

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK
KOTA METRO**

**Ujian Tengah Semester Mata Kuliah
Metode Penelitian Administrasi Publik**

Oleh

**SHALMAN DIAN RAMA
NPM 2416041083**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 Kajian Teori Efektivitas	7
2.2.2 Ukuran Efektivitas	8
2.2.3 Pelayanan Publik.....	10
2.3 Kerangka Teori.....	13
2.4 Fokus Penelitian	14
2.5 Deskripsi Fokus	14
BAB III	16
METODE PENELITIAN	16
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
3.2 Jenis dan Tipe Penelitian	16
3.3 Sumber Data.....	16
3.5 Instrumen Penelitian	18
3.6 Analisis Data	18
3.7 Uji Keabsahan Data	19
DAFTAR PUSTAKA.....	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam konteks administrasi pemerintahan, pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting karena menjadi sarana utama pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan layanan yang adil, mudah diakses, dan berkualitas. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik meliputi seluruh bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, serta oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam bentuk penyediaan barang maupun jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Rendi, 2019).

Pada era modern yang ditandai dengan perkembangan teknologi dan dinamika sosial yang kompleks, pelayanan publik menjadi cerminan dari kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk mampu berinteraksi secara aktif dengan masyarakat serta memberikan pelayanan yang responsif terhadap perubahan kebutuhan publik. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu melakukan pembenahan dan inovasi dalam sistem pelayanan publik agar pelaksanaannya semakin cepat, efisien, transparan, dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara berkelanjutan (N. H. Saputra, 2023).

(Parasuraman, 1990) menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi utama yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan publik. Pertama, tangibles atau bukti fisik, yang mencakup ketersediaan fasilitas, peralatan, penampilan pegawai, serta sarana komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Kedua, reliability atau keandalan, yaitu kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji secara tepat waktu dan memuaskan. Ketiga, responsiveness atau ketanggapan, yang mencerminkan kesediaan dan kemampuan pegawai untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Keempat, assurance atau jaminan, meliputi kemampuan, kesopanan, serta sikap pegawai yang menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kelima, empathy atau empati, yaitu perhatian yang tulus terhadap masyarakat, kemudahan dalam menjalin komunikasi, serta kemampuan memahami kebutuhan pengguna layanan.

Berdasarkan pandangan tersebut, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebagai pedoman untuk mencapai kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, aparatur pemerintah dituntut untuk berorientasi pada kepentingan masyarakat agar tercipta pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Selain itu, faktor seperti pertumbuhan penduduk yang tinggi, persebaran yang tidak merata, serta rendahnya kualitas sumber daya manusia juga menjadi tantangan yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang perizinan usaha di tingkat pusat maupun daerah, baik itu provinsi, kabupaten hingga kota yang ada di Indonesia.

Salah satu bentuk inovasi yang dikembangkan oleh pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah melalui pembangunan Mal Pelayanan Publik (MPP). Ini merupakan ide yang muncul dari Presiden Republik Indonesia ke-7 Joko Widodo, yang berupaya menghadirkan suatu wadah pelayanan terpadu di mana masyarakat dapat mengakses berbagai jenis layanan publik secara mudah dan efisien, baik yang berasal dari instansi pemerintah maupun lembaga nonpemerintah, dalam satu lokasi yang terintegrasi (Putra, 2020).

Pendirian MPP bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi dan perizinan tanpa harus mendatangi banyak instansi secara terpisah. Dengan demikian, keberadaan MPP diharapkan mampu meningkatkan efisiensi waktu, transparansi proses, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Selain itu, pembentukan MPP juga merupakan bagian dari strategi pemerintah dalam melakukan transformasi birokrasi, khususnya dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh dari laman resmi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB), hingga bulan September 2025 tercatat sebanyak 296 Mal Pelayanan Publik telah resmi beroperasi di berbagai daerah di Indonesia, sebagai wujud nyata komitmen pemerintah dalam memperkuat reformasi pelayanan publik.

Konsep dari MPP sendiri yaitu mengintegrasikan segala jenis pelayanan dalam satu gedung. Di dalam Mal Pelayanan Publik, terdapat aktivitas pelayanan publik baik itu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah kepada masyarakat, Mal Pelayanan Publik juga menjadi media untuk membangun sistem kerja dan sinergi yang utuh, menunjukkan wajah baru birokrasi yang mengadopsi New Public Service, hal ini tentu benar-benar

menggambarkan manfaat yang luas bagi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat. (Umam & Adiinto, A.2020).

Sejak dibentuknya Mal Pelayanan Publik (MPP) di berbagai wilayah Indonesia, banyak peneliti telah melakukan kajian mengenai tingkat kualitas dan efektivitas penyelenggaraan layanan di dalamnya. Salah satu penelitian tersebut dilakukan oleh Saputra, N. H. (2023) yang meneliti efektivitas pelayanan pada MPP Kota Jambi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan di MPP Kota Jambi secara umum dapat dikategorikan efektif, karena mampu mengakomodasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Keberadaan MPP memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Jambi dalam mengurus berbagai bentuk perizinan dan administrasi tanpa harus mendatangi banyak instansi seperti sebelumnya. Proses pelayanan menjadi lebih praktis, terpusat, dan efisien sehingga menghemat waktu dan tenaga masyarakat.

