

Evaluasi Kualitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung: Sebuah Pendekatan Kuantitatif

Betrik Muliani ^{1,*}; Tukiman ²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia; mulianibetrik2@gmail.com; tukiman_upnjatim@yahoo.com

*Correspondence : mulianibetrik2@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulungagung, sebagai bagian dari upaya peningkatan tata kelola pemerintahan daerah melalui otonomi daerah dan reformasi birokrasi. Meskipun terdapat peningkatan signifikan dalam kepatuhan dan pergeseran resmi ke kategori "Sangat Baik" berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), MPP masih menghadapi sejumlah tantangan seperti keterbatasan lahan parkir, pemanfaatan platform digital yang belum optimal, dan tingkat kunjungan harian yang relatif rendah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 85 responden yang dipilih secara purposive berdasarkan sembilan indikator kualitas layanan menurut Permen PANRB No. 14 Tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar aspek kualitas layanan, termasuk perilaku petugas, transparansi biaya, dan pengelolaan masukan masyarakat, dinilai positif. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan pada aspek infrastruktur dan sosialisasi kepada publik. Temuan ini menekankan pentingnya perbaikan strategis untuk meningkatkan akses layanan, pengalaman pengguna, dan pemanfaatan fasilitas yang tersedia. Studi ini memberikan wawasan penting bagi perumusan kebijakan daerah dan berkontribusi pada diskursus luas tentang optimalisasi model layanan publik terpadu di Indonesia.

Kata kunci

Kualitas Pelayanan, Mal Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This study evaluates the quality of public services at the Public Service Mall (MPP) in Tulungagung Regency, following efforts to improve local governance through regional autonomy and bureaucratic reform. Despite a significant increase in compliance and an official shift to the "Very Good" category based on the Public Satisfaction Survey (SKM), the MPP still faces challenges such as limited parking space, suboptimal use of digital platforms, and a relatively low daily visitation rate. Employing a quantitative, descriptive method, the study involved 85 respondents using purposive sampling based on nine service quality indicators from PANRB Regulation No. 14 of 2017. Results indicate that the majority of service quality aspects, including staff behavior, cost transparency, and feedback management, were rated positively. Nevertheless, gaps remain in infrastructure and public outreach. These findings emphasize the need for strategic improvements to enhance service access, user experience, and utilization of available facilities. The study provides valuable insights for regional policy-making and contributes to the broader discourse on optimizing integrated public service models in Indonesia.

Keywords

Service Quality, Public Service Mall, Public Satisfaction Survey

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat atas barang, jasa, dan layanan administratif (Denhardt & Denhardt, 2000; Huiwen, 2023; Hidayat, 2023). Dalam kerangka ini, kualitas dan efisiensi pelayanan publik menjadi penentu utama keberhasilan reformasi birokrasi dan pembangunan sosial, terutama di wilayah yang menghadapi tantangan keterjangkauan dan ketimpangan akses layanan dasar (Halkos & Tzeremes, 2011; Wang et al., 2024).

Seiring dengan penerapan otonomi daerah, pemerintah daerah memiliki kewenangan yang lebih besar dalam mengatur dan meningkatkan efisiensi layanan publik sesuai dengan karakteristik lokal (Suryana, 2019). Reformasi birokrasi yang diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mendorong pergeseran paradigma pelayanan menjadi lebih efisien, transparan, dan akuntabel (Hardiyansyah, 2011). Dalam konteks ini, Mal Pelayanan Publik (MPP) hadir sebagai inovasi layanan terpadu yang bertujuan menyederhanakan akses masyarakat terhadap berbagai layanan dalam satu lokasi.

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi, karena berkorelasi erat dengan legitimasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Tovalini, 2020; Hidayat et al., 2022; Zulkarnain et al., 2023). Lebih lanjut, reformasi birokrasi menuntut penyederhanaan prosedur serta peningkatan profesionalitas dan integritas ASN sebagai aktor utama pelayanan (Firmansyah & Haeril, 2024; Handraini & Syamsir, 2024). Upaya tersebut sejalan dengan strategi peningkatan kualitas yang melibatkan perbaikan sistem, regulasi, serta optimalisasi teknologi informasi (Hamdani, Fauzia, & Wahid, 2023). Evaluasi berkala terhadap indeks kepuasan masyarakat juga menjadi instrumen penting dalam mengukur dampak reformasi terhadap layanan nyata yang diterima publik (Sriasih & Wibowo, 2024; Setiawan, 2022).

