**ANALISIS PERSEPSI PELAJAR DAN MASYARAKAT TERHADAP**

**JEMBATAN RUSAK SEBAGAI INSFRATUKTUR PENDUKUNG**

**PENDIDIKAN DAN DAMPAKNYA BAGI PELAYANAN PENDIDIKAN**

**DI KABUPATEN TANGGAMUS**

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Teori Pelayanan Publik**
2. **Konsep Pelayanan Publik Menurut Para Ahli**

Pelayanan publik adalah suatu konsep yang sangat penting dalam tata kelola pemerintahan modern, yang menurut Harbani Pasolong (2008:128) dalam (Jumroh & Pratama, 2021) didefinisikan sebagai “aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.” Berdasarkan definisi tersebut, elemen pemenuhan kebutuhan menjadi pusat perhatian, termasuk bagaimana kebutuhan tersebut diidentifikasi, siapa pelaksananya, serta bagaimana proses pelayanan tersebut dilakukan agar sesuai harapan publik. Harbani Pasolong menjelaskan bahwa pelayanan tidak hanya berupa barang fisik, tetapi mencakup jasa dan prosedur administratif yang memberikan bantuan atau kemudahan kepada masyarakat.

H.A.S. Moenir dalam kutipan (Rahmadan et al., 2020) dari sumber ini menyatakan bahwa pelayanan umum adalah “suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.” mPernyataan ini menegaskan bahwa pelayanan publik bukan hanya sekedar menyediakan fasilitas atau sarana saja, melainkan merupakan upaya sistematis oleh lembaga publik atau pemerintahan untuk mewujudkan tujuan sosial tertentu yang sering kali berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat, keadilan, dan akses yang merata. Pelayanan publik mencakup aspek legal maupun etis: legal dalam arti diatur oleh regulasi / perundang-undangan, dan etis dalam arti memberikan layanan yang baik dan adil bagi semua lapisan masyarakat.

Litjan Poltak Sinambela dan koleganya dalam (Haryati et al., 2024) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Definisi ini menjelaskan dua hal penting: pertama, adanya kepentingan masyarakat yang menjadi pihak penerima layanan; kedua, bahwa pelayanan harus dilakukan menurut aturan pokok dan tata cara yang jelas (prosedural). Artinya, pelayanan publik tidak bisa dilakukan secara sembarangan atau sewenang-wenang, melainkan harus berdasarkan norma, regulasi, SOP, atau pedoman yang ditetapkan untuk memastikan transparansi, keadilan, kepastian, dan akuntabilitas.

1. **Prinsip efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan keadilan**

Prinsip efektivitas dalam konteks pelayanan publik merujuk pada sejauh mana layanan yang disediakan mampu mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut penelitian dari (Ghunu et al., 2024) efektivitas mengukur keberhasilan pencapaian tujuan organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Efektivitas adalah proses pelayanan tidak hanya berjalan lancar, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat artinya, output-nya sesuai, manfaatnya dirasakan, dan hasil akhirnya memberikan perubahan nyata terhadap kondisi masyarakat.

Prinsip efisiensi berkaitan dengan penggunaan sumber daya waktu, biaya, tenaga, dan sarana secara optimal untuk menghasilkan output sebanyak mungkin dengan input seminimal mungkin. Berdasarkan penelitian (Wiranti & Aldri, 2023) disebutkan bahwa pelayanan publik yang efisien adalah pelayanan yang dapat meringankan beban masyarakat pengguna jasa dari segi biaya dan waktu, sekaligus memaksimalkan mutu output. Efisiensi bukan sekedar mengurangi biaya, tetapi juga mengoptimalkan proses agar setiap sumber daya yang digunakan benar-benar memberikan nilai tambah sebesar mungkin. Efisiensi mendukung efektivitas: apabila organisasi menggunakan sumber daya secara efisien, maka sangat memungkinkan tujuan pelayanan dapat dicapai lebih baik.