Namun demikian, penelitian tersebut juga menemukan beberapa kendala yang masih dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan di MPP Kota Jambi. Hambatan tersebut antara lain adalah belum seluruh instansi pemerintah bergabung dalam sistem pelayanan di MPP, sehingga masyarakat masih harus mendatangi kantor lembaga asal untuk menyelesaikan beberapa urusan tertentu. Selain itu, permasalahan teknis seperti ketidakstabilan jaringan, mekanisme kerja yang belum sepenuhnya optimal, serta prosedur yang masih kompleks juga menjadi tantangan yang perlu dibenahi agar kualitas pelayanan publik di MPP dapat semakin meningkat dan memberikan kepuasan yang maksimal bagi masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh A. Septiana, N. P. M., Marom, A., dan Nurcahyanto, H. (2024) yang berfokus pada penyelenggaraan pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Jepara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP di Kabupaten Jepara telah memberikan berbagai kemudahan, rasa aman, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan perizinan maupun nonperizinan. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan dan keterjangkauan akses. Pada aspek integrasi, MPP Kabupaten Jepara telah berupaya memanfaatkan dan mengoptimalkan sumber daya yang tersedia melalui kegiatan sosialisasi untuk mendukung pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Namun, kegiatan sosialisasi tersebut dinilai masih kurang masif sehingga belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara optimal. Selain itu, pada indikator adaptasi, MPP Kabupaten Jepara masih menghadapi tantangan dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan kelembagaan baru, karena masih terdapat beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang belum memberikan layanan secara penuh di lingkungan MPP Kabupaten Jepara.

Sementara itu, penelitian lain oleh Panjaitan, J. S. (2024) yang menganalisis kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di MPP Kabupaten Sleman menemukan bahwa pelayanan di unit tersebut belum berjalan secara optimal. Permasalahan yang muncul antara lain terkait dengan komitmen pegawai yang belum maksimal serta keterbatasan ruang pelayanan yang dinilai kurang memadai. Meskipun demikian, keberadaan MPP di Sleman dinilai telah menjadi salah satu solusi efektif untuk mengatasi permasalahan utama masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang lebih mudah, terintegrasi, dan berkualitas.

Berdasarkan hasil dari berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa Mal Pelayanan Publik (MPP) pada umumnya telah menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup baik. Pelayanan yang diberikan dinilai lebih efisien karena proses pengurusan izin dapat dilakukan dengan cepat dan tidak memerlukan waktu yang lama. Selain itu, sistem pelayanan di MPP juga mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai jenis perizinan, termasuk perizinan investasi dan ekspor, tanpa menghadapi kendala administratif yang berarti. Namun demikian, masih ditemukan sejumlah MPP di beberapa daerah yang dinilai kurang efektif dalam penyelenggaraan pelayanannya. Kondisi ini umumnya disebabkan oleh keterbatasan sarana dan prasarana, pelaksanaan pelayanan yang belum sepenuhnya mengacu pada standar operasional prosedur (SOP), serta pemanfaatan teknologi dan aplikasi dalam pemberian layanan yang belum optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Permasalahan tersebut mendorong peneliti untuk mencari tahu lebih dalam mengenai efektivitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Metro, Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada keinginan untuk mengetahui sejauh mana sistem pelayanan yang diterapkan di MPP Kota Metro mampu memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, serta rasa aman bagi masyarakat dalam memperoleh layanan publik. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menilai sejauh mana tingkat efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Metro, dengan judul penelitian yaitu: "Efektivitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Metro".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu "Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Metro?"

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “Efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Metro”.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dan manfaat dari penelitian ini adalah dapat bermanfaat baik secara teoritis dan praktis diantaranya adalah :

A. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini memberikan kontribusi pemikiran pada pengembangan studi Administrasi Publik yang berhubungan dengan teori efektivitas pelayanan dan bisa dimanfaatkan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya.

B. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan atau rekomendasi dalam memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah daerah setempat khususnya Mal Pelayanan Publik Kota Metro untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat, serta bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Saputra, N.H. (2023) “Efektivitas Mall Pelayanan Publik dalam Rangka Pemenuhan Layanan di Kota Jambi”

Pada penelitian ini berfokus pada mengkaji efektifitas Mal Pelayanan Publik dalam Rangka Pemenuhan Layanan di Kota Jambi serta kendala yang ada pada saat pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasar hasil penelitian ditemukan bahwa Efektivitas mal pelayanan publik dalam pemenuhan pelayanan di Kota Jambi ini yaitu efektif dalam kepentingan masyarakat yang dapat terakomodasi dan terpenuhi dengan optimal. Namun, masih terdapat Hambatan di mal pelayanan publik yaitu tidak semua instansi ada di mal tersebut, ada masih beberapa instansi masih di Lembaga lama sehingga membuat masyarakat balik lagi ke Lembaga lama untuk mengurus berkas-berkas, dan kendala di sistem, mekanisme, dan prosedur seperti jaringan yang tidak stabil sehingga membuat masyarakat menunda dalam pengurusan berkas-berkas. Penelitian terdahulu maupun penelitian yang akan dilakukan, memiliki fokus penelitian yang sama yaitu mengkaji efektivitas Mal Pelayanan Publik, namun terdapat perbedaan yang cukup mendasar yaitu teori yang digunakan dalam mengukur efektivitas pelayanan publik. Selain itu, lokasi penelitian juga berbeda, pada penelitian terdahulu dilaksanakan di MPP Kota Jambi sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan di Kota Metro.

A Septiana, N. P. M., Marom, A., & Nurcahyanto, H. (2024) “ Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu Di Kabupaten Jepara”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas dan mengidentifikasi faktor pendorong dan faktor penghambat efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara. Penelitian ini berfokus pada efektivitas penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, indikator keberhasilan serta faktor pendukung dan penghambat. Terkait teori yang diangkat dalam penelitian yaitu administrasi publik dan efektivitas organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP Kabupaten Jepara dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan

terdapat indikator yang telah tercapai. Hal ini berdasarkan indikator efektivitas organisasi menurut Duncan yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Sedangkan faktor pendorong dan penghambat efektivitas tersebut dianalisis berdasarkan karakteristik yang menentukan efektivitas organisasi. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu yaitu fokus penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada efektivitas pelayanan publik di Kota Metro.

Panjaitan, J. S. (2024) “Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman”

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman berdasarkan standar Gerakan Mutu yang terkenal dengan ”Total Quality Manajemen TQM”. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penulis mendeskripsikan keadaan mengenai penyelenggaraan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Mal Pelayanan Publik Sleman sebagai bentuk dari pelaksanaan pelayanan prima dalam reformasi administrasi. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan pada pelayanan BPJS ketenagakerjaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman masih belum optimal dengan ditemukan beberapa permasalahan terkait komitmen pegawai dan ruang pelayanan yang tergolong sempit. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada fokus penelitiannya. Penelitian terdahulu berfokus pada Analisa Kualitas salah satu pelayanan di MPP Kabupaten Sleman, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada analisa Efektivitas seluruh pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Metro.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kajian Teori Efektivitas

Efektivitas dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan, yang mencerminkan sejauh mana pelaksanaan tugas sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dalam konteks organisasi publik, efektivitas menjadi ukuran penting untuk menilai kemampuan organisasi dalam menjalankan fungsi dan pelayanannya secara optimal kepada masyarakat (Hasyim, 2021).

Menurut Siagian dalam Erdina (2017), efektivitas berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya, dana, serta sarana dan prasarana yang telah direncanakan sebelumnya untuk menghasilkan produk atau layanan dengan mutu tertentu dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Efektivitas sebagai orientasi kerja mencakup empat aspek utama, yaitu:

- a) Sumber daya, dana, sarana, dan prasarana telah ditentukan dan memiliki batas penggunaan.
- b) Jumlah serta kualitas barang atau jasa yang dihasilkan telah ditetapkan
- c) Terdapat batas waktu yang jelas dalam penyelesaian kegiatan
- d) Prosedur kerja untuk menyelesaikan tugas telah dirumuskan secara sistematis

Selanjutnya, Kurniawan (2019) mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan suatu organisasi dalam menjalankan tugas, fungsi, dan programnya tanpa adanya tekanan atau hambatan berarti. Efektivitas menunjukkan hubungan antara hasil (output) dan tujuan (outcome), di mana semakin besar kontribusi hasil terhadap pencapaian tujuan organisasi, maka semakin efektif pula kinerja organisasi tersebut.

Efektivitas organisasi juga dapat dilihat dari capaian kinerjanya yang memberikan dampak positif bagi masyarakat, dengan indikator yang terukur dan terdefinisi dengan jelas. Gibson (2015: 33-35) mengidentifikasi lima komponen utama dalam menilai efektivitas perilaku organisasi, yaitu:

- a) Produktivitas, yaitu kemampuan organisasi menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan dan permintaan lingkungan
- b) Efisiensi, yakni perbandingan antara output dan input yang menekankan keseimbangan proses produksi
- c) Kepuasan, yang berfokus pada tingkat kepuasan pihak penerima layanan, termasuk karyawan dan masyarakat
- d) Adaptasi, yaitu kemampuan organisasi menyesuaikan diri terhadap perubahan internal maupun eksternal
- e) Perkembangan, yang mencerminkan kemampuan organisasi untuk berinvestasi dan memperkuat kapasitas jangka panjangnya.