Namun, kualitas layanan di Indonesia masih menghadapi tantangan yang kompleks, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan ASN, dan keterbatasan sarana prasarana pendukung (Surahman et al., 2022; Mahsyar, 2011). Evaluasi kualitas pelayanan publik tidak hanya mengukur efisiensi operasional, tetapi juga mencerminkan persepsi dan kepuasan masyarakat (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Oleh karena itu, upaya untuk mengukur kepuasan masyarakat menjadi penting dalam menentukan keberhasilan layanan publik dan mengidentifikasi area perbaikan (Ratminto & Winarsih, 2005).

Meskipun banyak penelitian telah membahas kualitas layanan dan kepuasan masyarakat terhadap MPP di berbagai daerah seperti Batam, Probolinggo, dan Nganjuk (Suryana, 2019; Puspitarini & Aprilia, 2021; Rahmadanik & Permatasari, 2021), kajian mengenai MPP Kabupaten Tulungagung masih sangat terbatas. Padahal, data dari Ombudsman RI menunjukkan peningkatan skor kepatuhan pelayanan publik di Kabupaten Tulungagung dari zona kuning ke zona hijau dalam

dua tahun terakhir. Hal ini menunjukkan adanya komitmen perbaikan yang signifikan, meskipun tantangan seperti minimnya kunjungan harian, keterbatasan infrastruktur, dan pemanfaatan teknologi digital yang belum optimal masih menjadi hambatan utama.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada konteks geografis dan temporal yang spesifik, yakni evaluasi layanan publik di MPP Kabupaten Tulungagung pasca peningkatan skor kepatuhan layanan menurut Ombudsman RI. Belum terdapat studi sebelumnya yang mengaitkan lonjakan kepatuhan ini dengan persepsi kepuasan masyarakat secara langsung. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan kerangka indikator dari Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 secara menyeluruh dalam konteks daerah yang belum banyak diteliti, sehingga menawarkan kontribusi empiris baru yang dapat digunakan sebagai model perbaikan layanan bagi MPP lain di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan di MPP Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan pendekatan survei kepuasan masyarakat berdasarkan sembilan indikator pelayanan publik dari Permen PANRB No. 14 Tahun 2017. Penelitian ini dirancang untuk menjawab pertanyaan utama: sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan di MPP Kabupaten Tulungagung, dan aspek layanan mana yang masih memerlukan perbaikan? Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan dasar empiris yang dapat digunakan pemerintah daerah dalam merancang strategi perbaikan layanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Metode

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya Yuliarmi & Marhaeni (2019). Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan deskriptif dan menggunakan pengolah data melalui survei atau kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan tentang apa yang diteliti, kemudian disebarakan atau diberikan kepada responden guna mendapatkan informasi atau data-data yang benar dan valid.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh jumlah pemohon yang berkunjung ke lokasi penelitian yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulungagung. Sampel yang diambil yaitu rata-rata dari jumlah populasi. Jadi sampel yang digunakan yaitu rata-rata jumlah masyarakat yang datang dan mendapatkan pelayanan di MPP Kabupaten Tulungagung setiap harinya sebanyak 98 orang. Jumlah sampel yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan berdasarkan tabel Sampel Morgan dan Krejcie yang terlampir pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *nonprobability sampling* dengan jenis *Sampling Purposive*. Sugiyono (2010) menyatakan bahwa *purposive sampling* adalah metode penentuan sampel penelitian yang didasarkan pada pertimbangan tertentu untuk memastikan representasi data terhadap populasi secara lebih akurat. Dalam metode ini, subjek dipilih berdasarkan karakteristik khusus yang relevan dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan demikian, unit sampel dipilih sesuai kriteria yang ditetapkan untuk menjawab tujuan atau masalah penelitian secara spesifik. Oleh karena itu, sampel (responden) yang diambil adalah masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di MPP Kabupaten Tulungagung. Sampel penelitian berjumlah minimal 85 responden sesuai dengan jumlah dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang dipilih.

Variabel yang digunakan yaitu variabel mandiri atau satu variabel yaitu kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik di MPP Kabupaten Tulungagung diukur dengan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang memiliki 9 unsur pelayanan yaitu: 1) Persyaratan; 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, 3) Waktu Penyelesaian, 4) Biaya/tarif, 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6) Kompetensi Pelaksana, 7) Perilaku Pelaksana, 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, 9) Sarana dan Prasarana. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *editing*, tabulasi, analisis survei kepuasan masyarakat dan interpretasi, dan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Persepsi Per Unsur

Berdasarkan prinsip-prinsip dasar yang telah diajukan oleh peneliti sebelumnya, untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulungagung, indikator tersebut disajikan berupa angka yang diperoleh dari hasil jawaban responden melalui kuesioner. Jumlah kuesioner yang disebarkan berjumlah 85 kuesioner untuk 85 responden dengan jumlah pertanyaan sebanyak 9 pertanyaan. Sebelum melakukan analisis, langkah awalnya adalah mengevaluasi hasil kuesioner dengan memberikan skor pada setiap pertanyaan positif dengan menggunakan Skala Likert.