Prinsip pemerataan dalam pelayanan publik berarti bahwa seluruh anggota masyarakat, tanpa terkecuali, memperoleh akses yang sama terhadap pelayanan publik; tidak ada diskriminasi berdasarkan lokasi geografis, status sosial ekonomi, jenis kelamin, ataupun kondisi khusus lainnya. Pemerataan sering disebut sebagai asas penting agar pembangunan dan layanan tidak hanya terkonsentrasi di kawasan pusat atau kota, melainkan menjangkau daerah-terpencil dan masyarakat marginal. Prinsip ini muncul dalam pembiayaan pendidikan atau distribusi layanan publik di berbagai daerah, di mana ketidakmerataan dapat muncul karena perbedaan kemampuan sekolah, akses transportasi, dan kondisi geografis (Niswaty et al., 2019).

Prinsip keadilan berkaitan erat dengan pemerataan, namun lebih menekankan tidak hanya pada “siapa yang mendapatkan pelayanan”, tetapi juga “bagaimana pelayanan diberikan” apakah prosedurnya adil, transparan, tidak diskriminatif, dan sesuai dengan norma hukum serta etika. Keadilan prosedural dan kedaerahan distribusi menjadi dua aspek utama. Distribusi berarti alokasi layanan dan sumber daya harus merata; prosedural berarti tata cara pelaksanaan pelayanan harus layak, adil, dan tidak memberi keistimewaan yang tidak berdasar. Walaupun prinsip-keadilan diatur dalam kebijakan pelayanan publik, praktik di lapangan terkadang menemukan bahwa kelompok tertentu mendapatkan pelayanan lebih cepat atau lebih prioritas karena faktor status sosial, kedekatan, atau akses informasi yang lebih baik (A, 2019).

1. **Indikator Pelayanan Publik**

Aksesibilitas dalam pelayanan publik mencerminkan sejauh mana masyarakat dapat dengan mudah menjangkau layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik. Konsep ini meliputi keterjangkauan lokasi pelayanan, kemudahan prosedur, kejelasan informasi, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Aksesibilitas yang baik akan menjamin bahwa setiap warga, tanpa terkecuali, dapat memperoleh haknya terhadap pelayanan publik. Apabila layanan sulit diakses, baik karena faktor geografis, biaya, maupun keterbatasan fasilitas, maka kualitas pelayanan akan dianggap rendah meskipun substansi layanannya baik (Yanwar & Suhartini, 2024).

Kecepatan berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan, mulai dari permohonan hingga masyarakat memperoleh hasil layanan yang diinginkan. Dalam teori manajemen pelayanan publik, kecepatan menjadi salah satu unsur penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat, karena lambannya proses pelayanan sering kali menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja birokrasi. Pelayanan yang cepat bukan berarti terburu-buru, melainkan mampu diselesaikan dalam jangka waktu yang wajar, sesuai standar operasional, tanpa hambatan yang berlebihan (Yulianti & Wagdah, 2018).

Keandalan menunjukkan sejauh mana instansi atau aparatur publik mampu memberikan pelayanan yang konsisten, tepat, dan dapat dipercaya. Keandalan meliputi kepastian bahwa layanan yang dijanjikan benar-benar dilaksanakan sesuai ketentuan, tidak terjadi penyimpangan prosedur, dan hasilnya sesuai dengan harapan masyarakat (Lutfia et al., 2023).

