

**EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
(Studi Pada Kecamatan Singosari Kabupaten Malang)**

(Yulianti ¹), (Octa Dwi Sofian ²)

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang
Program Studi S1 Administrasi Publik
(Yulianti)

Email: azizahzulaicha81070@gmail.com

Abstract

The goal of the Integrated Subdistrict Administrative Services Program (PATEN) is to make subdistrict-level government services more accessible to the general people. Assessing public satisfaction with PATEN services in Singosari Subdistrict and identifying areas that still need improvement are the goals of this research. The methodology is a blend of qualitative and quantitative techniques. While qualitative data was gathered via field observations, interviews, and documentation studies, quantitative data was acquired by distributing questionnaires with a rating scale to gauge service satisfaction. The study's findings show that, although the public is generally happy with the services they get, three factors speed of delivery, process clarity, and service type suitability continue to earn them lower scores. It is advised that cross-agency collaboration be strengthened, queuing technology be used, service workers be added, and information be made more freely available in light of these results. This research supports initiatives to improve public service quality at the subdistrict level in a way that is more flexible and long-lasting.

Keywords: *Public Service Evaluation, PATEN, Public Satisfaction Index, Singosari District.*

Abstrak

Tujuan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah untuk membuat layanan pemerintah tingkat kecamatan lebih mudah diakses oleh masyarakat umum. Menilai kepuasan publik terhadap layanan PATEN di Kecamatan Singosari dan mengidentifikasi area yang masih perlu ditingkatkan adalah tujuan penelitian ini. Metodologi ini merupakan perpaduan antara teknik kualitatif dan kuantitatif. Sementara data kualitatif dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara, dan studi dokumentasi, data kuantitatif diperoleh dengan mendistribusikan kuesioner dengan skala penilaian untuk mengukur kepuasan layanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun masyarakat secara umum senang dengan layanan yang mereka dapatkan, tiga faktor kecepatan pengiriman, kejelasan proses, dan kesesuaian jenis layanan masih mendapatkan skor yang lebih rendah. Disarankan agar kolaborasi lintas instansi diperkuat, teknologi antrian digunakan, petugas layanan ditambahkan, dan informasi dibuat lebih tersedia secara bebas mengingat hasil ini. Penelitian ini mendukung inisiatif untuk meningkatkan kualitas layanan publik di tingkat kecamatan dengan cara yang lebih fleksibel dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Evaluasi Pelayanan Publik, PATEN, Indeks Kepuasan Masyarakat, Kecamatan Singosari.

1. PENDAHULUAN

Mengelola kebijakan dan program pemerintah untuk memenuhi tuntutan publik dan membantu pencapaian tujuan pembangunan merupakan fokus utama bidang keilmuan administrasi publik (Wilson, 1987). Peningkatan efisiensi, akuntabilitas, dan keterbukaan dalam pelayanan publik dituntut seiring dengan semakin kompleksnya tata kelola pemerintahan (Frederickson, 1997). Komponen penting dari upaya perbaikan berkelanjutan adalah evaluasi kinerja pelayanan. Efektivitas dan penerapan inisiatif yang telah ditetapkan dapat dievaluasi melalui evaluasi ini (Dunn, 2022). Data objektif tentang pandangan publik terhadap kualitas pelayanan dikumpulkan melalui proses penilaian. Melalui inisiatif Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), pemerintah berupaya untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat umum dengan menyederhanakan pemrosesan dokumen di tingkat kecamatan. Kecamatan Singosari merupakan salah satu lokasi penerapan PATEN. Keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung, serta sistem pelayanan yang belum optimal, masih menjadi tantangan dalam implementasinya.