Untuk menentukan setiap unsur ada pada kategori penilaian, maka dicari nilai rata-rata jawaban responden dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Sedangkan Nilai Persepsi, Interval Survei Kepuasan Masyarakat, Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan, serta Tingkat Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Tabel Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan, dan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Tingkat Kepuasan Masyarakat
1	1,00 – 2,5996	25,43 – 64,99	D	Tidak baik	Tidak puas
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik	Kurang puas
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik	Puas
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat baik	Sangat puas

Sumber: Peraturan Menteri PANRB RI No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Kemudian, dari data tersebut dilakukan penyajian data terhadap masing-masing pertanyaan dalam angket atau yang dikenal dengan istilah analisis item dengan hasil sebagai berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan mencakup berbagai dokumen atau ketentuan yang wajib diserahkan atau dipenuhi oleh masyarakat untuk memulai proses pelayanan, seperti identitas diri, formulir yang telah diisi, atau dokumen pendukung lain sesuai jenis layanan. Pemenuhan persyaratan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan dapat berjalan dengan tepat dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Jawaban responden pada unsur persyaratan dengan kategori jawaban sebagai berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Persyaratan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Mudah	-	-
2.	Kurang Mudah	-	-
3.	Mudah	58	68%
4.	Sangat Mudah	27	32%
Total		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Dari tabel 2 di atas dapat disimpulkan bahwa responden didominasi jawaban “Sesuai” dengan jumlah 58 responden atau setara dengan 68% dari total responden. Sedangkan sejumlah 27 responden menjawab “Sangat Sesuai” atau setara dengan 32% dari seluruh total responden. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa jawaban responden mayoritas termasuk kategori “Sesuai”. Selanjutnya, untuk menentukan kategori penilaian pada unsur persyaratan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{282}{85} = 3,32$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,32 \times 25 = 83$$

Jumlah total skor yang diperoleh adalah 282, dengan rata-rata mencapai 3,32. Nilai ini memiliki konversi 83, yang menurut tabel 1.1 dapat diinterpretasikan dalam kategori Mutu Pelayanan B atau menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan dinilai "Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori "Puas".

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur yang baik memastikan bahwa proses pelayanan berlangsung secara tertib, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan prosedur yang jelas, baik pemberi maupun penerima layanan dapat memahami alur dan persyaratan yang harus dipenuhi, sehingga mengurangi potensi kesalahan atau keluhan selama proses pelayanan.

Tabel 3. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Prosedur

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Mudah	-	-
2.	Kurang Mudah	2	2%
3.	Mudah	54	64%
4.	Sangat Mudah	29	34%
Total		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab mudah dalam unsur sistem, mekanisme, dan prosedur layanan berjumlah 54 responden dengan persentase 64%. Responden yang menjawab kurang mudah hanya 2 orang dan sisanya yaitu 29 orang menjawab sangat mudah. Untuk menentukan kategori penilaian pada unsur ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{282}{85} = 3,32$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,32 \times 25 = 83$$

Total skor pada unsur prosedur adalah 282. Dengan rata-rata skor sebesar 3,32 dan nilai konversi 83, hasil ini dapat diklasifikasikan ke dalam kategori Mutu Pelayanan B, menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan berada pada tingkat "Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori "Puas".

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, yang mencakup dari saat pemohon mengajukan permohonan hingga layanan selesai diberikan. Waktu penyelesaian ini menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik, karena berpengaruh langsung pada kepuasan masyarakat. Layanan yang cepat dan efisien mencerminkan responsivitas dan profesionalisme penyedia layanan, serta menunjukkan kemampuan mereka dalam mengelola proses administratif secara efektif. Namun, jika waktu penyelesaian mengalami keterlambatan atau melebihi ekspektasi masyarakat, hal

tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 4. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Cepat	-	-
2.	Kurang Cepat	4	5%
3.	Cepat	58	68%
4.	Sangat Cepat	23	27%
Total		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Berdasarkan tabel 4. dapat disimpulkan bahwa banyak responden yang menjawab "Cepat" pada unsur waktu pelayanan yaitu sebanyak 58 responden atau 68% dari total seluruh responden. Sejumlah 23 responden menjawab "Sangat Cepat" dan hanya 4 responden yang menjawab "Kurang Cepat". Kemudian untuk menentukan kategori penilaian pada unsur waktu penyelesaian menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{274}{85} = 3,22$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,22 \times 25 = 80,5$$