1. **Insfratuktur Pendidikan**

Infrastruktur pendidikan mencakup gedung sekolah, ruang kelas, fasilitas pendukung (laboratorium, perpustakaan, toilet, listrik, ventilasi), serta akses fisik seperti jalan dan jembatan yang menghubungkan wilayah pemukiman dengan sekolah memegang peranan sangat penting dalam mendukung layanan pendidikan yang efektif dan memadai. Teori pendidikan dan manajemen pendidikan menyebut bahwa ketersediaan infrastruktur yang layak memperlihatkan dukungan nyata terhadap proses pembelajaran (Suryadi, 2024). Gedung kelas yang memadai memungkinkan distribusi ruang belajar yang cukup, ventilasi dan cahaya yang optimal, serta tingkat kenyamanan termal dan akustik yang mendukung konsentrasi siswa. Jalan dan jembatan yang baik memungkinkan akses siswa dan guru ke sekolah tanpa hambatan fisik atau waktu tempuh yang terlalu lama, sehingga kehadiran dapat lebih tinggi, dan risiko kelelahan atau ketidakamanan akibat perjalanan yang sulit dapat dikurangi. Infrastruktur bukan hanya latar tempat fisik, melainkan bagian dari sistem pendukung yang membentuk kondisi lingkungan belajar yang kondusif.

Hubungan antara infrastruktur dan kualitas pembelajaran sangat terkait melalui beberapa mekanisme teoritis. Infrastruktur yang memadai memungkinkan implementasi kurikulum secara penuh misalnya penggunaan laboratorium untuk praktik, perpustakaan untuk sumber belajar, fasilitas teknologi untuk mendukung multimedia atau pembelajaran daring sehingga metode pengajaran bisa variatif dan interaktif, bukan hanya ceramah. Kondisi fisik sekolah yang baik (kelas bersih, pencahayaan cukup, ventilasi bagus, perlengkapan belajar yang memadai) memengaruhi kenyamanan psikologis dan fisik siswa, yang selanjutnya memengaruhi motivasi belajar, fokus, dan daya serap materi. Jaringan infrastruktur transportasi (jalan, jembatan) yang baik mengurangi hambatan kehadiran dan meningkatkan akses menuju sekolah.Teori pendidikan menyatakan bahwa peningkatan dan distribusi infrastruktur pendidikan yang adil merupakan prasyarat mutlak untuk meningkatkan mutu pembelajaran, terutama di daerah yang secara geografis terpencil atau memiliki kondisi fisik kurang mendukung (Juro et al., 2025).

1. **Teori Presepsi Masyarakat**

 Persepsi menurut psikologi sosial didefinisikan sebagai proses kognitif di mana seseorang menangkap, memilih, mengatur, dan menafsirkan informasi dari lingkungan sosialnya untuk membentuk suatu gambaran tentang realitas. Proses ini melibatkan indera, perhatian, memori, serta mekanisme atribusi dan interpretasi terhadap stimulus misalnya bagaimana seseorang memahami tindakan, niat, atau citra pihak lain berdasarkan informasi yang tersedia. Persepsi sosial juga mencakup aspek subjektif: dua orang dalam situasi yang sama bisa memiliki persepsi yang berbeda berdasarkan latar belakang, pengalaman, serta kerangka referensi mereka masing-masing. Teori-teori psikologi sosial seperti teori kognisi sosial, teori skema, dan atribusi sosial menjelaskan bahwa persepsi tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui filter internal yang membentuk bagaimana masyarakat membaca dan menilai tindakan institusi (termasuk pemerintah) dalam konteks pelayanan publik (Satria & Neviyarni, 2024).

Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam pelayanan publik antara lain pengalaman pribadi dan pengalaman kolektif, kondisi lingkungan (fisik dan sosial), serta akses terhadap informasi. Pengalaman pribadi meliputi interaksi langsung masyarakat dengan instansi pelayanan: apakah prosesnya lancar, adil, cepat, dan sesuai harapan. Pengalaman kolektif mencakup berita, cerita dari tetangga atau masyarakat luas tentang bagaimana pelayanan dijalankan ini bisa memperkuat atau mengubah persepsi individu. Kondisi lingkungan fisik juga penting: misalnya keadaan jalan, jembatan, fasilitas sekolah, infrastruktur umum; bila infrastrukturnya buruk, maka persepsi terhadap efektivitas dan keandalan layanan publik bisa menjadi buruk pula (Satria & Neviyarni, 2024).