Dengan demikian, efektivitas dapat dimaknai sebagai keberhasilan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Semakin besar kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan sasaran yang direncanakan, maka semakin tinggi tingkat efektivitas suatu organisasi (Siagian dalam Erdina, 2017).

2.2.2 Ukuran Efektivitas

Menurut Siagian dalam Erdina (2017), untuk mencapai hasil yang maksimal dan memberikan manfaat yang optimal, terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan

dalam setiap kegiatan, khususnya dalam pelatihan dan pengembangan. Langkah-langkah tersebut meliputi tujuh tahapan, yaitu:

- a) penentuan kebutuhan
- b) penetapan sasaran
- c) perumusan isi program
- d) identifikasi prinsip-prinsip pembelajaran
- e) pelaksanaan program
- f) identifikasi manfaat,
- g) penilaian terhadap pelaksanaan program.

Tahapan-tahapan ini menjadi pedoman dalam memastikan bahwa setiap kegiatan berjalan secara terarah dan memberikan hasil yang efektif.

Jibril (2017) menjelaskan bahwa efektivitas merupakan kemampuan dalam melaksanakan suatu kegiatan secara akurat, tepat waktu, objektif, dan menyeluruh sesuai dengan tujuan organisasi. Setiap organisasi dibentuk untuk mencapai tingkat efektivitas tertentu karena keberhasilan, keberlanjutan, serta ketangguhan organisasi bergantung pada sejauh mana tujuan dan misi dapat diwujudkan. Dalam konteks ini, kerja sama antarindividu menjadi unsur penting yang difasilitasi oleh organisasi, sementara manajemen berperan dalam menggerakkan serta mengawasi jalannya proses kerja sama tersebut agar tujuan dapat tercapai secara efektif.

Berdasarkan berbagai pandangan dan teori mengenai efektivitas yang telah diuraikan, Budiani dalam Jibril (2017) menyebutkan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas suatu kegiatan atau program, yaitu:

Pemahaman program, yaitu sejauh mana individu dalam organisasi, termasuk pemerintah dan masyarakat, memahami kebijakan atau program yang dijalankan. Pemahaman ini dapat dibangun melalui kegiatan sosialisasi agar masyarakat mengetahui manfaat dan tujuan dari program yang dilaksanakan:

- a) Tepat sasaran, yang berarti bahwa pelaksanaan program harus berfokus pada kebutuhan prioritas masyarakat, sehingga manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh kelompok sasaran.
- b) Tepat waktu, yang menekankan pentingnya kesesuaian antara waktu pelaksanaan program dengan jadwal atau ketentuan yang telah ditetapkan. Semakin sesuai pelaksanaan dengan waktu yang direncanakan, maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya.
- c) Tercapainya tujuan, yang menunjukkan keberhasilan program dalam memenuhi target dan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Program dikatakan efektif apabila hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

- d) Perubahan nyata, yaitu adanya perbedaan yang dapat diamati antara kondisi sebelum dan sesudah pelaksanaan program. Perubahan tersebut menjadi indikator apakah program benar-benar memberikan dampak positif sesuai dengan yang diharapkan.

Selain itu, untuk menilai sejauh mana suatu program berjalan dengan baik, Budiani (2007) mengemukakan beberapa variabel yang dapat digunakan sebagai ukuran efektivitas, yaitu:

- a) Ketepatan sasaran program, yakni sejauh mana pelaksanaan program berhasil menjangkau peserta atau penerima manfaat yang sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.
- b) Sosialisasi program, yang menggambarkan kemampuan pelaksana dalam menyampaikan informasi program kepada masyarakat secara luas agar tujuan dan manfaatnya dapat dipahami dengan baik.
- c) Tujuan program, yaitu kesesuaian antara hasil pelaksanaan dengan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya.
- d) Pemantauan program, yang merupakan kegiatan tindak lanjut setelah program dilaksanakan sebagai bentuk pengawasan dan evaluasi terhadap peserta maupun hasil program.

Dengan demikian, ukuran efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana suatu program dijalankan dengan tepat sasaran, tepat waktu, tercapai tujuannya, serta memberikan perubahan nyata bagi masyarakat melalui pelaksanaan dan pengawasan yang terencana dengan baik.

2.2.3 Pelayanan Publik

A. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup dua bentuk utama, yaitu pelayanan fisik yang bersifat personal dan pelayanan administratif yang diberikan oleh individu lain dalam kapasitasnya sebagai anggota suatu organisasi sosial maupun lembaga negara (Mutiar Pratiwi, 2018:1). Pelayanan publik merupakan usaha memastikan keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam pemerintahan (Maryam, 2016; Suparno, 2022).

Pelayanan publik juga diartikan sebagai wujud keterlibatan sadar pemerintah pusat pada masyarakat lokal dalam bentuk produk dan jasa untuk memastikan kebutuhan masyarakat lokal. Hal ini merupakan hak setiap warga negara dan dilindungi oleh Undang-Undang Dasar Tahun 1945 dan Undang-Undang No. 25/2009 memberikan

kejelasan lebih lanjut tentang pelayanan publik (Riani, 2021; Widanti, 2022). Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian pelayanan yang menjadi kepentingan suatu organisasi (menanggapi kebutuhan masyarakat atau komunitas) menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan (R. C. Kurniawan, 2017).