Temuan penelitian Ombudsman (Amalia, 2023) juga mencerminkan sejumlah permasalahan dalam pelayanan publik, termasuk masih adanya keluhan tentang lamanya waktu pelayanan, rendahnya keterampilan staf, prosedur yang tidak transparan, sikap staf yang tidak ramah, dan kurangnya fasilitas pendukung. Permasalahan serupa, termasuk antrean panjang, kurangnya keterlibatan publik, kualitas layanan yang tidak konsisten, kurangnya informasi tentang layanan, dan kurangnya pelatihan petugas, tercatat di Kecamatan Singosari. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi PATEN belum optimal dan masih memerlukan teknik peningkatan yang lebih ampuh. Menurut Hidayat dan Yuliatno (2022), survei yang mengevaluasi elemen-elemen pelayanan termasuk kecepatan, ketepatan, keterbukaan, dan sikap staf merupakan salah satu metode untuk menentukan tingkat kepuasan publik. Di Kecamatan Singosari, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengukur kepuasan publik terhadap layanan PATEN; dan (2) mengkaji implementasi PATEN berdasarkan temuan evaluasi. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dengan menawarkan rekomendasi untuk peningkatan yang akan

meningkatkan standar pelayanan publik di Kabupaten Singosari dari waktu ke waktu.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Evaluasi Pelayanan Publik Menurut Hadi (2011), penilaian layanan publik adalah prosedur metodis yang bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan lembaga kepada masyarakat umum untuk memastikan seberapa baik layanan ini dapat memenuhi tuntutan dan harapan pengguna. Menurut Gronroos (1990), ada lima cara utama untuk mengevaluasi kualitas layanan: jaminan, daya tanggap, empati, daya tanggap, dan elemen nyata yang mendukung layanan. Penilaian ini melibatkan sejumlah langkah, mulai dari perencanaan dan pengumpulan informasi menggunakan metode termasuk survei, wawancara, dan observasi hingga menganalisis temuan dan menyajikannya sebagai saran untuk peningkatan di masa mendatang. Selain mengevaluasi pencapaian kinerja, penilaian berfungsi untuk menjamin kualitas layanan publik yang konsisten dan memberikan kritik yang bermanfaat. Kemampuan sumber daya manusia yang rendah, reaksi yang kurang bersemangat terhadap pengaduan publik, kurangnya informasi, birokrasi yang rumit, dan sedikit koordinasi antar unit kerja adalah beberapa tantangan yang sering

dihadapi dalam implementasi penilaian (Rahmadana dkk., 2020).

Pelayanan Publik Segala tindakan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah atau perwakilan untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan layanan dasar yang menjadi hak mereka secara hukum disebut sebagai layanan publik. Moenir (2002) mendefinisikan layanan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh orang atau kelompok sesuai dengan prinsip-prinsip tertentu, yang hasilnya hanya dapat dinilai berdasarkan kepuasan penerimanya, bergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan pengguna. Prosedur yang jelas, ketepatan waktu, harga yang terjangkau, aksesibilitas, serta akuntabilitas dan transparansi dari penyedia layanan merupakan ciri-ciri layanan publik yang ideal (Dwiyanto, 2021). Kapasitas pemerintah atau penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, efektif, dan adil tercermin dalam kualitas layanan yang baik.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Layanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan inovasi kecamatan yang bertujuan untuk menyederhanakan prosedur birokrasi, mempercepat pemberian layanan, dan meningkatkan kualitas layanan

administrasi kepada masyarakat. Mulai dari pengajuan permohonan hingga penerbitan dokumen, PATEN diimplementasikan sebagai sistem layanan penuh di satu tempat, sehingga memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik (Saikur Rasidin, 2021). Layanan perizinan skala kecil seperti izin mendirikan bangunan dan izin usaha mikro, yang kini terhubung dengan sistem daring terpadu, termasuk dalam cakupan layanan yang disediakan. Layanan non-perizinan meliputi pemrosesan dokumen kependudukan dan catatan sipil seperti KTP, KK, dan akta kelahiran.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan data kuantitatif dan kualitatif yang dikumpulkan langsung dari pengguna layanan, Indeks Kepuasan Publik (IKP) merupakan metrik yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan. Tujuan penilaian ini adalah menilai kepuasan pelanggan secara berkala, mengidentifikasi area layanan yang masih perlu ditingkatkan, dan menggunakan hasilnya untuk menginformasikan pengembangan inisiatif guna meningkatkan standar layanan publik. IKP mengevaluasi sejumlah faktor, seperti efisiensi penanganan keluhan, ketersediaan dan kondisi fasilitas pendukung layanan,