1. **Teori Akstebilitas Pendidikan**

 Konsep akses pendidikan menurut kebijakan nasional di Indonesia termaktub dalam kerangka Undang-Undang dan berbagai regulasi lainnya yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pendidikan dasar tanpa diskriminasi. Salah satu pijakan hukumnya adalah Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang menyatakan bahwa pemerintah wajib menyelenggarakan pendidikan dasar secara wajib dan gratis bagi seluruh warga negara ini bertujuan memastikan kesempatan yang sama dalam memperoleh layanan pendidikan. Dalam kebijakan pemerataan, pemerintah juga mengatur mekanisme seperti zoning, penggunaan dana BOS (Bantuan Operasional Sekolah), Program Indonesia Pintar (PIP), dan alokasi dana khusus ke daerah terpencil, yang semua itu diarahkan untuk meningkatkan akses pendidikan.

Teori tentang akses pendidikan mengidentifikasi sejumlah faktor penghambat yang sering muncul terutama di daerah pedesaan. Faktor geografis: letak yang terpencil, kondisi jalan dan jembatan yang buruk, transportasi yang terbatas membuat siswa dan guru sulit menjangkau sekolah, atau harus menempuh waktu jauh dan kondisi fisik perjalanan yang berat. Faktor ekonomi: keluarga dengan pendapatan rendah sering sulit memenuhi biaya terkait pendidikan walau sekolah formal gratis termasuk biaya transportasi, perlengkapan sekolah, buku, ataupun biaya tidak resmi. Faktor sosial-kultural: norma budaya, latar belakang pendidikan orang tua, harapan terhadap pendidikan, serta struktur sosial ekonomi dapat membatasi akses. Fajtor infrastruktur pendidikan itu sendiri: kurangnya sarana dan prasarana sekolah, fasilitas pendukung seperti listrik, internet, ruang kelas layak, dan kondisi gedung yang aman dan nyaman dapat menghambat akses pendidikan berkualita (Perdana, 2015).

1. **Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian mengeksplorasi pengaruh kondisi jalan terhadap motivasi atau kehadiran siswa. Misalnya, penelitian The Impact of Road Infrastructure in Pengkadan Baru Village on Students' School Interest in SMA Negeri 1 Kelam Permai menemukan bahwa kondisi jalan yang sangat rusak di desa Pengkadan Baru memengaruhi minat siswa untuk pergi ke sekolah: jalan yang parah menjadi penghambat fisik dan psikologis sehingga motivasi kehadiran sekolah siswa menjadi rendah (Pangestu et al., 2025).

Penelitian Road Infrastructure Inequality and Dropout Rates in Isolated Areas mengkaji ketidakmerataan infrastruktur jalan di wilayah terpencil dan bagaimana hal itu berhubungan dengan tingkat putus sekolah (dropout). Penelitian ini menunjukkan bahwa akses jalan yang buruk membuat siswa dan guru sulit menjangkau sekolah, serta menyulitkan distribusi fasilitas dan sumber daya pendidikan sehingga berkontribusi terhadap putus sekolah yang lebih tinggi di daerah-daerah tersebut (Suharta, 2021).

Beberapa penelitian telah meneliti persepsi masyarakat terhadap pembangunan dan fungsi jembatan sebagai bagian dari infrastruktur transportasi. Salah satunya adalah studi Persepsi Masyarakat Terhadap Pembangunan Jembatan Sei Bingei yang mengevaluasi bagaimana masyarakat menilai pembangunan jembatan di Desa Sei Bingei, Kabupaten Binjai. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun jembatan dianggap sebagai fasilitas penting, fungsi jembatan tidak optimal karena infrastruktur transportasi pendukungnya belum memadai menurut persepsi masyarakat (Sitepu et al., 2020).

1. **Kerangka Pemikiran**
2. **Definisi Variabel**
3. **Persepsi pelajar (X1)**

Bagaimana siswa memandang, merasakan, menilai kondisi pendidikan / layanan pendidikan (terkait akses, keselamatan, kelancaran belajar).

