

TATA KELOLA PEMERINTAH KOTA MEDAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MEDAN

Averina Liv Valerie Moiras^{1,*}), Jessica Evelyn Fernanda²⁾, Rio Ferdinand³⁾

^{1,2,3)}Universitas Pelita Harapan Kampus Medan

e-mail: averinaliv.valerie@gmail.com*

jessicaevelyn1810@gmail.com

rioferdinandz286@gmail.com

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Tata Kelola Pemerintah Kota Medan Untuk Dapat Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Di Kota Medan. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Banyaknya sampel yang dijadikan penelitian sebanyak 70 responden yang merupakan masyarakat di Kota Medan dimana Analisis data ini diperoleh melalui metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian untuk mengumpulkan data primer yang disebarkan kepada masyarakat yang ada di Kota Medan lalu lanjutan dari proses pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data, kemudian menganalisis data dari hasil yang sudah ada pada tahap hasil pengolahan data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala ordinal dalam menjabarkan setiap indikator yang ada pada operasionalisasi konsep penelitian yang digunakan. Beberapa indikator kualitas pelayanan publik di Kota Medan yang menunjukkan pada kategori setuju yang terdapat pada analisis *reliability* yang ditinjau dari Kemudahan pengurusan dalam Pelayanan, Ketepatan waktu dalam Pengurusan Surat – Surat dan Tanpa adanya Hambatan, Kedisiplinan Petugas Lebih Baik dari Terdahulu yang ada dalam Pelayanan di Kota Medan, pada bagian *assurance* yang ditinjau dari Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan, Penanganan Pengaduan Layanan, Pada bagian *empathy* yang ditinjau dari Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan, Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Biaya Yang Telah Ditetapkan. Sementara pada kategori sangat setuju terdapat pada analisis *tangibels* yang terdiri dari kenyamanan di lingkungan unit pelayanan publik di Kota Medan, Pada analisis *responsiveness* terdiri dari Kompetensi/ kemampuan Petugas Dalam Pelayanan, Keadilan untuk Mendapatkan Pelayanan yang sudah diberikan, Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Waktu Pelayanan. Sementara Pada analisis *Assurance* terdapat pada bagian Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Keywords: Tata Kelola, Kepuasan, Pelayanan Publik

1. Pendahuluan

Penerapan *good governance* sebenarnya telah lama diterapkan oleh semua pihak yakni. Pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat telah lama terlibat dalam penerapan tata kelola yang baik. Namun masih banyak yang bingung mengenai konsep pemerintahan. Konsep *governance* dikembangkan dari istilah pemerintah. *Government* atau pemerintahan adalah istilah yang digunakan untuk organisasi atau institusi yang menjalankan kekuasaan di suatu negara.

Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem e-Governance merupakan peraturan pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang telah diperbaharui dengan Undang-Undang Pemerintahan Daerah Nomor 9 Tahun 2015 dan disahkan oleh Presiden Republik Indonesia Joko Widodo pada tanggal 18 Maret. Tahun 2015 yang pada hakikatnya menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik, harus terus berjalan dan mampu memberikan informasi kepada publik, secara cepat dan akurat mengenai administrasi publik; mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat; Dapat memberikan ruang kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan dan pemerintahan;

Mampu menjelaskan dan menjelaskan setiap kebijakan publik yang berkaitan dengannya (Hai et al., 2021).

Tata kelola sektor publik mengubah model interaksi produktif antara pemerintah dan publik yang awalnya kaku, menjadi lebih fleksibel, dengan mengedepankan partisipasi dan transparansi dalam pengelolaan praktik sektor publik global. Pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, karena dengan adanya pelayanan publik dapat menghasilkan hubungan langsung antara pemerintah dengan masyarakat luas yang tentunya juga mempunyai kepentingan dan tujuan yang berbeda. Dan juga hal ini mengecualikan kemungkinan mendapatkan kepercayaan penuh masyarakat terhadap pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tugas negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak keperdataan setiap warga negara mengenai barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. UUD 1945 mewajibkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efisiensi sistem administrasi sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Sondakh et al., 2022).