kapabilitas staf, sikap dan perilaku penyedia layanan, ketepatan waktu penyelesaian, kewajaran biaya, kualitas hasil layanan, serta kejelasan persyaratan, alur, dan prosedur layanan yang digunakan.

3. METODE PENELITIAN

Untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang tingkat kepuasan publik terhadap layanan PATEN di Kabupaten Singosari, penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran yang memadukan teknik kuantitatif dan kualitatif (Creswell, 2014; Almalki, 2016). Penelitian deskriptif-evaluatif ini dilakukan pada bulan Juni 2025 di Kantor Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang. Dengan 94 responden yang dipilih menggunakan algoritma Slovin (Sugiyono, 2017) dari populasi sebanyak 1.566 orang dengan menggunakan pendekatan accidental sampling, data kuantitatif dikumpulkan melalui survei yang menggunakan kuesioner skala Likert empat poin. Observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif. Sembilan komponen pelayanan publik persyaratan, proses, waktu, biaya, barang layanan, kompetensi dan perilaku petugas, pengelolaan pengaduan, dan infrastruktur menjadi subjek penelitian sesuai dengan

standar nasional (Dwiyanto, 2021). Untuk mengevaluasi hasil IKM dan mengembangkan saran perbaikan layanan, analisis kualitatif menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data kuantitatif deskriptif digunakan untuk menentukan nilai IKM, yang kemudian dikonversi ke skala 25–100 untuk mengevaluasi kualitas layanan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kecamatan Singosari
Singosari merupakan kecamatan yang memiliki nilai sejarah penting di Kabupaten Malang, terutama karena peninggalan Kerajaan Singhasari. Wilayah ini kini telah berkembang menjadi wilayah administratif yang kuat dan berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, industri, dan pariwisata setempat. Singosari berlokasi strategis di dekat Kota Malang dan mencakup area seluas sekitar 14.876 hektar, yang sebagian besar digunakan untuk perkebunan dan pertanian. Kecamatan ini, yang terdiri dari tiga permukiman perkotaan dan empat belas desa, merupakan rumah bagi masyarakat yang padat penduduk dan beragam secara sosial dan budaya. Kekhawatiran tentang keamanan lingkungan, sanitasi yang tidak

memadai, dan pengelolaan sampah hanyalah beberapa dari tantangan sosial yang masih ada. Dalam pelaksanaannya, pemerintah kecamatan mendorong layanan publik yang lebih responsif dan membantu masyarakat desa meningkatkan kemampuan mereka sehingga mereka dapat mandiri dalam pertumbuhan mereka sendiri. Program Pelayanan Terpadu Tingkat Kecamatan, atau PATEN, merupakan salah satu unit yang mengelola layanan langsung kepada masyarakat di dalam kerangka organisasi kecamatan. Baik untuk perizinan ringan maupun dokumen kependudukan seperti KTP dan KK, inisiatif ini bertujuan untuk mempermudah akses layanan administrasi. Semua hari kerja, mulai pagi hingga sore, tersedia untuk kegiatan layanan, sementara hari Jumat memiliki jadwal yang agak lebih singkat. Keuntungan signifikan dalam meningkatkan standar layanan kepada publik adalah keberagaman latar belakang pendidikan petugas kecamatan, yang umumnya berkisar dari lulusan SMA hingga sarjana.

Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Hasil Pengukuran IKM
Penelitian melibatkan 94 responden dengan latar belakang demografis yang beragam (jenis kelamin, pendidikan, usia, pekerjaan).