Total skor dari unsur waktu pelayanan yaitu 274, dengan rata-rata sebesar 3,22 dan nilai konversi 80,5. Berdasarkan Tabel 1.1, hasil ini dapat diinterpretasikan sebagai Mutu Pelayanan kategori B. Hal tersebut menunjukkan kinerja unit pelayanan "Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat tergolong "Puas".

d. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Biaya ini mencakup berbagai pengeluaran yang mungkin timbul dalam proses penyediaan layanan, seperti biaya administrasi, pemeliharaan fasilitas, atau penyediaan bahan dan perlengkapan pendukung. Dalam konteks pelayanan publik, penentuan biaya atau tarif harus dilakukan secara transparan dan akuntabel, dengan mempertimbangkan kemampuan masyarakat serta kepatutan biaya tersebut terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, penyesuaian tarif layanan publik harus mengikuti regulasi yang berlaku, agar tetap sesuai dengan prinsip keadilan dan tidak memberatkan masyarakat sebagai penerima layanan.

Tabel 5. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Biaya/ Tarif

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sangat Mahal	-	-
2.	Cukup Mahal	3	4%
3.	Murah	22	26%
4.	Gratis	60	70%
Total		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Berdasarkan tabel 5 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas jawaban responden pada unsur biaya/tarif pelayanan yang ada di MPP Kabupaten Tulungagung yaitu "Gratis". Hal tersebut dibuktikan dengan 60 responden atau setara 70% dari total keseluruhan responden menjawab "Gratis" pada kuesioner. Untuk menentukan kategori penilaian pada unsur biaya/tarif menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{312}{85} = 3,67$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,67 \times 25 = 91,75$$

Total skor hasil perhitungan nilai persepsi unsur biaya/tarif adalah 312, dengan rata-rata sebesar 3,67 dan nilai konversi 91,75. Berdasarkan Tabel 1.1, hasil ini dapat diinterpretasikan dalam kategori Mutu Pelayanan A, yang menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan berada pada tingkat "Sangat Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat tergolong "Sangat Puas".

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merujuk pada hasil layanan yang disediakan dan diterima oleh pengguna sesuai dengan standar atau ketentuan yang telah ditetapkan. Layanan ini merupakan bentuk konkret dari masing-masing jenis pelayanan yang telah diatur, mencerminkan kualitas dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

Tabel 6. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	-	-
2.	Kurang Sesuai	1	1%
3.	Sesuai	57	67%
4.	Sangat Sesuai	27	32%
Total		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Menurut tabel 6 di atas menunjukkan bahwa pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, responden lebih banyak menjawab "Sesuai" yaitu sebanyak 57 orang. Sedangkan jumlah responden yang menjawab "Sangat Sesuai" 27 orang. Dan yang menjawab "Kurang Sesuai" hanya 1 orang saja. Selanjutnya, menentukan kategori penilaian pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{281}{85} = 3,31$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,31 \times 25 = 82,75$$

Total skor yang diperoleh adalah 281, dengan rata-rata mencapai 3,30 dan nilai konversi sebesar 82,75. Hal ini dapat diinterpretasikan sebagai Mutu Pelayanan kategori B, menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan berada pada tingkat "Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori "Puas."

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana mencakup kemampuan penting yang wajib dimiliki oleh penyedia layanan, termasuk pengetahuan, keterampilan teknis, keahlian khusus, dan pengalaman yang relevan. Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh tingkat kompetensi ini, karena faktor-faktor tersebut memastikan bahwa pelaksana dapat menangani tugas dan kebutuhan masyarakat dengan efektif dan profesional. Kompetensi ini tidak hanya memastikan pelaksana mampu menyelesaikan tugas dengan baik, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, tingkat kompetensi yang memadai memungkinkan pelaksana untuk menghadapi situasi kompleks dan beradaptasi dengan kebutuhan yang beragam dalam pelayanan publik. Berikut jawaban responden terhadap unsur kompetensi pelaksana:

Tabel 7. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Kompeten	-	-
2.	Kurang Kompeten	1	1%
3.	Kompeten	55	65%
4.	Sangat Kompeten	29	34%
Total		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden, sebanyak 55 orang atau sebesar 65% menjawab "Kompeten" dalam unsur kompetensi pelaksana. Sementara itu, 29 responden atau sekitar 34% menjawab "Sangat Kompeten". Hanya ada 1 responden yang menjawab "Kurang Kompeten". Serta, tidak ada responden yang menjawab "Tidak Kompeten" dari total keseluruhan responden yang diambil. Untuk menetapkan klasifikasi penilaian pada unsur kompetensi pelaksana, digunakan rumus berikut ini:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{283}{85} = 3,33$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,33 \times 25 = 83,25$$

Total skor yang diperoleh adalah 283, dengan rata-rata nilai 3,32 dan nilai konversi 83,25. Berdasarkan tabel 1.1, hal ini dapat diinterpretasikan dalam kategori Mutu Pelayanan B, yang menunjukkan kinerja unit pelayanan "Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat "Puas".

