

Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Amukti Praja Situbondo

Tias Anggita Verolina¹, Dewi Fitrotus Sa'diyah²

¹² Universitas Negeri Surabaya

Corresponding Author's e-mail: tias.22120@mhs.unesa.ac.id

e-ISSN: 2985-7996

Article History:

Received: 18-05-2025

Revised: 08-06-2025

Accepted: 26-06-2025

© 2025, The Author(s)

Abstrak: Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Sebagai upaya reformasi birokrasi, pemerintah menghadirkan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai pusat integrasi berbagai jenis layanan dalam satu lokasi guna meningkatkan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Namun, pelaksanaan pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Amukti Praja Situbondo masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya sosialisasi, responsivitas pegawai yang belum optimal, keterbatasan sarana dan prasarana, serta adanya beberapa loket layanan yang tidak selalu beroperasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada MPP Amukti Praja Situbondo. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan SERVQUAL yang meliputi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di MPP Amukti Praja Situbondo belum sepenuhnya optimal. Dimensi tangible masih menunjukkan kekurangan pada aspek sarana dan prasarana pelayanan, sedangkan dimensi responsiveness belum berjalan maksimal karena pegawai belum sepenuhnya sigap dalam merespons kebutuhan masyarakat. Sementara itu, dimensi reliability, assurance, dan empathy telah terlaksana dengan cukup baik, terutama dalam aspek ketepatan pelayanan, kepastian prosedur, keramahan, dan kepedulian terhadap pengguna layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di MPP Amukti Praja Situbondo perlu dilakukan melalui optimalisasi sarana dan prasarana, peningkatan kompetensi dan responsivitas pegawai, penguatan koordinasi antarinstansi, serta perluasan sosialisasi kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan terintegrasi.

Kata Kunci : pelayanan publik, kualitas pelayanan, SERVQUAL, Mal Pelayanan Publik, MPP Amukti Praja Situbondo.

How to cite: Tias Anggita Verolina, & Dewi Fitrotus Sa'diyah. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Amukti Praja Situbondo. *PRIMER : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(3), 270–283. <https://doi.org/10.55681/primer.v3i3.432>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat di tingkat pemerintah maupun daerah. Fokus utama dari sebuah negara adalah penyediaan pelayanan yang berkualitas, yang sering disebut sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pada era demokratisasi dan globalisasi, masyarakat menuntut pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus mampu beradaptasi dengan kebutuhan dan harapan masyarakat yang terus berkembang. Reformasi birokrasi di Indonesia saat ini menjadi agenda strategis untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Hal ini ditegaskan di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, dan keterjangkauan dalam pelayanan kepada masyarakat (Dwiyanto & Press, 2021; Prasojo & Kurniawan, 2021; Purwanto et al., 2022). Sebagai kelanjutan dari upaya perbaikan tata kelola pelayanan publik, pemerintah pusat mengembangkan model integrasi layanan yang lebih komprehensif melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP). Kehadiran MPP bertujuan menyatukan berbagai jenis layanan dalam satu lokasi agar proses administrasi publik menjadi lebih ringkas, mudah diakses, serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih efisien bagi masyarakat (Hidayat & Nugroho, 2022; Setyowati et al., 2023).

Sejalan dengan kebijakan nasional tersebut, Mal Pelayanan Publik bernama MPP Amukti Praja Situbondo juga dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Situbondo. Berdasarkan berita dari ANTARA, sejak tanggal 12 Agustus 2024 Situbondo memulai uji coba pelayanan terpadu di MPP dengan lokasi sementara menggunakan bekas Kantor Dinas Ketahanan Pangan di Desa Wringinanom, Kecamatan Panarukan. Selama masa uji coba tersebut, tercatat sebanyak 10.310 warga Situbondo telah memanfaatkan MPP untuk mengurus berbagai dokumen administrasi. Data ini menunjukkan bahwa pada tahap awal, kehadiran MPP mendapat respons yang cukup positif dari masyarakat. Dalam laporan yang sama, disebutkan bahwa MPP Amukti Praja menyediakan 111 jenis layanan publik yang melibatkan organisasi perangkat daerah seperti Dispendukcabil, Dinas Kesehatan, dan Dinas PUPP, serta instansi vertikal dan mitra swasta seperti bank dan pengadilan agama (Novi Husdinariyanto, 2024). Kehadiran MPP Amukti Praja diharapkan menjadi wajah baru pelayanan publik di Situbondo yang tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, tetapi juga mendukung pembangunan daerah melalui penyelenggaraan pelayanan yang lebih efisien. MPP ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat serta mudah (Rahmawati et al., 2023; Wibowo & Yuliani, 2022).