Masyarakat mempersepsikan pelayanan yang baik dan prima apabila kantor atau perusahaan pemberi pelayanan benar-benar dapat melayaninya dengan sopan dan profesional dengan standar pelayanan yang bermutu tinggi, prosedur yang baik, lancar dan aman. Dan undang-undang mengenai layanan yang diberikan. Masyarakat merasa puas ketika mendapatkan pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia jasa. Jika mereka puas dengan layanan yang diberikan, kepercayaan pengguna layanan akan terguncang untuk menggunakan layanan kembali. Selain itu, sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan publik. Pegawai atau pegawai pemberi pelayanan publik harus mempunyai pengetahuan, keterampilan, kemampuan yang dapat diandalkan, sikap dan perilaku yang baik.

Pelayanan publik harus memperhatikan kualitas pelayanan dimana pelayanan yang baik merupakan awal dari meningkatnya kepercayaan terhadap pemerintah yang menentukan kekuatan masyarakat.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Tata Kelola

a. Pengertian

Dalam kamus Bahasa Indonesia lengkap disebutkan bahwa pengelolaan adalah proses atau cara perbuatan mengelola atau proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan mencapai tujuan.

Tata Kelola merupakan serangkaian proses yang dilaksanakan dalam suatu organisasi, yang kemudian dijadikan sebagai prinsip untuk menjalankan aktivitas organisasi. Ketaatan pada prinsip dan aturan tata kelola yang baik dapat meningkatkan efisiensi organisasi dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi (Yee et al., 2018).

Tata kelola atau pengelolaan dapat diartikan sebagai penggunaan sumber daya manusia atau sumber daya lain yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu (Nurfadlilah, 2017).

Tata Kelola Pemerintah atau *Good Governance* sulit didefinisikan karena mengandung makna etis yang oleh sebagian masyarakat dianggap baik dan sebagian lagi mungkin tidak mendapat penilaian yang sama (Dwipayana, 2003) di dalam (Zaky & Satria, 2022).

Pengelolaan adalah suatu proses sistematis untuk mencapai tujuan melalui perencanaan yang tepat, pengarahan dan pemanfaatan secara maksimal agar seluruh tujuan yang direncanakan tercapai secara efektif dan efisien (Sianturi et al., 2022).

b. Fungsi dan Tujuan Pengelolaan

Konsep tata kelola perusahaan erat kaitannya dengan hubungan antara manajemen (direksi, komite, komite pendukung) dengan pemilik perusahaan, sehingga ruang lingkup aspek tata kelola adalah ukuran anggota dewan direksi, komisaris independen, komite audit, kepemilikan manajemen, dan kepemilikan institusional (Tjondro dan Wilopo, 2011), (Noviawan dan Septiani, 2013) di dalam (Assrianti et al., 2021).

Tata kelola pemerintahan yang baik menjadi penting karena dalam tata kelola ini individu dianggap lebih bahagia ketika kehidupan masyarakat diatur oleh lembaga birokrasi yang tidak memihak dan tidak memihak, bijaksana, transparan, akuntabel, dan terbuka, sehingga banyak negara berkembang yang jauh lebih baik (Linawati et al., 2021).

Setiap masyarakat dan pemerintah menginginkan suatu pelayanan yang dapat memberikan hasil yang berkualitas kepada masyarakat, namun pada kenyataannya mesin birokrasi sebagai pemberi pelayanan hanya memberikan pelayanan yang singkat kepada masyarakat tanpa memberikan arti yang nyata. kata pelayanan publik itu sendiri (Nurdin, 2019) di dalam (Andani & Oktavia, 2022).

2.2 Pelayanan Publik

Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa melayani adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu mempersiapkan (menolong seseorang dengan apa yang diperlukannya). Pada dasarnya pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses. Sebagai suatu proses pelayanan yang rutin dan berkesinambungan yang meliputi kehidupan semua orang yang hidup dalam masyarakat, sebagai suatu proses pemuasan kebutuhan melalui tindakan orang lain (Apriliana & Sukaris, 2022).

Suatu pelayanan pada hakikatnya adalah suatu rangkaian kegiatan, sehingga merupakan suatu proses. Sebagai suatu proses, pelayanan terjadi secara rutin dan berkesinambungan serta mencakup seluruh kehidupan seseorang dalam masyarakat (Sondakh et al., 2022).

Negara menyelenggarakan pelayanan publik mulai dari tingkat daerah hingga tingkat penyelenggaraan negara. Peran pemerintah adalah menyediakan layanan yang berwujud dan tidak berwujud kepada warga negara untuk memecahkan masalah-masalah sosial yang mendesak dan menegakkan hukum. Terkait pelayanan publik, negara mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan yang diberikannya (Sintania & Oktariyanda, 2023).

Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang disediakan oleh negara, baik yang diselenggarakan oleh lembaga-lembaga publik itu sendiri maupun yang diselenggarakan oleh lembaga-lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan aturan-aturan yang ditetapkan oleh seluruh fasilitas dan peralatan dengan kerja tertentu. metode. memberikan jasa dalam bentuk barang dan jasa (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Secara umum makna dari pelayanan itu sendiri menurut Warella (2004; 91) di dalam (Mokoginta et al., 2023) adalah pelayanan adalah suatu tindakan, kegiatan atau usaha yang menunjukkan bahwa penerima jasa ikut serta secara aktif dalam produksi atau penyampaian jasa tersebut atau proses pelayanan itu sendiri.

Pelayanan publik adalah suatu proses operasional yang menjadi tugas atau kewajiban pejabat pemerintah Indonesia dan daerah untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat berupa pelayanan administratif atau pelayanan yang diperlukan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat yaitu negara. pemerintah. Indonesia khususnya dalam penelitian ini berupaya memberikan pelayanan publik terkait pelayanan jaminan kesehatan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan jaminan kesehatan dan kesejahteraan seluruh warga negara Indonesia (Putri et al., 2022).

Pelayanan Publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik tunduk pada hak seluruh warga negara atas barang dan jasa serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Gumolung et al., 2023).

Parasuraman (1990:23) di dalam (Gumolung et al., 2023), pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator sebagai berikut :

- a. *Tangibels*, yaitu kualitas pelayanan berupa fisik ruang kantor, ruang tunggu dan lain-lain
- b. *Reliability*, yaitu kemampuan dan kehandalan untuk memberikan pelayanan yang handal
- c. *Responsiveness*, yaitu kemampuan memberikan bantuan dan pelayanan serta menanggapi permintaan konsumen dengan cepat dan tepat
- d. *Assurance*, yaitu kemampuan, keramahan dan kesopanan pegawai untuk menjamin dan meningkatkan kepercayaan konsumen
- e. *Empathy*, yaitu sikap karyawan yang tegas namun peduli terhadap konsumen.

Peran *public relations* sangat penting terhadap kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh instansi pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya agar dapat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien (Awalia et al., 2022).

Menurut KEPMEN No.20 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menyediakan barang, jasa, dan pelayanan administratif bagi setiap warga negara dan penduduk. Barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Gumolung et al., 2023).

3. Research Method

Metode penelitian adalah cara atau metodologi tertentu yang dipilih secara khusus untuk memecahkan masalah yang diajukan dalam penelitian. Sebenarnya ada berbagai macam cara dan metode dalam melakukan penelitian, namun untuk memenuhi kebutuhan tersebut, cara yang paling efisien dalam melakukan penelitian adalah dengan mengatasi kendala-kendala yang dilakukan.

Penelitian kajian literatur memiliki beberapa tahapan. Tahapan kajian literatur meliputi pengumpulan artikel, reduksi artikel atau mengurangi jumlah artikel berdasarkan variabel-variabel, display artikel atau penyusunan dan menata artikel-artikel terpilih, pengorganisasian dan pembahasan, dan penarikan kesimpulan (Asbar & Witarsa, 2020).

3.1 Teknik Pengumpulan Data

Data adalah suatu kesatuan informasi yang disimpan pada suatu media penyimpanan yang dapat dipisahkan dari data lain, dianalisis dan dihubungkan dengan suatu program tertentu. Pengumpulan data merupakan suatu prosedur yang sistematis dan terstandar untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Pada penelitian ini, digunakan dua metode pengumpulan data, yaitu :

- a. Penelitian kepustakaan, yaitu. teknik pengumpulan data berdasarkan literatur yang berkaitan dengan objek penelitian sebagai landasan teori.
- b. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang diterapkan dengan mengajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Agustian et al., 2019).

3.2 Teknik Analisis Data

Penganalisisan data merupakan suatu proses lanjutan dari proses pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data, kemudian menganalisis data dari hasil yang sudah ada pada tahap hasil pengolahan data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala ordinal dalam menjabarkan setiap indikator yang ada pada operasionalisasi konsep penelitian yang digunakan. Skala ordinal adalah data yang mempunyai tingkatan data, ada data dengan urutan yang lebih tinggi dan urutan yang lebih rendah. Termasuk kategori data ini adalah hasil pengolahan kuesioner.