Mayoritas responden adalah laki-laki (55,3%), berpendidikan SMA/SMK (59%), berusia 16-31 tahun (60 responden), dan dari berbagai jenis pekerjaan (dominan "Lainnya" 61,7% yang mencakup berbagai sektor). Variasi ini penting untuk mendapatkan pandangan komprehensif mengenai kualitas layanan.

Hasil pengukuran IKM secara keseluruhan menunjukkan nilai 86,75, yang termasuk dalam kategori "Baik". Namun, analisis per unsur menunjukkan variasi:

1. **Persyaratan Pelayanan:** Skor rata-rata 3,41 untuk komponen kebutuhan layanan menempatkannya dalam rentang "Baik". Tanpa evaluasi negatif seperti "Tidak Sesuai", mayoritas responden menyatakan bahwa kriteria layanan sangat sederhana dan memenuhi harapan mereka. Wawancara dengan penerima layanan mengonfirmasi kesimpulan ini, karena mereka menyatakan bahwa kriteria tersebut mudah dipahami dan dipenuhi. Penyedia layanan lebih lanjut mengklarifikasi bahwa penggunaan media informasi yang mudah diakses dan inisiatif penjangkauan proaktif yang dilakukan oleh pemerintah desa atau kecamatan menjadi faktor penentu kemudahan ini.

2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:** Nilai rata-rata elemen ini termasuk dalam kategori "Baik" sebesar 3,38. Mayoritas responden menilai prosedur mudah diikuti, meskipun 4 responden (2,5%) masih merasa "Kurang Mudah". Masukan dari narasumber menyoroti perlunya peningkatan informasi awal dan pendampingan bagi pengunjung untuk mempersiapkan dokumen sebelum mengantre, yang dapat menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi.
3. **Waktu Penyelesaian:** Unsur ini memiliki nilai rata-rata 3,22 (kategori "Baik"), namun merupakan salah satu nilai terendah. Meskipun lebih dari 50% responden merasa pelayanan "Cepat" atau "Sangat Cepat", terdapat 8 responden (8,5%) yang menilai "Tidak Cepat" atau "Kurang Cepat". Wawancara mengungkapkan bahwa antrean panjang dan keterbatasan logistik (blanko KTP) menjadi penyebab utama waktu tunggu yang lama, terutama pada periode tertentu.
4. **Biaya/Tarif:** Unsur ini menunjukkan nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,89 (kategori "Sangat Baik"). Mayoritas responden (91,8%) menyatakan layanan "Gratis", dan tidak ada yang

menilai "Sangat Mahal" atau "Cukup Mahal". Hal ini konsisten dengan pernyataan penyedia layanan bahwa tidak ada tarif untuk pelayanan kependudukan.

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:**

Nilai rata-rata elemen ini adalah 3,39, termasuk dalam kategori "Baik". Seluruh responden memberikan penilaian positif ("Sesuai" atau "Sangat Sesuai") terhadap kesesuaian layanan dengan spesifikasi yang diharapkan. Layanan utama yang banyak diurus adalah administrasi kependudukan (KTP, KK, akta kelahiran), dan umpan balik yang diterima umumnya positif.

6. **Kompetensi Pelaksana:** Unsur ini memperoleh nilai rata-rata 3,53 (kategori "Baik"). Mayoritas responden (60,2%) menilai petugas "Sangat Kompeten", menunjukkan kepuasan terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas. Meskipun demikian, ada masukan mengenai perlunya pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kapasitas petugas.

7. **Perilaku Pelaksana:** Elemen ini memiliki skor rata-rata 3,53 (diklasifikasikan sebagai "Baik"). Mayoritas responden (60,2%) menyatakan bahwa polisi "Sangat

Sopan dan Ramah." Hal ini menunjukkan bahwa sikap ramah dan profesional petugas sangat meningkatkan kepuasan publik.