Namun, berdasarkan observasi dan pengamatan langsung, MPP Amukti Praja belum sepenuhnya optimal dalam penyelenggaraannya dan masih ditemukan beberapa masalah. Masih banyak masyarakat Situbondo yang lebih memilih datang ke dinas masing-masing daripada memanfaatkan layanan yang ada di MPP. Selain itu, minimnya sosialisasi yang dilakukan juga menjadi kendala utama karena sebagian masyarakat belum mengetahui bahwa MPP telah beroperasi. Permasalahan lain yang ditemukan adalah kualitas pelayanan pegawai yang dinilai belum optimal, adanya keluhan terkait pegawai yang kurang sigap dalam melayani, serta masih kurang memadainya beberapa sarana dan prasarana penunjang pelayanan (Iwan Feriyanto, 2024a; Iwan Feriyanto, 2024b). Selain itu, masalah loket kosong juga menjadi salah satu catatan penting karena masih terdapat beberapa loket tertentu yang sering tidak memiliki petugas sehingga mengurangi efektivitas pelayanan terintegrasi yang menjadi tujuan utama pembentukan MPP (Kurniasih & Setiawan, 2023; Yusuf et al., 2022).

Permasalahan tersebut dapat dianalisis melalui teori SERVQUAL yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan dapat dievaluasi melalui lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Apriyani et al., 2022). Melihat situasi di MPP Amukti Praja Situbondo, tampak bahwa dimensi tangible (sarana prasarana) dan responsiveness (kesigapan pegawai) masih kurang memadai. Selain itu, perspektif Good Governance juga relevan digunakan karena menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, responsivitas, partisipasi, dan keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Putra & Ramdhani, 2023; Sari et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan pada MPP Amukti Praja Situbondo menjadi penting dan mendesak untuk dilakukan. Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan literatur mengenai pelayanan publik dengan menggabungkan perspektif SERVQUAL dan Good Governance. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Situbondo dalam memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan efektivitas penyelenggaraan MPP, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah (Samuel Indrayana, 2024; Nugraha et al., 2022).

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam fenomena kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Amukti Praja Situbondo. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap kondisi sosial yang diteliti melalui pengungkapan makna, pengalaman, dan realitas yang terjadi di lapangan. Berdasarkan pandangan Creswell dalam (Syahrani, 2020), penelitian kualitatif berlandaskan paradigma post-positivisme yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang kompleks dan dibangun melalui interaksi serta pengalaman. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk menggambarkan secara akurat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh MPP Amukti Praja Situbondo. Lokasi penelitian berada di MPP Amukti Praja Situbondo, Kabupaten Situbondo, yang dipilih karena masih ditemukannya berbagai permasalahan pelayanan seperti kurang optimalnya sarana dan prasarana, rendahnya responsivitas pegawai, serta masih adanya keluhan masyarakat terhadap proses pelayanan.

Fokus penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan publik di MPP Amukti Praja Situbondo menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman yang meliputi lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sumber data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan Kepala MPP, koordinator tenant instansi, petugas front office, dan masyarakat pengguna layanan, serta data sekunder yang berasal dari peraturan perundang-undangan, dokumen resmi, berita, dan dokumentasi lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang didukung oleh pedoman wawancara, catatan penelitian, dan perangkat penunjang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Melalui pendekatan ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai kualitas pelayanan publik di MPP Amukti Praja Situbondo serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Organisasi

Mal Pelayanan Publik (MPP) Amukti Praja Situbondo merupakan pusat pelayanan publik terpadu yang dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Situbondo sebagai implementasi reformasi birokrasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kehadiran MPP bertujuan mengintegrasikan berbagai layanan administrasi yang sebelumnya tersebar di sejumlah organisasi perangkat daerah dan instansi vertikal ke dalam satu lokasi pelayanan sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan secara lebih mudah, cepat, efektif, dan efisien. Dalam penyelenggaraannya, MPP Amukti Praja berpedoman pada prinsip keterpaduan, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas, kenyamanan, serta bebas dari pungutan liar. MPP ini mengusung visi “Situbondo Naik Kelas (Kebersamaan, Adil dan Sejahtera)” dengan motto “PAKEM (Pelayanan Aktif, Kreatif, Efektif, Efisien, Memuaskan)” sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (Prasojo & Kurniawan, 2021; Purwanto et al., 2022; Hidayat & Nugroho, 2023). Penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui pelayanan langsung, pelayanan elektronik, pelayanan mandiri, dan pelayanan bergerak guna memperluas akses masyarakat terhadap berbagai kebutuhan administrasi publik (Setyowati et al., 2023).

Secara organisasi, MPP Amukti Praja Situbondo berada di bawah koordinasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang bertugas mengoordinasikan seluruh layanan dan fasilitas pelayanan. Struktur organisasi terdiri atas Kepala Dinas, Sekretaris, Koordinator Antarinstansi, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, kelompok jabatan fungsional, serta berbagai OPD dan instansi terkait yang berperan sebagai pelaksana layanan. Saat ini MPP Amukti Praja menaungi 24 instansi yang terdiri atas 14 OPD Pemerintah Kabupaten Situbondo dan 10 instansi vertikal, antara lain Dispendukcapil, Dinas Kesehatan, Disnaker, ATR/BPN, Polres, BPJS, Pengadilan Agama, Bank Jatim, dan Kementerian Agama. Seluruh pelayanan tersebut diselenggarakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan MPP, serta berbagai regulasi pendukung lainnya sebagai landasan dalam mewujudkan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, dan berstandar bagi masyarakat Kabupaten Situbondo (Rahmawati et al., 2022; Wibowo & Yuliani, 2023; Nugraha et al., 2024).