1. **Persepsi masyarakat (X2)**

Pandangan atau opini dari masyarakat (termasuk orang tua, tetangga, pemangku kepentingan lokal) terhadap kondisi dan mutu layanan pendidikan.

1. **Dampak pada pelayanan pendidikan (Y)**

Efek yang muncul pada layanan pendidikan, khususnya aspek akses (kemudahan/jauh/jangkauan), keselamatan (fisik & psikologis), dan kelancaran belajar (gangguan, kualitas interaksi, kontinuitas).

1. **Hubungan Antara Variabel**
2. **Variabel X1 dengan Variabel Y**

Persepsi siswa mempengaruhi dampak layanan pendidikan. Jika siswa menilai akses, keselamatan, dan kelancaran sebagai baik, maka mereka akan mengalami dampak positif: lebih semangat belajar, kehadiran lebih tinggi, belajar lebih efektif. Sebaliknya, persepsi negatif dapat memperburuk akses (misalnya merasa transportasi atau fasilitas tidak memadai), keselamatan (takut risiko), dan kelancaran (gangguan belajar).

1. **Variabel X2 dengan Variabel Y**

Persepsi masyarakat juga memiliki peranan penting. Bila masyarakat memandang bahwa layanan pendidikan aman, berkualitas, dan mudah diakses, mereka mungkin mendukung kehadiran sekolah, investasi fasilitas, dan pengawasan. Masyarakat yang memiliki persepsi negatif mungkin tidak mendukung penuh, menimbulkan hambatan seperti kepercayaan rendah, pembiayaan kurang, atau keraguan terhadap keamanan.

1. **Variabel X1 dan Variabel X2 Saling Mempengaruhi**

Persepsi pelajar bisa dipengaruhi oleh persepsi masyarakat (misalnya apa yang dikatakan orang tua atau tetangga mempengaruhi keyakinan siswa). Sebaliknya, persepsi masyarakat bisa juga mendapatkan input dari pengalaman pelajar atau catatan tentang bagaimana pelajar mengakses / mengalami pendidikan.

1. **Kerangka Berpikir**
2. **Hipotesis Penelitian**
3. **Hipotesis 1**

Persepsi pelajar (X1) diduga memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan pendidikan. Semakin positif persepsi yang dimiliki pelajar terhadap kondisi pendidikan, maka semakin baik pula dampak yang dirasakan dalam proses belajar mengajar. Sebaliknya, jika persepsi pelajar negatif, maka dapat memunculkan hambatan berupa rendahnya motivasi, rasa tidak aman, serta gangguan terhadap kelancaran proses belajar.

1. **Hipotesis 2**

Persepsi masyarakat (X2) berpengaruh signifikan terhadap dampak pelayanan pendidikan. Masyarakat yang memiliki pandangan positif terhadap layanan pendidikan akan mendorong terciptanya akses yang lebih baik, rasa aman, serta proses belajar yang lebih lancar.

1. **Hipotesis 3**

Persepsi masyarakat (X2) diduga berpengaruh terhadap persepsi pelajar (X1). Hal ini didasarkan pada pandangan bahwa siswa seringkali membangun persepsinya melalui pengalaman dan pandangan lingkungan sekitar, terutama orang tua dan masyarakat. Jika masyarakat menilai pelayanan pendidikan baik, pelajar cenderung memiliki persepsi yang sama; begitu pula sebaliknya.

1. **Hipotesis 4**

Persepsi pelajar (X1) dan persepsi masyarakat (X2) secara simultan diduga berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pendidikan (Y). Artinya, kombinasi persepsi yang positif dari kedua pihak diyakini akan meningkatkan akses, memperkuat rasa aman, serta mendukung kelancaran belajar siswa. Sebaliknya, apabila keduanya memiliki persepsi negatif, maka pelayanan pendidikan akan menghadapi hambatan yang lebih besar.