8. **Mengelola Umpan Balik, Saran, dan Keluhan:**

Skor rata-rata untuk aspek ini adalah 3,71, yang masuk dalam kategori "Sangat Baik". Delapan puluh lima persen responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan "Terkelola dengan Baik". Meskipun ada sebagian kecil yang merasa fasilitas pengaduan kurang berfungsi, secara umum masyarakat merasa nyaman dengan mekanisme yang ada dan tanggapan yang cepat dari pihak kecamatan.

9. **Sarana dan Prasarana:** Sebagian besar responden (64,2% "Sangat Baik", 30,6% "Baik") puas dengan kondisi sarana dan prasarana. Namun, ada masukan mengenai kenyamanan ruang tunggu (misalnya, penambahan kipas angin) dan kelengkapan fasilitas, serta kebutuhan akan peralatan tambahan dari sisi penyedia layanan.

Evaluasi dan Tindak Lanjut Berdasarkan IKM Meskipun nilai IKM keseluruhan menunjukkan kategori "Baik", analisis mendalam mengidentifikasi tiga unsur dengan nilai rata-rata relatif lebih

rendah yang memerlukan perhatian khusus untuk perbaikan:

1. **Waktu Penyelesaian** (nilai rata-rata 3,22): Meskipun termasuk kategori "Baik", unsur ini memiliki nilai terendah. Tingginya antrean dan keterbatasan logistik (blanko KTP) menjadi penyebab utama.
2. **Sistem, Mekanisme, Prosedur** (nilai rata-rata 3,38): Beberapa individu masih kesulitan memahami prosedur dan menginginkan informasi pengantar yang lebih spesifik, meskipun komponen ini diklasifikasikan sebagai "Baik."
3. **Jenis Layanan Spesifikasi Produk** (Rata-rata 3,39): Unsur ini juga dalam kategori "Baik", namun perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tetap selaras dengan harapan masyarakat.

Langkah-langkah Tindak Lanjut Strategis:

1. Peningkatan Waktu Penyelesaian:

- komunikasi yang erat dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang mengenai batasan penyaluran formulir KTP dan modifikasinya sebagai respon terhadap lonjakan permintaan musiman yang diantisipasi.

- Pengembangan sistem antrean berbasis reservasi jadwal pelayanan untuk mengatur alur kedatangan masyarakat dan mengurangi penumpukan.
- Penambahan jumlah petugas yang kompeten di bidang PATEN.
- Pemisahan loket antrean untuk layanan dengan volume tinggi (KTP, akta kelahiran) dari layanan lain, serta penyediaan informasi yang jelas mengenai proses aktivasi IKD.
- Monitoring dan umpan balik berkala terhadap efektivitas waktu penyelesaian.

2. Penyempurnaan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:

- Penyusunan dan sosialisasi standar pelayanan yang terperinci dan mudah dipahami, mencakup nama layanan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan hasil akhir.
- Penyediaan media informasi yang mudah diakses dan dimengerti di sekitar ruang PATEN (papan informasi, *x-banner*, media sosial, grup WhatsApp).
- Penempatan petugas khusus (*front desk guide*) di area pelayanan untuk membantu pengunjung memahami

langkah-langkah dan persyaratan dokumen sejak awal.

- Peningkatan sosialisasi sistem, mekanisme, dan prosedur oleh Camat Singosari melalui Kepala Desa/Lurah kepada warga di wilayah kerja masing-masing.
- Monitoring dan pengelolaan kotak saran (online dan offline) secara lebih serius untuk mendapatkan umpan balik langsung dari masyarakat.

3. Optimalisasi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:

- Meskipun sudah baik, tetap perlu dilakukan monitoring dan pengumpulan umpan balik secara berkala melalui berbagai saluran.
- Memastikan bahwa informasi mengenai jenis layanan dan spesifikasinya tersampaikan dengan jelas dan mudah diakses oleh masyarakat secara berkelanjutan.