Selanjutnya, Arif (2019) mengelompokkan bentuk pelayanan menjadi tiga jenis, yaitu:

- a) Pelayanan melalui lisan, yang dilakukan oleh petugas di bidang hubungan masyarakat, layanan informasi, atau bagian lain yang bertugas memberikan penjelasan secara langsung kepada masyarakat.
- b) Pelayanan melalui tulisan, yang merupakan bentuk layanan paling umum dalam pelaksanaan tugas administrasi, baik dari segi jumlah maupun peranannya.
- c) Pelayanan dalam bentuk perbuatan, yaitu layanan yang secara langsung diberikan oleh petugas lapangan, terutama oleh pegawai tingkat menengah dan bawah. Dalam bentuk layanan ini, keterampilan dan keahlian petugas menjadi faktor penentu utama terhadap kualitas hasil pelayanan.

Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, diperlukan kriteria yang jelas guna menentukan apakah pelayanan yang diberikan sudah termasuk dalam kategori baik atau belum.

B. Efektivitas Pelayanan Publik

Menurut Siagian dalam Erdina (2017), terdapat beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan publik. Pertama, faktor waktu, yang berkaitan dengan ketepatan dan kecepatan pelayanan. Meskipun penilaian terhadap waktu bersifat subjektif bagi setiap individu, faktor ini tetap menjadi ukuran penting dalam menentukan efektivitas suatu pelayanan. Kedua, faktor kecermatan, yaitu tingkat ketelitian petugas dalam memberikan layanan. Pelayanan yang dilakukan dengan cepat tetapi disertai banyak kesalahan akan tetap dinilai kurang efektif oleh penerima layanan. Oleh karena itu, akurasi dalam proses pelayanan menjadi aspek penting untuk menilai efektivitas organisasi pelayanan publik. Ketiga, faktor gaya pemberi layanan, yang mengacu pada cara dan kebiasaan petugas dalam melayani masyarakat. Gaya pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap efektivitas pelayanan.

Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan publik dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan dengan mempertimbangkan faktor waktu, biaya, tenaga, serta sarana dan prasarana yang tersedia, tanpa mengabaikan risiko dan kondisi yang dihadapi dalam proses pelaksanaannya (Siagian, dalam Erdina, 2017).

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et al dalam Hardiansyah (2018) mengemukakan bahwa terdapat 5 dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan publik. Adapun lima dimensi tersebut meliputi:

1) Bukti Fisik (Tangibles).

Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

2) Keandalan (Reliability).

Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

3) Daya Tanggap (Responsiveness).

Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.

4) Keyakinan (Assurance).

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

5) Empati (Emphaty).

Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

Kualitas pelayanan juga sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Apabila kualitas pelayanan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu atau efektif, sedangkan apabila kualitas pelayanan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu atau tidak efektif Zeithaml et al dalam Hardiansyah (2018).

C. Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik dirancang oleh KEMENPAN RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan dan prosedur serta integrasi

pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Dengan diselenggarakannya MPP di Kabupaten dan kota memudahkan masyarakat dalam hal administrasi hingga perizinan karena dilakukan dalam satu tempat, hadirnya MPP juga merupakan strategi dari pemerintah untuk mendukung kegiatannya dalam fungsi ekonomi karena dapat mempermudah dan mempercepat setiap izin, khususnya izin-izin usaha yang dimana dapat menggerakkan ekonomi nasional. Sebelum ada Mal Pelayanan Publik, masyarakat lebih awam dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun, fasilitas pelayanannya lebih sempit bila dibandingkan dengan Mal Pelayanan Publik.

1) Pelayanan Terpadu Satu Atap

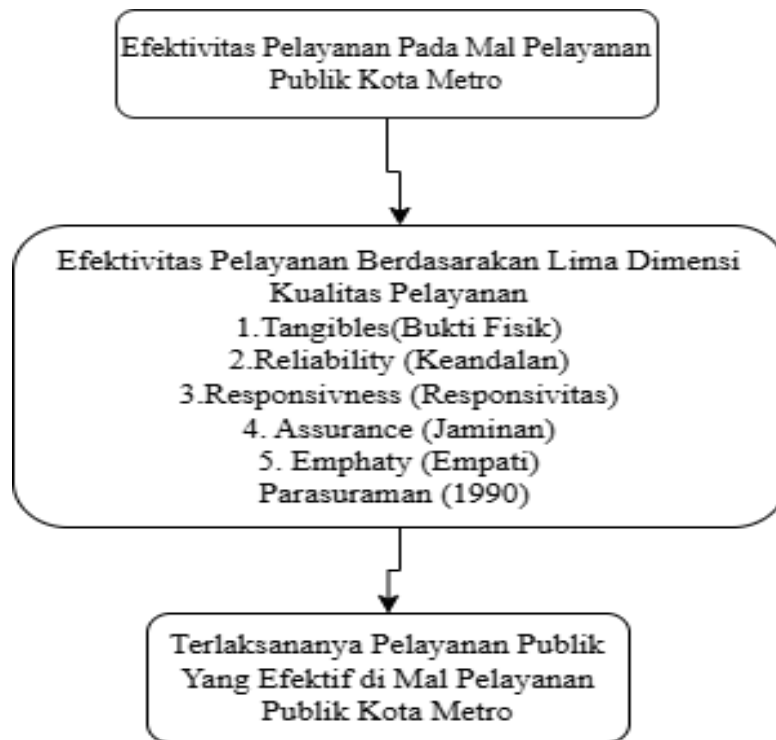
Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan

2) Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

2.3 Kerangka Teori

Pelayanan publik adalah salah satu sistem bagi masyarakat diharapkan dapat memberikan kepuasan atas hak-hak dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan. Efektivitas pelayanan publik dapat terlaksanakan apabila indikator yang terlibat dalam proses pelayanan dapat berpengaruh dengan baik. Maka dari itu, penulis berasumsi menggunakan 5 dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman (1990) untuk mengukur efektivitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Metro.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.4 Fokus Penelitian

Fokus Penelitian penetapan fokus penelitian adalah untuk membatasi objek kajian agar penelitian tidak terjebak pada banyaknya data di lapangan dan untuk menghindari data yang tidak relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Berdasarkan rumusan masalah serta tujuan yang ingin dicapai, maka fokus dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu bagaimana efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Metro berdasarkan teori efektivitas Fitzmons.

2.5 Deskripsi Fokus

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari sistem yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tujuan memberikan kepuasan terhadap hak-hak warga negara serta menjamin perlindungan dalam memperoleh layana. Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik memiliki sejumlah indikator yang saling berkaitan dan berperan dalam menentukan tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan. Efektivitas pelayanan publik dapat tercapai apabila seluruh indikator yang terlibat dalam proses pelayanan berfungsi secara optimal dan saling mendukung Berdasarkan hal

tersebut, penulis menetapkan bahwa penelitian ini akan menggunakan lima dimensi utama kualitas pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman (1990) sebagai dasar dalam menganalisis efektivitas pelayanan publik. Dimensi-dimensi tersebut akan dijadikan fokus utama dalam pembahasan penelitian ini:

Dimensi	Indikator
Tangible (Bukti Nyata)	1. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
	2. Kenyamanan tempat dan sarana prasarana melakukan pelayanan
	3. Penggunaan alat bantu
Reliability (Kehandalan)	1. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan
	2. Memiliki standar pelayanan publik yang jelas
	3. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
Responsiveness (Respon/ ketanggapan)	1. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan
	2. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
	3. Semua keluhan direspon oleh pegawai
Assurance (Jaminan)	1. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
	2. Pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
Empathy (Empati)	1. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan
	2. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun
	3. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Tabel 2.1 indikator Kualitas Pelayanan Publik

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian pada Mall Pelayanan Publik yang terletak di Kota Metro, Provinsi Lampung. Mall Pelayanan Publik ini merupakan Kantor Pelayanan Satu Pintu yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan Penelitian yang ini akan dilakukan yaitu pada bulan November – Desember 2025.

3.2 Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian menggunakan metode kualitatif untuk mengadakan pengamatan tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah (Sugiono, 2018). Penelitian ini dilakukan secara observasi langsung yang bertujuan untuk meneliti dan mengetahui bagaimana efektifitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Metro.

Penelitian ini bersifat deskriptif, penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menjelaskan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data yang diperoleh. Jadi metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode deskriptif. (Richards, dkk, 2019)

3.3 Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh bertujuan untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data informasi terkait efektifitas pelayanan pada mal pelayanan publik kota Metro (Sujarweni, 2018 : 23). Sumber data dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara kepada narasumber penelitian yang sudah ditentukan sebelumnya. Data di dalam penelitian ini adalah hasil pedoman dari wawancara dengan beberapa narasumber yang merupakan pegawai, staff dan masyarakat yang berpartisipasi dalam penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang digunakan tambahan dalam penulisan penelitian ini, data ini diperoleh dari kantor satu atap yaitu Mal Pelayanan Publik Kota Metro serta dari kepustakaan yang biasa digunakan untuk melengkapi data primer. Bentuk data sekunder yang dimaksud berupa buku-buku, artikel, dokumen-dokumen dan lain sebagainya yang menunjang proses penelitian ini (Sugiyono, 2018:456).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkapkan atau menjangkau informasi dari responden sesuai lingkup penelitian yaitu untuk melakukan wawancara secara mendalam mengambil dokumentasi, dan gabungan dari ketiganya atau triangulasi (Sujarweni, 2018)