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana mencakup sikap dan tindakan petugas saat memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini meliputi aspek kesopanan, keramahan, responsivitas, serta kemampuan petugas dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan profesional bagi penerima layanan.

Tabel 8. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak sopan dan ramah	-	-
2.	Kurang sopan dan ramah	1	1%

3.	Sopan dan ramah	54	64%
4.	Sangat sopan dan ramah	30	35%
Total		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Pada tabel 8 di atas menunjukkan bahwa pada unsur perilaku pelaksana di MPP Kabupaten Tulungagung lebih banyak responden yang menjawab "Sopan dan ramah" dengan jumlah 54 orang atau 64% dari total keseluruhan responden. Yang menjawab "Sangat sopan dan ramah" berjumlah 30 orang dan yang menjawab "Kurang sopan" hanya 1 orang saja atau sama dengan 1% dari total semua responden. Untuk menentukan kategori penilaian pada unsur perilaku pelaksana yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{284}{85} = 3,34$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,34 \times 25 = 83,5$$

Total skor yang dicapai adalah 284, dengan rata-rata nilai 3,34 dan nilai konversi 83,5, yang dapat dikategorikan sebagai Mutu Pelayanan B. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori "Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat berada pada tingkat "Puas".

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merujuk pada prosedur yang digunakan untuk menerima, menangani, dan menindaklanjuti setiap keluhan atau saran yang disampaikan oleh masyarakat. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa umpan balik dari masyarakat ditangani secara sistematis sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 9. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak ada	-	-
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	1	1%
3.	Berfungsi kurang maksimal	10	12%
4.	Dikelola dengan baik	74	87%
Total		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Menurut data pada tabel 9 di atas, mayoritas responden menjawab pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu "Dikelola dengan baik" dengan jumlah 74 responden. Sedangkan yang menjawab "Berfungsi kurang maksimal" dan "Ada tetapi tidak berfungsi" masing-masing 10 dan 1 responden saja. Dan untuk menentukan kategori penilaian pada unsur perilaku pelaksana yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{328}{85} = 3,86$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,86 \times 25 = 96,5$$

Dengan total skor sebesar 328 dan rata-rata nilai 3,86, serta nilai konversi 96,5, menurut tabel 9 hal ini dikategorikan sebagai Mutu Pelayanan A. Ini mengindikasikan bahwa kinerja unit pelayanan berada pada tingkat "Sangat Baik" dengan tingkat kepuasan masyarakat "Sangat Puas".

i. Sarana dan Prasarana

Sarana mencakup segala alat atau fasilitas yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu, seperti komputer atau mesin, yang mendukung aktivitas operasional secara langsung. Sementara itu, prasarana merujuk pada fasilitas pendukung utama yang sifatnya tidak bergerak, seperti gedung dan infrastruktur, yang menyediakan fondasi penting bagi berlangsungnya suatu proses atau kegiatan. Dengan kata lain, sarana dan prasarana bersama-sama membentuk sistem yang memungkinkan kegiatan berjalan lancar dan efisien.

Tabel 10. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Buruk	-	-
2.	Cukup	6	7%
3.	Baik	47	55%
4.	Sangat Baik	32	38%
Total		85	100%

Sumber: Diolah dari jawaban responden, 2024

Tabel 10 menunjukkan bahwa jawaban responden pada unsur sarana prasarana lebih banyak yang menjawab "Baik" yaitu sebanyak 47 orang atau setara 55%. Dan yang menjawab "Sangat Baik" 32 orang. Sedangkan sisanya yaitu 6 orang menjawab "Cukup". Selanjutnya, untuk menentukan kategori penilaian pada unsur sarana dan prasarana yaitu dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$\text{Nilai Persepsi Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{281}{85} = 3,31$$

Sehingga jika dilakukan Konversi nilai interval SKM sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times 25 = 3,30 \times 25 = 82,75$$

Total skor yang diperoleh mencapai 281, dengan nilai rata-rata 3,31 dan nilai konversi 82,75. Berdasarkan tabel 1.1, hasil ini dikategorikan sebagai Mutu Pelayanan B, yang menunjukkan kinerja unit pelayanan "Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat "Puas".