Dengan menerapkan langkah-langkah tindak lanjut ini, diharapkan pelayanan PATEN di Kecamatan Singosari dapat terus berkembang, menjadi lebih responsif, dan memenuhi harapan masyarakat secara optimal, sehingga kualitas pelayanan publik secara keseluruhan dapat meningkat.

5. KESIMPULAN

Hasil studi dan diskusi menunjukkan bahwa Pelayanan Terpadu Satuan Tugas (PATEN) Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang, secara keseluruhan telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IPM) yang berada pada rentang "Baik" dengan skor 86,75. Kesembilan komponen layanan dinilai positif oleh sebagian besar responden, dengan biaya/tarif serta penanganan keluhan, rekomendasi, dan komentar mendapatkan nilai "Sangat Baik".

Untuk lebih meningkatkan kepuasan masyarakat, investigasi menyeluruh mengungkapkan tiga komponen layanan yang perlu ditingkatkan secara signifikan: spesifikasi produk layanan, sistem dan proses layanan, dan waktu penyelesaian layanan. Meskipun berperingkat "Baik", peringkat rata-rata ketiga komponen ini relatif lebih rendah dibandingkan dengan komponen lainnya.

Langkah-langkah tindak lanjut yang direkomendasikan mencakup peningkatan koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait ketersediaan blanko, pengembangan sistem antrean berbasis reservasi, penambahan petugas pendamping, standardisasi dan sosialisasi prosedur yang lebih jelas, penyediaan

media informasi yang mudah diakses, serta monitoring rutin melalui umpan balik masyarakat. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan PATEN, menjadikannya lebih responsif, efisien, dan sesuai dengan harapan seluruh masyarakat.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Alfatih, A. (2021). Pendekatan deskriptif dalam riset sosial. Palembang: Universitas Sriwijaya Press.
- Almalki, S. (2016). Kolaborasi data dalam pendekatan metode campuran: Tantangan dan keuntungan. *Jurnal Kajian Pendidikan dan Pembelajaran Global*, 5(3), 112–119. International Learning Institute.
- Amalia, A. (2023). Isu dan solusi pelayanan publik di Indonesia. Diakses dari <https://www.kompasiana.com> pada 23 September 2023.
- Antoro, B. (2024). Rumus Slovin: Keunggulan dan kesalahan aplikasi statistik dalam penelitian sosial. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(2), 53–63. Lembaga Riset Nusantara.
- Ariyani, E. D., Sadikin, S., & Muhammad, A. (2023). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dalam reformasi birokrasi. *Jurnal Administrasi dan Ekonomi Terapan*, 7(2), 322–331. Polman Bandung Press.
- Creswell, J. W. (2016). Desain penelitian: Metode kualitatif, kuantitatif, dan gabungan (Edisi Bahasa Indonesia). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmawan, A. W., Gustaman, R. F., Gandi, A., Wijayanti, A., & Wahidin. (2024). Strategi mixed method dalam penelitian multidisipliner. Surabaya: Bayfa Cendekia Publisher.
- Daruhadi, G., & Sopiati, P. (2024). Teknik pengumpulan data riset sosial kontemporer. *Jurnal Riset dan Pendidikan Cendekia*, 3(5), 88–97. STKIP Cendekia Press.
- Devi, A. S., Hotimah, K., Sakha, R., Karimullah, A., & Anshori, M. I. (2022). Efektivitas model organisasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan. *Jurnal Inovasi Manajemen dan Strategi*, 2(2), 51–58. Masman Institute.
- Djauhari, M. A. (2020). Pedoman perhitungan sampel penelitian sosial terapan. Bandung: ITB Press.
- Dunn, W. N. (2022). Dasar-dasar evaluasi kebijakan dan perumusan strategi publik (Edisi Bahasa Indonesia). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2021). Model pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dyah, M. V., Sumardi, & Suhardi, E. (2020). Evaluasi aplikasi pembelajaran dalam pelatihan ASN. *Jurnal Manajemen Pelayanan Digital*, 8(2), 89–94. ANRI Learning Center.
- Editro. (2022). Skala Likert dan teknik pengukuran kuesioner praktis. Diakses dari: <https://www.diedit.com>
- Fariq, W. M., Zamsiswaya, & Tambak, S. (2022). Tinjauan literatur dan pendekatan teoritis dalam studi sosial kontemporer. *Jurnal Kajian Sosial Terapan*, 2(2), 77–89. Social Society Research Network.
- Frederickson, H. G. (1997). Roh dan nilai dalam administrasi publik modern.