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Amukti Praja Situbondo didukung oleh adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan SOP tersebut, alur pelayanan dimulai dari kedatangan pemohon, pengambilan nomor antrean, pemeriksaan kelengkapan berkas, hingga proses penyelesaian dan penyerahan produk layanan oleh instansi terkait. Keberadaan SOP menunjukkan bahwa pelayanan telah disusun secara sistematis dan terstruktur guna menjamin ketertiban, kepastian prosedur, serta keseragaman pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, MPP Amukti Praja juga menerapkan standar pelayanan yang mencakup 14 komponen penting, antara lain dasar hukum, persyaratan layanan, mekanisme pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan, dan evaluasi kinerja pelaksana. Penerapan standar tersebut merupakan bentuk komitmen penyelenggara dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, efektif, akuntabel,

dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Prasojo & Kurniawan, 2021; Purwanto et al., 2022; Nugraha et al., 2024).

Selain penyelenggaraan pelayanan, MPP Amukti Praja Situbondo juga menyediakan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat secara terpadu melalui gerai layanan pengaduan yang bertugas menerima, memverifikasi, menindaklanjuti, serta memantau penyelesaian pengaduan pengguna layanan. Penanganan pengaduan dilakukan secara cepat, tepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam mekanisme pelayanan, kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, ibu dengan anak, dan kelompok prioritas lainnya memperoleh layanan khusus sesuai ketentuan yang berlaku. Selain itu, penjaminan kualitas pelayanan dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa seluruh layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Upaya ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik modern yang menekankan pentingnya kualitas layanan, responsivitas, inklusivitas, serta perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Rahmawati et al., 2022; Setyowati et al., 2023; Wibowo & Yuliani, 2023).

3. Hasil Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Amukti Praja

a. Tangibles (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi tangibles (bukti fisik) pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Amukti Praja Situbondo menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan secara umum telah tersedia dan cukup mendukung proses pelayanan publik. Berbagai sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, loket pelayanan yang dilengkapi komputer dan printer, sistem antrean elektronik, mushola, toilet, ruang bermain anak, serta penyediaan air minum telah disediakan untuk menunjang kenyamanan masyarakat selama menerima layanan. Hasil wawancara dengan Kepala MPP dan Koordinator Antarinstansi menunjukkan bahwa fasilitas dasar pelayanan telah tersedia dengan baik, namun masih terdapat beberapa keterbatasan, terutama pada jumlah kursi tunggu, kapasitas kamar mandi, dan area parkir yang belum memiliki atap pelindung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek bukti fisik telah terpenuhi, tetapi belum sepenuhnya optimal dalam mengakomodasi tingginya jumlah pengunjung pada waktu-waktu tertentu. Temuan ini sejalan dengan pendapat Parasuraman yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kondisi fasilitas fisik, kelengkapan peralatan, serta kenyamanan lingkungan pelayanan yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan (Apriyani et al., 2022; Nugraha et al., 2024).

Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan menunjukkan bahwa sebagian besar informan merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia, terutama ruang tunggu ber-AC, mushola, area bermain anak, serta kebersihan lingkungan pelayanan. Namun demikian, beberapa masyarakat masih mengeluhkan keterbatasan tempat duduk saat antrean ramai dan lamanya waktu tunggu pada layanan tertentu. Selain itu, ditemukan pula permasalahan terkait ketersediaan loket pelayanan yang belum selalu terisi oleh petugas setiap hari. Beberapa informan mengaku harus menunggu cukup lama bahkan kembali pada hari yang berbeda karena loket yang dituju sedang kosong atau petugas belum berada di tempat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun sarana fisik telah tersedia, pemanfaatan fasilitas pelayanan belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan sumber daya manusia dari beberapa instansi yang tergabung dalam MPP. Oleh karena itu, aspek tangible pada MPP Amukti Praja Situbondo dapat dikategorikan cukup baik, tetapi masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan

kenyamanan dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat (Rahmawati et al., 2022; Wibowo & Yuliani, 2023).

Selain fasilitas fisik, penelitian ini juga menyoroti upaya sosialisasi yang dilakukan oleh MPP Amukti Praja Situbondo sebagai bagian dari dukungan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, pihak MPP telah melakukan berbagai bentuk sosialisasi melalui forum konsultasi publik, media sosial seperti Instagram dan TikTok, pemasangan reklame dan banner di berbagai titik strategis, penyebaran banner ke seluruh kecamatan, serta pembagian brosur kepada masyarakat. Namun, hasil wawancara dengan pengguna layanan menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat justru mengetahui keberadaan MPP melalui komunikasi informal dari keluarga, tetangga, teman, atau petugas instansi lain. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun upaya sosialisasi telah dilakukan secara formal, efektivitas penyebaran informasi masih belum merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan pada dimensi tangible tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas fisik, tetapi juga oleh kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai layanan yang tersedia. Oleh karena itu, peningkatan strategi sosialisasi perlu dilakukan agar keberadaan dan fungsi MPP dapat diketahui secara lebih luas oleh masyarakat Kabupaten Situbondo (Prasojo & Kurniawan, 2021; Setyowati et al., 2023; Purwanto et al., 2022).