2. Analisis Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Setelah dilakukan analisis data menggunakan metode analisis data kuantitatif yang dinyatakan dengan angka berdasarkan sembilan unsur pelayanan dan diketahui masing-masing nilai persepsi per unsur, maka akan dilanjutkan dengan menganalisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Dan untuk mendapatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulungagung digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang, sehingga diperoleh nilai sebagai berikut:

Tabel 11. Nilai SKM MPP Kabupaten Tulungagung

No.	Unsur	Rata-Rata Per Unsur	Nilai Penimbang	Nilai Interval (Rata-Rata × Penimbang)
1.	Persyaratan	3,32	0,111	0,36852
2.	Prosedur	3,32	0,111	0,36852
3.	Waktu Penyelesaian	3,22	0,111	0,35742
4.	Biaya/Tarif	3,67	0,111	0,40737
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	0,111	0,36741
6.	Kompetensi Pelaksana	3,33	0,111	0,36963
7.	Perilaku Pelaksana	3,34	0,111	0,37074
8.	Saran dan Masukan	3,86	0,111	0,42846
9.	Sarana & Prasarana	3,31	0,111	0,36741
Nilai SKM				3,40548

Sumber: Diolah dari jawaban responden, Maret tahun 2024

Menurut tabel 11 hasil analisis data SKM di MPP Kabupaten Tulungagung menunjukkan total nilai yang diperoleh untuk seluruh unsur pelayanan adalah 3,40548. Untuk memudahkan interpretasi dalam skala 25-100, nilai tersebut kemudian dikonversikan terhadap nilai-nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25 = 3,40548 \times 25 = 85,137$$

Dari konversi diatas menghasilkan nilai akhir sebesar 85,137 atau jika dibulatkan menjadi 85. Menurut tabel 11, hasil ini menempatkan mutu pelayanan dalam kategori "A," yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori "Sangat Baik" dan kinerja unit pelayanan dianggap "Sangat Puas." Nilai yang tinggi ini menggambarkan bahwa MPP Kabupaten Tulungagung berhasil memenuhi ekspektasi masyarakat dalam hal pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini selaras dengan tujuan utama dari pendirian MPP, yaitu menyediakan layanan terpadu yang mudah diakses, cepat, dan nyaman bagi masyarakat.

Setiap unsur dalam survei ini memiliki nilai persepsi yang positif, menunjukkan adanya kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan. Di antara unsur-unsur yang dinilai, unsur "Waktu Penyelesaian" menjadi yang paling rendah dengan perolehan nilai 3,22. Sedangkan untuk unsur "Saran dan Masukan" memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi yaitu sebesar 3,86. Unsur "Perilaku Pelaksana" mendapat nilai 3,34 dan menjadi unsur ketiga yang juga memperoleh nilai rata-rata tertinggi meskipun nilainya cukup jauh jika dibandingkan dengan unsur "Saran dan Masukan" serta unsur "Biaya/Tarif" yang mendapat nilai 3,86 dan 3,67. Namun, pada unsur-unsur ini menunjukkan bahwa kompetensi, empati, serta keterbukaan dalam menerima saran dari masyarakat menjadi aspek yang sangat diapresiasi. Selain itu, skor yang tinggi pada unsur-unsur ini menegaskan pentingnya sikap dan keterampilan petugas pelayanan dalam menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Dengan demikian, MPP Kabupaten

Tulungagung mampu mempertahankan standar pelayanan publik yang tinggi dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas.

3. Analisis Kualitas Pelayanan

Penelitian ini menemukan bahwa MPP Kabupaten Tulungagung mendapatkan nilai SKM sebesar 85, yang menempatkan mutu pelayanan dalam kategori "Sangat Baik" dan tingkat kepuasan masyarakat pada kategori "Sangat Puas." Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan MPP Kabupaten Tulungagung sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan, sebagaimana dijelaskan oleh Barata (2003), umumnya sangat erat kaitannya dengan standar kualitas yang ditetapkan atau diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu, hasil ini menegaskan bahwa pelayanan yang memenuhi atau bahkan melampaui standar harapan masyarakat dapat menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi, dan hal ini sejalan dengan temuan penelitian Suryana (2019) di MPP Kota Batam yang juga menemukan kepuasan masyarakat yang tinggi berkat penerapan prosedur yang sesuai dengan ekspektasi publik.

Selain itu, penelitian ini mendukung temuan Puspitarini & Aprilia (2021) di MPP Kota Probolinggo. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa kompetensi dan perilaku petugas pelayanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Hasil ini memperkuat pandangan bahwa aspek-aspek keterampilan dan sikap pelaksana pelayanan publik memainkan peran penting dalam meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, yang selanjutnya berkontribusi pada kepuasan keseluruhan.