1. Observasi Partisipan

Merupakan metode yang dilakukan dengan cara pengamatan atas suatu variabel tertentu yang dilakukan secara sistematis dan objektif dalam kondisi yang didefinisikan secara tepat dan dicatat secara hati-hati. Peneliti juga melakukan observasi partisipan dengan cara ikut berpartisipasi terlibat langsung di lapangan dengan melakukan tugas utama yaitu mengamati, mengumpulkan data dan informasi melalui pengamatan langsung.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara yaitu mewawancarai responden untuk memperoleh informasi mengenai permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2018), wawancara adalah metode pengumpulan data yang efektif, terutama selama tahap penelitian eksploratif. Tujuan wawancara adalah untuk mengetahui beberapa isu pendahuluan, sehingga peneliti dapat melakukan investigasi mendalam lebih lanjut. Hal ini akan membantu peneliti untuk menyelesaikan tugas yang harus dilakukannya, seperti menjelaskan fenomena, mengukur atau mengidentifikasi masalah spesifik dan mengemukakan teori mengenai faktor yang mempengaruhi masalah atau menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara untuk mendapatkan informasi yang mendukung penelitian dalam bentuk data sekunder berupa benda-benda tertulis maupun elektronik. Menurut Arikunto (2016), variabel dari dokumentasi dapat dalam bentuk catatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya yang berkaitan dan akan digunakan dalam penelitian. Dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu berupa dokumen tertulis dari Mal Pelayanan Publik Kota Metro dalam bentuk laporan dan dokumentasi lainnya seperti foto yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian (Sekaran, Uma, 2019:136-138).

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat-alat yang digunakan untuk mengumpulkan data (Sihombing, 2020). Pada penelitian ini, peneliti sendiri berperan sebagai instrumen kunci. Namun, peneliti juga membutuhkan instrumen pendukung untuk kelengkapan pengumpulan data-data atau informasi terkait. Instrumen yang berperan sebagai pendukung atau pelengkap terdiri dari :

- a) Pedoman Wawancara
- b) Pedoman Pengamatan
- c) Alat Elektronik
- d) Buku catatan dan alat tulis

3.6 Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses menganalisis yang dilakukan peneliti dengan cara meneliti data, mengorganisasikan data, memilah-milah nya hingga dapat dikelola, sehingga peneliti nantinya dapat menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari serta dapat memilah hal-hal mana yang dapat dimasukkan dalam penelitian ini (Sugiyono, 2018:318)

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu memberikan predikat kepada variabel yang diteliti sesuai dengan kondisi sebenarnya. Hasil analisa dan deskriptif kualitatif ini, peneliti akan menggambarkan hasil pengumpulan dan peninjauan data yang didapat dari penelitian di lapangan mengenai pemahaman dan sudut pandang dalam menyimpulkan efektifitas pelayanan dalam mal pelayanan publik. Oleh sebab itu, peneliti akan melalui tiga tahapan yaitu :

1. Data Reduction / Reduksi Data

Sugiyono (2018) mengatakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari

tema dan polanya. Sehingga setelah dilakukan proses tersebut akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari kembali bila diperlukan.

2. Data Display / Penyajian Data

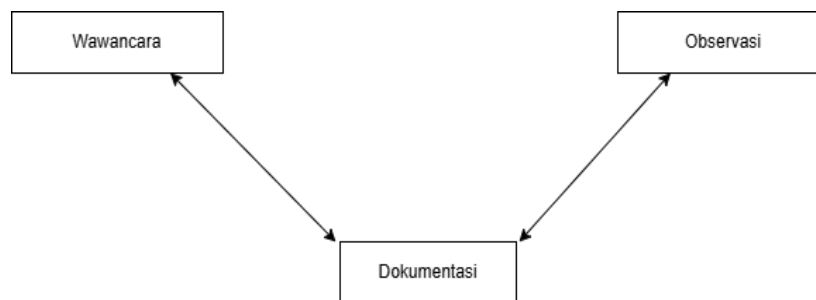
Setelah peneliti melakukan pereduksian data, langkah selanjutnya adalah mendisplay atau penyajian data. Prastowo (2012) mengatakan bahwa penyajian data di sini merupakan sekumpulan informasi tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini peneliti akan memaparkan beberapa data yang sudah diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber untuk kemudian mendeskripsikan melalui proses analisis dan nalar, sehingga nantinya dapat diperoleh gambaran pemahaman tipe sudut pandang yang jadi kesimpulan akhir.

3. Conclution Drawing / Verification

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Agustinova (2015) menjelaskan bahwa simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Kesimpulan awal dari penelitian masih bersifat sementara, dan akan bisa berubah lagi apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dalam mendukung hasil penelitian ditahap awal, dengan didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data. Sehingga seluruh data penelitian yang telah melalui tahapan akan ditarik kesimpulan sesuai fakta yang terjadi, yakni mengenai efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Metro.