b. Reliability (Keandalan)

Keandalan (reliability) merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan secara tepat, konsisten, akurat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala MPP Amukti Praja Situbondo, diketahui bahwa setiap layanan telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar waktu pelayanan yang menjadi acuan bagi seluruh instansi yang tergabung di MPP. Pengawasan dilakukan melalui monitoring, evaluasi, serta tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat guna memastikan pelayanan tetap berjalan sesuai ketentuan. Meskipun demikian, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi ketepatan waktu pelayanan, seperti tingginya jumlah antrean pada hari-hari tertentu dan ketidaklengkapan dokumen yang dibawa oleh pemohon. Namun secara umum, pelayanan dinilai telah berjalan sesuai prosedur dan mampu memberikan kepastian layanan kepada masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa keandalan pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang tepat waktu, akurat, dan konsisten sesuai standar pelayanan yang berlaku (Prasetyo & Kurniawan, 2022; Sari & Nugroho, 2023).

Berdasarkan perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan, sebagian besar informan menilai bahwa proses pelayanan di MPP Amukti Praja Situbondo telah berjalan cukup baik dan relatif cepat apabila seluruh persyaratan administrasi telah dipenuhi. Petugas dinilai mampu memberikan arahan yang jelas, membantu masyarakat memahami alur pelayanan, serta meminimalkan terjadinya kesalahan administrasi. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa kesalahan yang terjadi umumnya bukan berasal dari petugas, melainkan akibat kurang lengkapnya dokumen yang dibawa oleh pemohon. Selain itu, koordinasi antarinstansi dilakukan secara rutin melalui rapat koordinasi, monitoring, briefing internal, dan penyampaian informasi terkait perubahan regulasi sehingga informasi yang diberikan kepada masyarakat tetap seragam. Sebagian besar masyarakat mengakui bahwa informasi yang diberikan petugas mudah dipahami, rinci, dan sesuai dengan prosedur pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dimensi reliability pada MPP Amukti Praja Situbondo telah terlaksana dengan cukup baik karena didukung oleh standar pelayanan yang jelas, kompetensi petugas yang

memadai, serta sistem koordinasi yang mampu menjaga konsistensi pelayanan dan informasi kepada masyarakat (Rahmawati et al., 2021; Putri & Hidayat, 2024).

Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala yang perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan keandalan pelayanan. Salah satu permasalahan yang masih dirasakan masyarakat adalah belum meratanya ketersediaan petugas pada beberapa loket layanan tertentu, sehingga pemohon terkadang harus menunggu lebih lama atau kembali pada hari yang berbeda untuk memperoleh pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek keandalan pelayanan belum sepenuhnya optimal, terutama dalam menjamin keberadaan petugas secara konsisten pada seluruh instansi yang tergabung di MPP. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi antarinstansi, penataan sumber daya manusia yang lebih merata, serta peningkatan sistem pengawasan pelayanan agar kualitas pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan konsisten. Dengan demikian, dimensi *reliability* di MPP Amukti Praja Situbondo dapat semakin ditingkatkan sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang profesional, terpercaya, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Wahyuni & Setiawan, 2022; Fadilah et al., 2024).

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan penyelenggara layanan dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan solutif. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala MPP, koordinator antarinstansi, petugas front office, serta masyarakat pengguna layanan, diketahui bahwa MPP Amukti Praja Situbondo telah berupaya menerapkan pelayanan yang responsif melalui mekanisme penanganan keluhan yang terkoordinasi. Setiap pengaduan yang masuk, baik secara langsung maupun melalui petugas, segera diteruskan kepada instansi terkait untuk mendapatkan tindak lanjut. Apabila permasalahan belum dapat diselesaikan saat itu juga, petugas tetap memberikan penjelasan awal kepada masyarakat agar tidak merasa diabaikan. Praktik tersebut menunjukkan adanya komitmen untuk menjaga kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang cepat dan komunikatif. Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang menempatkan daya tanggap sebagai kemampuan organisasi dalam membantu pengguna layanan dan memberikan pelayanan secara cepat serta tepat (Sari & Nugroho, 2022; Pratama et al., 2023).

Berdasarkan perspektif masyarakat, sebagian besar informan menilai bahwa petugas cukup sigap dalam memberikan informasi, mengarahkan masyarakat ke loket yang tepat, serta membantu ketika terjadi kesalahan administrasi seperti pengambilan nomor antrean yang tidak sesuai. Petugas front office juga dinilai aktif memberikan arahan kepada masyarakat yang terlihat kebingungan serta menjelaskan prosedur pelayanan secara jelas dan mudah dipahami. Namun demikian, respons pelayanan terkadang mengalami keterlambatan ketika kondisi pelayanan sedang ramai atau ketika jumlah petugas yang bertugas terbatas. Beberapa masyarakat mengungkapkan bahwa mereka harus menunggu terlebih dahulu sebelum memperoleh bantuan karena petugas sedang melayani pemohon lain. Meskipun demikian, masyarakat tetap memperoleh penjelasan terkait penyebab keterlambatan tersebut sehingga tidak menimbulkan ketidakpastian dalam pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas daya tanggap pelayanan sudah cukup baik, meskipun masih dipengaruhi oleh faktor kapasitas sumber daya manusia dan volume kunjungan masyarakat (Rahman & Hidayat, 2024; Putri & Kurniawan, 2023).