**DAFTAR PUSTAKA**

A, J. D. O. P. (2019). Manajemen Pelayanan Publik : Tinjauan Tentang Keadilan Akses Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jspg: Journal Of Social Politics And Governance*, *1*(1), 28–38.

Ghunu, A., Purwatiningsih, A., Fithriana, N., Studi, P., Publik, A., & Tunggadewi, U. T. (2024). Efisiensi Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Pemerintah Kelurahan Tlogomas. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Jisip)*, *13*(1), 86–97.

Haryati, E., Rosmiati, M., Mustofa, A., Chaidir, J., Djajasinga, N. D., Muda, L. S., Suacana, I. W. G., & Vanchapo, A. R. (2024). *Pengantar Pelayanan Publik*. Batam: Cv Rey Media Grafika.

Jumroh, & Pratama, M. Y. J. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik Teori Dan Praktik*. Solok: Insan Cendekia Mandiri.

Juro, A., Sukma, F., Lubis, H., & Zahra, L. (2025). Dampak Infrastruktur Terhadap Pendidikan Di Perkampungan ( Studi Kasus Di Desa Sugarang Bayu , Kecamatan Bandar , Kabupaten Simalungun ) Dampak Infrastruktur Terhadap Pendidikan Di Perkampungan ( Studi Kasus Di. *Jiic: Jurnal Intelek Insan Cendikia*, *2*(4), 6957–6964.

Lutfia, P. L., Indartuti, E., & Murti, I. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, *3*(2), 70–81.

Niswaty, R., Nasrullah, M., & Nasaruddin. (2019). Pelayanan Publik Dasar Bidang Pendidikan Tentang Sarana Dan Prasana Di Kecamatan Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai. *Prosiding Seminar Nasional Lembaga Penelitian Universitas Negeri Makassar*, *1*(1), 46–48.

Pangestu, D. A., Harjanti, D. T., Anasi, P. T., & Apriliyana, M. I. (2025). The Impact Of Road Infrastructure In Pengkadan Baru Village On Students’ School Interest In Sma Negeri 1 Kelam Permai. *Educasia: Jurnal Pendidikan, Pengajaran, Dan Pembelajaran*, *10*(1), 95–106.

Perdana, N. S. (2015). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Aksesibilitas Memperoleh Pendidikan Untuk Anak-Anak Di Indonesia Factors That Influence The Accessibility Of Education For Children In Indonesia. *Jurnal Pendidikan & Kebudayaan*, *21*(3), 279–297.

Rahmadan, M. F., Siagian, A. T. M. N., Refelino, M. A. P. J., Tojiri, M. Y., Nugraha, V. S. N. A., Manullang, S. O., Yendrianof, M. S. D., Sari, A. P., Sari, M. N. S. M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis

Satria, B., & Neviyarni, S. (2024). Persepsi Sosial Dan Kognisi Sosial: Perspektif Psikologi Dalam Dinamika Sosial. *Journal On Teacher Education*, *6*(2), 196–202.

Sitepu, H. S. D., Kusmanto, H., & Amin, M. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Pembangunan Jembatan Sei Bingei. *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, *6*(4), 136–140.

Suharta, I. M. (2021). Road Infrastructure Inequality And Dropout Ratesin Isolated Areas: Tracking The Indonesianliterature. *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan*, *13*(3), 2898–2907.

Suryadi, M. (2024). Deskripsi Infrastruktur Pendidikan Di Daerah Perbatasan Dan Terpencil. *Seminar Nasional Pendidikan (Snp) 2024*, *1*(1), 262–269.

Wiranti, N. E., & Aldri, F. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Dengan Teknologi Di Era Digital. *Jim: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, *8*(2), 748–754.

Yanwar, S. G., & Suhartini, S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis Pada Kantor Kecamatan Soko, Kabupaten Tuban. *Jrst (Jurnal Riset Sains Dan Teknologi)*, *8*(2), 115–126.

Yulianti, F., & Wagdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Mayarakat (Ikm) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pdam Bandarmasih. *Jurnal Ecoment Global*, *3*(2), 84–102.