3.7 Uji Keabsahan Data

Pada penelitian ini, untuk mengukur data yang telah peneliti dapat benar atau tidak, perlu adanya pengecekan data untuk mengetahui keabsahannya. Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa ada dua jenis triangulasi sebagai teknik pengumpulan data yakni triangulasi teknik atau metode dan triangulasi sumber. Pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan metode triangulasi yaitu dengan cara triangulasi teknik dan triangulasi sumber data. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama dengan teknik yang berbeda yaitu dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi sedangkan Triangulasi sumber data dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama dari sumber yang berbeda.



Gambar 3.1 Triangulasi

Pengujian Kredibilitas Metode Triangulasi (Sugiyono, 2018)

Langkah – langkah yang dilakukan peneliti adalah:

- 1) Mengajukan pertanyaan langsung pada objek penelitian yaitu para pegawai, staf dan masyarakat mengenai efektivitas pelayanan tentang penelitian ini.
- 2) Mengumpulkan data pendukung yang berkaitan dengan topik dari beberapa pertanyaan yang diajukan kepada teman kerja terdekat para narasumber.
- 3) Mengajukan pertanyaan mengenai rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini, dan ditanyakan kembali untuk dicek mengenai kebenaran suatu data yang dituliskan.
- 4) Mengkolaborasikan dan membandingkan hasil wawancara dengan hasil pengamatan terkait judul yang dibahas dalam penelitian ini.

Dalam sistem pelayanan publik terdapat indikator yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya dalam menentukan tingkat efektifitas pelayanan. Berikut penjabaran efektifitas dalam pelayanan publik berdasarkan indikator yang ada ;

JUMLAH INDIKTOR YANG TERCAPAI	TERCAPAI TINGKAT EFEKTIFITAS
Memenuhi 14 indikator yang ada	Sangat Efektif
Memenuhi 11 Indikator yang ada	Efektif
Memenuhi 8 indikator yang ada	Cukup Efektif
Memenuhi 5 indikator yang ada	Kurang Efektif

Tabel 3.2 Tingkat Efektivitas

DAFTAR PUSTAKA

- A Septiana, N. P. M., Marom, A., & Nurcahyanto, H. (2024). EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM MELAKSANAKAN POLA PELAYANAN TERPADU DI KABUPATEN JEPARA. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 56-71.
- Agustinova, D. E. (2015). Memahami metode penelitian kualitatif. *Yogyakarta: Calpulis*.
- Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidi, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis Efektivitas SP4N-Lapor! Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Tangerang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 828-847.
- Arif, M. M. (2019). Implementasi Pelayanan Publik terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda pada Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. *Airlangga Development Journal*, 2(1), 15-22.
- Erdina, T. V., & Hariani, D. (2017). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 334-354.
- Gibson, James L., et al. (2015). *Organizations : behavior, structure, processes* 14th Edition. *New York: McGraw-Hill*.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Handayani. (2020). Bab III Metode Penelitian. Suparyanto Dan Rosad (2020), 5(3), 248–253.
- Hasyim, M. H., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor kecamatan jatibarang kabupaten indramayu. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 365-370.
- Jibril, A. (2017). Efektivitas program perpuseru di perpustakaan umum Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Universitas Airlangga*, 6(2), 1-8.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran adminisitrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik. *Publika*, 245-260.
- Kurniawan, R. C. (2017). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10 (3), 569–586.

- Mulyadi, D., & Hendrikus T. Gedeona, M. N. A. (2019). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mutiara Pratiwi. (2018). MUTIARA INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTAMAKASSAR KASUS:“MOTOR PELAYANAN LORONG TA” .Dis. Politeknik STIA LAN Makassar.
- Muslim, dan Larbiel Hadi. (2019). *Pelayanan Publik : Konsep, Inovasi, dan Semangat Anti Korupsi*. Pekanbaru. Kreasi Edukasi.
- Panjaitan, J. S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. *Journal of Society Bridge*, 2(1), 1-11.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 1988, 64(1), 12-40.
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta : Ar-ruzzmedia.
- Rahmandhany, S. S. P. (2023). Efektivitas Pelayanan Pada MAL Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. *Jurnal2.Untagsmg.Ac.Id*, 9(1), 195–207.
- Rendi, S. (2019). Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 53(9), 10–39.
- Ratminto, Atik S, W. (2020). *Manajemen Pelayanan*. Yokyakarta.Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso. Dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2019. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Public*. Bandung:Nuansa.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2021), *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 2,Salemba Empat,Jakarta Selatan 12610.
- Sihombing, R. (2020). *Metode Penelitian. Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (27th ed.). Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, (2016), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* cet. Ke-x, Jakarta, Renika cipta,

Sujarweni, W. (2018). Sumber Data. *19(5)*, 1–23.

Suparno, R. C. D. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang pelayanan publik

Widanti, N. P. T. (2022). *Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1).

Wiranti, N. E., & Adnan, M. F. (2023). Kolaborasi Pemerintah dan Masyarakat dalam Pengawasan Administrasi Publik melalui SP4N-LAPOR. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(4), 4180-4186.