Namun, meskipun kategori kepuasan masyarakat tergolong tinggi, penelitian ini mengungkapkan beberapa kendala operasional yang masih perlu mendapat perhatian. Salah satu kendala yang ditemui adalah keterbatasan lahan parkir, yang dinilai kurang memadai untuk menampung jumlah pengunjung yang terus meningkat. Selain itu, pemanfaatan fasilitas digital, seperti website MPP, masih perlu ditingkatkan untuk memudahkan akses masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan secara daring. Kondisi ini berbeda dengan hasil penelitian Anggela Putri (2022), yang menyoroti keberhasilan penggunaan teknologi digital melalui aplikasi Klampid di Surabaya sebagai faktor utama peningkatan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Perbedaan ini menunjukkan bahwa MPP Kabupaten Tulungagung masih memiliki peluang untuk memperluas pemanfaatan teknologi digital guna meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan layanan bagi masyarakat.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori "Sangat Puas," jumlah kunjungan harian di MPP Kabupaten Tulungagung masih relatif rendah dibandingkan dengan MPP di Kabupaten Sragen, yang rata-rata melayani 500 pengunjung per hari dalam enam bulan pertama setelah didirikan. Rendahnya tingkat kunjungan ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan sosialisasi dan promosi MPP agar lebih

banyak masyarakat yang memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan. Hal ini sejalan dengan pentingnya volume kunjungan yang tinggi dalam menjaga optimalisasi dan keberlanjutan pelayanan di MPP. Jika MPP kurang dimanfaatkan oleh masyarakat, maka potensi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan mungkin tidak dapat tercapai sepenuhnya.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung temuan terdahulu yang menekankan pentingnya kompetensi dan perilaku petugas pelayanan dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Penilaian tinggi pada unsur-unsur ini di MPP Kabupaten Tulungagung menunjukkan bahwa perilaku dan keterampilan petugas pelayanan memainkan peran kunci dalam memberikan pengalaman positif kepada pengguna layanan, sebagaimana dinyatakan oleh Puspitarini & Aprilia (2021) serta Barata (2003). Selain itu, penelitian ini memberikan tambahan wawasan bagi literatur dengan menyoroti peran teknologi digital dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Meskipun MPP Kabupaten Tulungagung masih perlu memperbaiki aspek teknologi, hasil penelitian ini menegaskan bahwa penerapan teknologi digital dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan akses dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Tulungagung berada dalam kategori "Sangat Baik" dengan tingkat kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kategori "Sangat Puas." Berdasarkan analisis terhadap unsur-unsur pelayanan, beberapa diantaranya menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai tinggi yang diperoleh pada unsur-unsur tersebut, yang mengindikasikan bahwa petugas pelayanan telah menjalankan tugasnya dengan responsif, ramah, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun, pada dimensi sarana dan prasarana, masih terdapat kendala terkait keterbatasan fasilitas parkir dan optimasi fasilitas digital seperti *website* MPP yang belum berjalan optimal. Hal ini menyebabkan sejumlah masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan secara nyaman dan efisien, terutama pada jam-jam kunjungan yang tinggi. Selain itu, jumlah kunjungan harian yang masih rendah dibandingkan dengan MPP di daerah lain juga menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal sosialisasi dan promosi layanan agar lebih banyak masyarakat memanfaatkan fasilitas yang telah tersedia. Untuk secara keseluruhan, MPP Kabupaten Tulungagung telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi sebagian besar kebutuhan masyarakat, namun masih ada beberapa aspek yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas layanan bagi seluruh masyarakat.