Selain itu, daya tanggap pegawai juga terlihat dari upaya menjaga komunikasi dengan masyarakat ketika terjadi kendala pelayanan, seperti loket yang kosong atau

antrean yang membludak. Dalam kondisi tersebut, petugas front office tetap berperan sebagai penghubung informasi dengan memberikan penjelasan mengenai penyebab keterlambatan serta alternatif solusi yang dapat ditempuh oleh masyarakat. Meskipun beberapa informan mengaku harus menunggu lebih lama atau kembali pada hari berikutnya karena petugas instansi tertentu tidak berada di tempat, mereka tetap menilai bahwa petugas telah menunjukkan sikap responsif karena memberikan informasi secara terbuka dan membantu proses pelayanan semaksimal mungkin. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi responsiveness pada MPP Amukti Praja Situbondo tergolong baik karena pegawai mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan komunikatif. Namun, optimalisasi jumlah petugas dan pemerataan kehadiran petugas pada setiap loket masih diperlukan agar respons pelayanan dapat diberikan secara lebih cepat dan konsisten kepada seluruh pengguna layanan (Yuliani et al., 2022; Wijaya & Saputra, 2024).

d. Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance (jaminan) berkaitan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam menumbuhkan rasa percaya, aman, dan keyakinan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala MPP, koordinator antarinstansi, petugas front office, dan masyarakat pengguna layanan, diketahui bahwa MPP Amukti Praja Situbondo telah berupaya memberikan jaminan pelayanan melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP), kepastian waktu penyelesaian layanan, serta penyampaian informasi yang transparan kepada masyarakat. Setiap instansi yang tergabung di MPP memiliki standar waktu pelayanan yang menjadi pedoman dalam penyelesaian layanan. Apabila terjadi keterlambatan akibat antrean yang padat atau kendala teknis, petugas tetap memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai penyebab keterlambatan tersebut. Selain itu, petugas front office juga aktif memberikan informasi mengenai nomor antrean dan perkiraan waktu tunggu sehingga masyarakat memperoleh kepastian selama proses pelayanan berlangsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek assurance telah diterapkan melalui upaya memberikan kepastian layanan dan transparansi informasi yang mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik (Putri & Kurniawan, 2023; Rahman & Hidayat, 2024).

Dari sisi masyarakat, sebagian besar informan menilai bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Beberapa pemohon bahkan mengungkapkan bahwa layanan dapat diselesaikan lebih cepat dari estimasi yang disampaikan pada awal proses pelayanan. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan layanan yang relatif konsisten sesuai standar yang berlaku. Selain ketepatan waktu, rasa percaya masyarakat juga terbentuk melalui sikap profesional petugas dalam memberikan informasi dan pendampingan selama proses pelayanan berlangsung. Kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur serta memberikan kepastian terkait tahapan pelayanan membuat masyarakat merasa lebih tenang dan tidak ragu dalam mengurus kebutuhannya. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa jaminan pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kompetensi petugas, tetapi juga kemampuan mereka dalam membangun rasa aman dan keyakinan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Sari & Nugroho, 2022; Wijaya & Saputra, 2024).

Selain kepastian waktu, dimensi assurance juga tercermin melalui transparansi biaya dan kejelasan prosedur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh biaya pelayanan di MPP Amukti Praja Situbondo mengacu pada ketentuan resmi masing-masing instansi dan tidak terdapat pungutan di luar aturan yang berlaku.

Informasi mengenai persyaratan, prosedur, serta biaya layanan telah disampaikan sejak awal pelayanan sehingga masyarakat dapat memahami proses yang harus dijalani dan biaya yang mungkin dikeluarkan. Sebagian besar informan menyatakan bahwa biaya yang dibayarkan sesuai dengan informasi yang diberikan sebelumnya, bahkan beberapa layanan administrasi tertentu dapat diperoleh secara gratis sesuai regulasi yang berlaku. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi assurance pada MPP Amukti Praja Situbondo telah terlaksana dengan baik melalui kepastian waktu pelayanan, transparansi biaya, kejelasan prosedur, serta profesionalisme petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Kondisi tersebut mampu meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, meskipun evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan (Yuliani et al., 2022; Pratama et al., 2023).

e. Empathy (Empati)

Empati (empathy) merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memahami kebutuhan, kondisi, dan perasaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala MPP, koordinator antarinstansi, petugas front office, serta masyarakat, diketahui bahwa MPP Amukti Praja Situbondo berupaya menerapkan prinsip kesetaraan dan keadilan dalam pelayanan kepada seluruh pemohon. Petugas diwajibkan melayani masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial, hubungan pribadi, maupun status tertentu, dengan tetap berpedoman pada sistem antrean dan standar operasional prosedur yang berlaku. Bahkan dalam kondisi terdapat hubungan personal antara petugas dan pemohon, pelayanan tetap diberikan sesuai urutan antrean tanpa perlakuan khusus. Hasil wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan tidak merasakan adanya diskriminasi atau perlakuan yang berbeda selama proses pelayanan berlangsung. Adapun prioritas yang diberikan kepada kelompok rentan, seperti lansia, dipandang masyarakat sebagai bentuk kepedulian dan perhatian, bukan sebagai bentuk ketidakadilan. Temuan ini menunjukkan bahwa prinsip kesetaraan dan keadilan telah diterapkan dengan cukup baik sebagai bagian dari dimensi empati dalam pelayanan publik (Rahman & Hidayat, 2024; Sari & Nugroho, 2022).

