. Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur.
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press. Empat.
- Gunawan, I. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.Raja Grafindo Persada. *Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun*. Universitas Terbuka
- Rachmadi 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap*
- Sugandi 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Sugiyono 2017. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang:**
- Lembaga Administrasi Negara 1998. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.*