Referensi

- Anggela Putri, S. N. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 1112–1117. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396>
- Audhah, N., Setyohadi, D., Silapurna, E., Fauzi, A., Santoso, B., Febryan, M., ... & Irawanto, I. (2023). Flood disaster response cadre training in keliling benteng ulu village, martapura barat sub-district. *Asian Journal of Community Services*, 2(8), 627-636. <https://doi.org/10.55927/ajcs.v2i8.5339>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Cetakan 1). Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Denhardt, R., & Denhardt, J. (2000). The new public service: serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Firmansyah, F., & Haeril, H. (2024). Reformasi birokrasi pemerintah daerah kabupaten bima dalam upaya mempertahankan kualitas pelayanan publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 83-89. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.533>
- Halkos, G., & Tzeremes, N. (2011). A conditional nonparametric analysis for measuring the efficiency of regional public healthcare delivery: an application to greek prefectures. *Health Policy*, 103(1), 73-82. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2010.10.021>
- Hamdani, F., Fauzia, A., & Wahid, D. (2023). Pembangunan sistem pelayanan publik melalui penyederhanaan instrumen perizinan. *National Multidisciplinary Sciences*, 2(4), 365-374. <https://doi.org/10.32528/nms.v2i4.317>
- Handraini, H., & Syamsir, S. (2024). Reformasi sistem pembinaan dan promosi pegawai (jabatan). *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(5), 4365-4370. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i5.4199>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik* (Cetakan 1). Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayat, R., A., N., & Tamrin, S. (2022). Tingkat kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah dalam penanganan covid 19. *Jurnal Neo Societal*, 7(4), 208. <https://doi.org/10.52423/jns.v7i4.28071>
- Hidayat, T. (2023). Local government capacity in the fulfillment of basic needs program for border area communities. *Kne Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i17.14173>
- Huiwen, C. (2023). Exploring the development path of equalization of basic public services in chengdu-chongqing twin-city economic circle. *The Frontiers of Society Science and Technology*, 5(2). <https://doi.org/10.25236/fsst.2023.050206>
- Ishlahah, F. (2022). Strategi peningkatan layanan surat izin mengemudi melalui layanan sinar di polres gresik. *Publika*, 11(1), 1361–1372.

- <https://doi.org/10.26740/publika.v11n1.p1361-1372>
- Kurniawan, R. (2017). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Li, X., Krumholz, H., Yip, W., Cheng, K., Maeseneer, J., Meng, Q., ... & Hu, S. (2020). Quality of primary health care in china: challenges and recommendations. *The Lancet*, 395(10239), 1802-1812. [https://doi.org/10.1016/s0140-6736\(20\)30122-7](https://doi.org/10.1016/s0140-6736(20)30122-7)
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Muhammad, Z. (2023). Kualitas manajemen penanganan pengaduan di indonesia. *J. Communit. Service. Society. Empower.*, 2(01), 1-9. <https://doi.org/10.59653/jcsse.v2i01.309>
- Murtini, A. (2023). Kualitas pelayanan puskesmas terhadap tingkat kepuasan masyarakat. *Cakrawala*, 17(2), 253-265. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v17i2.545>
- Ogina, T. (2015). Teachers' perceptions and expectations of community and government involvement. *International Journal of Educational Sciences*, 11(2), 220-226. <https://doi.org/10.1080/09751122.2015.11890392>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Puspitarini, R. C., & Aprilia, M. S. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio*, 3(1), 56-61. <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/public/article/view/497>
- Rahmadanik, D., & Ayu Permatasari, S. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima di MPP Kabupaten Nganjuk. *JPALG*, 5(2), 103-114. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v5i2.4803>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan* (Cetakan 1). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rasyid, S., & Pribadi, U. (2021). Implikasi reformasi birokrasi terhadap kepercayaan dan kepuasan warga. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 10(3), 430. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v10i3.35375>
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. (2020). Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan publik. *Jisip*, 9(1), 43-52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Setiawan, F. (2022). Kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil. *Jurnal Mediasosian*, 6(1), 109. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i1.2397>
- Sriasih, S., & Wibowo, N. (2024). Indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di kantor urusan agama. *Syntax Idea*, 6(4), 1686-1696. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i4.3162>
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan*

R&D. Bandung: ALFABETA.

- Supriatin, S., & Suhendra, A. (2021). Pengaruh SDM terhadap kualitas pelayanan publik. *Akrab Juara*, 6(4), 15. <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v6i4.1587>
- Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan TI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123-128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Surahman, S., Tavip, M., & S, I. (2022). Penyuluhan hukum tentang peningkatan kualitas pelayanan publik. *JPMI*, 2(5), 635-640. <https://doi.org/10.52436/1.jpmi.745>
- Suryana, O. (2019). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada MPP Kota Batam. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 9(1), 56–70.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Tovalini, K. (2020). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 4(2), 20-28. <https://doi.org/10.36057/jips.v4i2.408>
- Wang, S., Zhao, Y., Liang, X., Kang, J., Chen, Y., Zhao, H., ... & Feng, Q. (2024). Estimating the cost of basic public health service in township health centers in Guangxi province, China: Based on equivalence method [Preprint]. *Research Square*. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-3884989/v1>
- Yuliarmi, N. N., & Marhaeni, A. A. I. N. (2019). *Metode Riset Jilid 2*. Bali: CV Sastra Utama.
- Zulkarnain, A., Prasajo, G., Prayitno, H., Efendi, E., & Widayat, T. (2023). Strategi membangun kepercayaan publik bidang transportasi udara. *Skyhawk Jurnal Aviasi Indonesia*, 3(2), 235-243. <https://doi.org/10.52074/skyhawk.v3i2.127>