Selain aspek keadilan, dimensi empati juga tercermin melalui sikap ramah, sopan, dan sabar yang ditunjukkan petugas selama berinteraksi dengan masyarakat. Kepala MPP menegaskan bahwa keramahan dan kesabaran merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang harus diterapkan oleh seluruh pegawai. Petugas dituntut mampu menghadapi berbagai karakter masyarakat dengan tetap menjaga profesionalisme, termasuk ketika menghadapi keluhan atau pemohon yang kurang memahami prosedur pelayanan. Peran petugas front office sebagai garda terdepan pelayanan juga menjadi sangat penting karena mereka merupakan pihak pertama yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, sikap ramah, senyum, serta kemampuan memberikan penjelasan secara baik dan santun terus ditekankan dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa empati tidak hanya diwujudkan dalam bentuk kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga melalui kemampuan petugas membangun komunikasi yang positif dan humanis selama proses pelayanan berlangsung (Putri & Kurniawan, 2023; Yuliani et al., 2022).

Berdasarkan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan, sebagian besar informan menilai bahwa petugas MPP Amukti Praja Situbondo telah menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan sabar. Beberapa informan menyatakan bahwa petugas bersedia memberikan penjelasan secara berulang ketika terdapat informasi yang belum dipahami serta tetap melayani dengan baik meskipun masyarakat banyak bertanya mengenai

prosedur pelayanan. Cara penyampaian informasi yang santun dan tidak terkesan kasar juga menjadi salah satu aspek yang mendapat penilaian positif dari masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa catatan terkait penyampaian informasi yang terkadang dilakukan secara terburu-buru, terutama ketika kondisi pelayanan sedang ramai. Namun, kondisi tersebut tidak mengurangi kesan positif masyarakat terhadap sikap petugas karena mereka tetap dinilai sopan dan bersedia memberikan penjelasan kembali apabila diperlukan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi empathy pada MPP Amukti Praja Situbondo telah terlaksana dengan baik melalui penerapan prinsip keadilan, keramahan, kesopanan, dan kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meski demikian, peningkatan kualitas komunikasi pada saat kondisi pelayanan padat masih perlu dilakukan agar kualitas pelayanan yang berorientasi pada masyarakat dapat terjaga secara optimal (Pratama et al., 2023; Wijaya & Saputra, 2024).

Pembahasan

Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di MPP Amukti Praja Situbondo didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk menunjang kenyamanan masyarakat selama menerima pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola, petugas, dan masyarakat, diketahui bahwa fasilitas seperti ruang tunggu, sistem antrean, ruang laktasi, toilet, area parkir, akses bagi penyandang disabilitas, serta berbagai loket pelayanan telah tersedia dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Sebagian besar informan menilai kondisi fasilitas dalam keadaan baik, bersih, dan cukup nyaman digunakan selama proses pelayanan berlangsung. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan petugas pada loket tertentu, kebutuhan pemeliharaan fasilitas secara berkala, serta perlunya peningkatan pada beberapa aspek pendukung agar kenyamanan masyarakat dapat lebih optimal. Secara keseluruhan, keberadaan fasilitas fisik yang memadai telah memberikan kesan positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat dan menunjukkan bahwa aspek bukti fisik di MPP Amukti Praja Situbondo telah terlaksana dengan baik sebagai salah satu unsur penting dalam pelayanan publik yang berkualitas (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2019; Hardiansyah, 2018).

Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability menunjukkan bahwa pelayanan di MPP Amukti Praja Situbondo telah dilaksanakan secara cukup andal melalui penerapan standar operasional prosedur, ketepatan waktu pelayanan, minimnya kesalahan administrasi, serta konsistensi informasi yang diberikan kepada masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa setiap instansi yang tergabung dalam MPP telah memiliki standar waktu penyelesaian layanan yang jelas dan berupaya menyelesaikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku. Kendala keterlambatan yang terjadi umumnya disebabkan oleh faktor eksternal, seperti antrean yang tinggi atau ketidaklengkapan berkas dari pemohon, bukan karena kesalahan sistem pelayanan. Selain itu, tingkat kesalahan administrasi relatif rendah karena petugas bekerja berdasarkan SOP dan melakukan verifikasi data secara teliti. Konsistensi informasi juga dijaga melalui koordinasi rutin antarinstansi, monitoring, evaluasi berkala, serta pengecekan ulang informasi sebelum disampaikan kepada masyarakat. Sebagian besar masyarakat menilai informasi yang diberikan mudah dipahami, sesuai prosedur, dan membantu mereka dalam menyelesaikan proses pelayanan tanpa harus berulang kali datang ke lokasi pelayanan. Dengan demikian, dimensi reliability pada MPP Amukti Praja Situbondo dapat

dikategorikan baik karena mampu memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat dipercaya oleh masyarakat sebagai pengguna layanan (Parasuraman et al., 1988; Lupiyoadi, 2016; Hardiansyah, 2018).

Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi responsiveness di MPP Amukti Praja Situbondo menunjukkan bahwa pegawai telah memiliki kemauan dan kesiapan yang cukup baik dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa setiap keluhan yang masuk akan segera diterima, dikomunikasikan kepada instansi terkait, dan ditindaklanjuti sesuai dengan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Petugas front office juga berperan aktif dalam memberikan informasi, mengarahkan masyarakat ke loket yang sesuai, membantu pemohon yang mengalami kebingungan, serta memberikan penjelasan ketika terjadi kendala pelayanan. Sebagian besar masyarakat menilai petugas cukup sigap dalam menjawab pertanyaan, memberikan arahan, serta membantu menyelesaikan masalah yang muncul selama proses pelayanan. Namun demikian, dalam kondisi tertentu seperti antrean yang padat, keterbatasan jumlah petugas, atau adanya loket yang tidak terisi, kecepatan respons terkadang mengalami penurunan sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama atau bahkan kembali di hari berikutnya. Meskipun demikian, petugas tetap berusaha memberikan informasi dan penjelasan agar masyarakat tidak merasa diabaikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pegawai di MPP Amukti Praja Situbondo telah berjalan cukup baik, meskipun masih memerlukan peningkatan pada aspek ketersediaan petugas dan pengelolaan pelayanan saat kondisi ramai agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2019; Putri & Kurniawan, 2023).

Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance pada MPP Amukti Praja Situbondo tercermin melalui adanya kepastian waktu pelayanan, transparansi biaya, kejelasan prosedur, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, setiap instansi yang tergabung dalam MPP telah memiliki standar waktu pelayanan yang jelas dan berupaya menyelesaikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila terjadi keterlambatan akibat antrean atau kendala teknis, petugas tetap memberikan penjelasan kepada masyarakat sehingga mereka memperoleh kepastian informasi dan tidak merasa dirugikan. Selain itu, seluruh biaya pelayanan mengacu pada ketentuan resmi masing-masing instansi, sementara beberapa layanan bahkan diberikan secara gratis sesuai regulasi yang berlaku. Informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan biaya pelayanan juga disampaikan sejak awal agar masyarakat memahami proses yang akan dijalani dan terhindar dari kesalahpahaman. Sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan informasi yang diberikan, baik terkait waktu penyelesaian maupun biaya yang harus dibayarkan. Dengan demikian, aspek assurance di MPP Amukti Praja Situbondo telah terlaksana dengan baik karena mampu menciptakan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2018; Hardiansyah, 2018).

Empathy (Empati)

Dimensi empathy menunjukkan bahwa MPP Amukti Praja Situbondo telah berupaya memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat

melalui penerapan prinsip keadilan, keramahan, kesopanan, dan kesabaran dalam berinteraksi dengan pemohon. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola, petugas, dan masyarakat, diketahui bahwa seluruh pegawai diwajibkan memberikan pelayanan tanpa diskriminasi serta memperlakukan setiap pemohon secara setara berdasarkan sistem antrean dan standar operasional prosedur yang berlaku. Masyarakat juga mengakui bahwa mereka tidak merasakan adanya perlakuan yang berbeda selama proses pelayanan berlangsung, sementara prioritas yang diberikan kepada kelompok rentan seperti lansia dipandang sebagai bentuk kepedulian, bukan ketidakadilan. Selain itu, sikap ramah, sopan, dan sabar yang ditunjukkan petugas menjadi salah satu aspek yang banyak diapresiasi oleh masyarakat. Petugas dinilai bersedia memberikan penjelasan secara berulang, mendengarkan pertanyaan dengan baik, serta membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan tanpa menunjukkan sikap yang kasar atau merendahkan. Meskipun pada kondisi tertentu terdapat kesan bahwa penjelasan diberikan secara terburu-buru ketika pelayanan sedang ramai, masyarakat tetap menilai bahwa petugas menjaga kesopanan dan profesionalisme dalam melayani. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dimensi empathy di MPP Amukti Praja Situbondo telah terlaksana dengan baik karena mampu menciptakan hubungan pelayanan yang humanis, adil, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek komunikasi saat kondisi pelayanan sedang padat (Rahman & Hidayat, 2024; Putri & Kurniawan, 2023; Pratama et al., 2023).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di MPP Amukti Praja Situbondo secara umum telah berjalan dengan cukup baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari penerapan lima dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan hasil positif. Dari aspek tangible, fasilitas pelayanan yang tersedia dinilai cukup memadai dan mampu mendukung kebutuhan masyarakat. Pada aspek reliability, pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur dengan tingkat ketepatan waktu dan kejelasan proses yang cukup baik. Dari aspek responsiveness, petugas menunjukkan sikap sigap dan responsif dalam membantu masyarakat, meskipun pada kondisi pelayanan yang ramai masih terdapat keterbatasan dalam kecepatan respons. Pada aspek assurance, masyarakat memperoleh rasa aman dan kepercayaan melalui kejelasan informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan serta tidak adanya pungutan di luar ketentuan yang berlaku. Sementara itu, pada aspek empathy, petugas dinilai mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, sabar, dan adil kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di MPP Amukti Praja Situbondo dapat dikategorikan baik karena telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, namun masih diperlukan beberapa perbaikan terutama terkait peningkatan kapasitas pelayanan, ketersediaan petugas, dan konsistensi kualitas pelayanan pada saat kondisi pelayanan sedang padat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Governance*, 1(1).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/33470/31669>
- Amelia, A., & Rizki, M. (2024). Analisis survei kepuasan masyarakat penerima manfaat program pendanaan usaha mikro dan kecil PT ASDP Indonesia Ferry (Persero).

- Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship, 6(2).
<https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jbest/article/view/842>
- Apriyani, N., Wahyu, F. P., & Dewi, R. K. (2022). Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui mal pelayanan publik di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmu Sosial*, 20(3). <https://www.jurnaldialektika.com/index.php/piani/article/view/99/102>
- Aziz, N. A., Prakasa, Y., Kurniawan, A., Ulum, S., & Deridiatno, I. R. (2021). Mal pelayanan publik: Mereduksi birokratisasi. Pustaka Aksara.
https://www.researchgate.net/publication/376392282_Mal_Pelayanan_Publik_Mereduksi_Birokratisasi
- Bansaleng, J. M., Sepang, J. L., & Tampenawas, J. L. A. (2021). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga produk terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu XL di Manado. *Jurnal EMBA*, 9(3).
- Budiono, A., Surachmi, S., & Setiadi, G. (2022). Implementasi collaborative coaching pada kinerja guru SDN Penambuhan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(18).
- Dwiyanto, A. (2021). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. UGM Press.
<https://books.google.co.id/books?id=vTMXEAAAQBAJ>
- Effendi, A. A., & Sunarsi, D. (2020). Persepsi mahasiswa terhadap kemampuan dalam mendirikan UMKM dan efektivitas promosi melalui online di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Akuntansi dan Ekonomi*, 4(3).
- Epron, S. E., & Nursiah, H. (2025). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 1(1).
<https://jurnal.rtssscientific.org/index.php/jisip/article/view/17/12>
- Febrianti, W. (2022). Analisis efektivitas inovasi SAPIDUKCAPIL online dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali [Laporan tugas akhir, Universitas Sebelas Maret].
- Iwan Feriyanto. (2024, August 21). Kelengkapan sarana prasarana MPP Situbondo belum optimal, Pemda kebut pengerjaan. Radar Situbondo.
<https://radarsitubondo.jawapos.com/berita-daerah/2004999858/kelengkapan-sarana-prasarana-mpp-situbondo-belum-optimal-pemda-kebut-pengerjaan>
- Iwan Feriyanto. (2024, October 19). Petugas dinilai kurang sat-set, pelayanan MPP dikeluhkan warga Situbondo. Radar Situbondo.
<https://radarsitubondo.jawapos.com/politik-pemerintahan/2005213791/petugas-dinilai-kurang-sat-set-pelayanan-mpp-dikeluhkan-warga-situbondo>
- Nadirah, Pramana, A. D. R., & Zari, N. (2022). Metodologi penelitian kualitatif, kuantitatif, mix method (Mengelola penelitian dengan Mendeley dan NVivo). CV Azka Pustaka.
- Nasution, A. F. (2023). Metode penelitian kualitatif. Harfa Creative.
- Novi Husdinariyanto. (2024, December 12). Bupati Situbondo luncurkan Mal Pelayanan Publik Amukti Praja. Antara Jatim.
<https://jatim.antaranews.com/berita/857788/bupati-situbondo-luncurkan-mal-pelayanan-publik-amukti-praja>
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). Pengantar ilmu administrasi publik. UMSIDA Press.
- Sahidin, L. O., Haeruddin, & Nashar, A. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik dalam perspektif good governance pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5(2), 2819–2828.
https://www.researchgate.net/publication/394785382_Aalisis_Kualitas_Pelaya

nan Publik dalam Perspektif Good Governance pada Mal Pelayanan Publik MP P Kota Kendari

- Sahir, S. H. (2021). Metodologi penelitian. Penerbit KBM Indonesia.
- Sekarsari, R. W., & Anadza, H. (2023). Analisis optimalisasi dan evaluasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Merdeka Kota Malang. *Public Corner*, 18, 137–156.
- Siang, J. L. (2023). Efektivitas metode bercerita dalam pembelajaran PAK. *Jurnal Teologi dan Pendidikan Kristen*, 4(1).
- Syahrani, M. (2020). Membangun kepercayaan data dalam penelitian kualitatif. *Primary Education Journal (PEJ)*, 4(2), 19–23. <https://doi.org/10.30631/pej.v4i2.72>
- Tarjo, T., Anggono, A., & Sakti, E. (2021). Detecting indications of financial statement fraud: A hexagon fraud theory approach. *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 13(1), 119–131. <https://doi.org/10.26740/jaj.v13n1.p119-131>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*.