- San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Greene, J. C., Caracelli, V. J., & Graham, W. F. (1989). Konseptualisasi evaluasi metode campuran dalam kebijakan pendidikan. *Jurnal Evaluasi Pendidikan dan Kebijakan Publik*, 11(3), 255–274. Educational Policy Press.
- Grönroos, C. (2001). Strategi manajemen layanan dan hubungan dengan pelanggan. London: Wiley & Sons.
- Hadi, S. (2011). Evaluasi dalam penelitian pendidikan. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Harahap, C. (2024). Pendekatan teori layanan untuk perbaikan mutu birokrasi. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Sosial*, 6(1), 21–27.
- Hasanuddin. (2022). Penggunaan indeks sebagai alat ukur layanan publik di level kecamatan. *Jurnal Riset Sosial dan Pemerintahan*, 1(2).
- Irfan, B., Dedy, H., & Badu, A. (2022). Penerapan standar layanan publik di sektor perizinan Kota Makassar. *Jurnal Otonomi Daerah dan Kebijakan Publik*, 4(2), 188–198.
- Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Penelitian metode campuran: Paradigma baru dalam riset sosial. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 33(7), 14–26.
- Junaidin, & Wahyuli, S. (2022). Evaluasi kualitas layanan di instansi pencatatan sipil menggunakan pendekatan Grönroos. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 19(1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Manajemen pemasaran modern (Edisi ke-15). New York: Pearson Global.
- Kurniawan, A. (2005). Reformasi sektor publik melalui pelayanan prima. Surakarta: Media Ilmiah Press.
- Kusbudiyanto, L., Kurniawan, D., & Samputra, P. L. (2023). Tingkat kepuasan pengguna layanan di Disdukcapil Kota Bekasi. *Jurnal Kebijakan Administrasi Negara*, 15(1), 55–63.
- Mardiasmo, M. (2002). Akuntabilitas kinerja sektor publik. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mardiasmo, M. (2018). Refleksi kebijakan layanan publik di Indonesia. *Jurnal Reformasi Administrasi*.
- Maulani, G., dkk. (2024). Pengelolaan sistem pelayanan masyarakat. Jakarta: E-Pustaka Digital.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Analisis data kualitatif: Sumber metode (Edisi ke-3; diterj. T. R. Rohidi). Yogyakarta: UI Press.
- Moleong, L. J. (2021). Pendekatan kualitatif dalam riset sosial (ed. revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mualif. (2024). Konsep dan manfaat standar layanan publik dalam sistem pemerintahan. Diakses dari <https://an-nur.ac.id> pada 18 November 2024.
- Mufassaroh, M. L., Murwaningsih, T., & Subarno, A. (2023). Hambatan dalam praktik pelayanan di Kantor Kecamatan Widodaren. *Jurnal Komunikasi dan Administrasi*, 7(4), 298.
- Suradin, E. H. (2022). Strategi layanan berbasis kepuasan pemangku kepentingan. *Jurnal Riset Administrasi dan Pelayanan Publik*, 12(2), 213–227.
- Syahrudin, H. (2020). Kualitas layanan publik dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Kajian*

Pemerintahan dan Daerah, 5(2), 123–133.
Wibawa, S. (2021). Implementasi good governance dalam layanan publik. *Jurnal Tata Kelola dan Administrasi*, 10(1), 45–53.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Strategi pemasaran jasa berorientasi pelanggan*. London: McGraw-Hill International.