Analisis pengolahan data dari penelitian ini menggunakan analisis univariat. Analisis univariat adalah analisis terhadap satu variabel. Analisis ini dibuat dengan mengaplikasikan distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi adalah susunan dalam suatu tabel yang telah diklasifikasikan menurut kelas atau kategori-kategori tertentu. Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah kuesioner yang dibuat berdasarkan skala likert. Likert adalah seorang ilmuwan bidang psikologi. Nama Likert dijadikan skala untuk menghormati jasa beliau yang mengeluarkan teknik perhitungan sikap dengan menggunakan skala ordinal. Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pilihan, dan reaksi yang bersifat subjektif (Sartika, 2010).

4. Hasil dan Pembahasan

Analisis data ini diperoleh melalui metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian untuk mengumpulkan data primer yang disebarkan kepada masyarakat yang ada di Kota Medan. Analisis pada bagian ini terdiri dari dua bagian, yaitu analisis karakteristik data responden dan analisis terhadap jawaban yang akan diberikan oleh responden.

4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi empat kategori, yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima. Penelitian terhadap karakteristik responden berdasarkan pada beberapa kategori tersebut dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden.

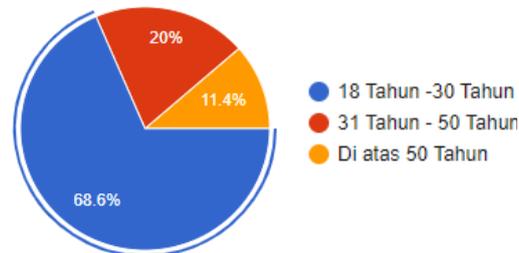
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
18 Tahun – 30 Tahun	48	68,6 %
31 Tahun – 50 Tahun	14	20 %
Di atas 50 Tahun	8	11,4
Total	70	100%

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan usia 18 Tahun – 30 tahun berjumlah 48 orang dengan persentase 68,6%, usia 31 tahun – 50 tahun berjumlah 14 orang dengan persentase 20 %, usia di atas 50 tahun berjumlah 8 orang dengan persentase 11,4 %. Hal ini dapat digambarkan dalam bentuk grafik adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

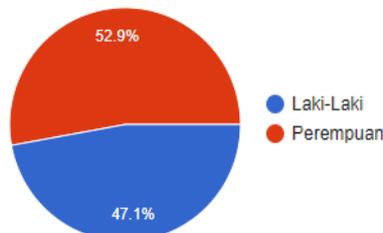
b Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – Laki	33	47,1 %
Perempuan	37	52,9 %
Total	70	100%

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 33 orang dengan persentase 47,1%, sedangkan perempuan berjumlah 37 orang dengan persentase 52,9 %, dengan demikian tingkat jenis kelamin yang paling potensial adalah perempuan dengan persentase 52,9%. Hal ini dapat digambarkan dalam bentuk grafik adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

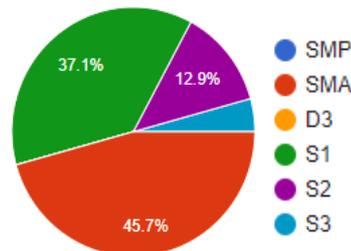
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMP	-	-
SMA	32	45,7%
D3	-	-
S1	26	37,1%
S2	9	12%
S3	3	4,3%
Total	70	100%

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir SMA berjumlah 32 orang dengan persentase 45,7%, S1 berjumlah 26 orang dengan persentase 37,1 %, S2 berjumlah 9 orang dengan persentase 12% dan S3 berjumlah 3 orang dengan persentase 4,3% dan hal ini dapat digambarkan dalam bentuk grafik adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

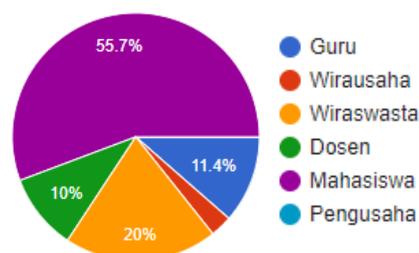
d. **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Guru	8	11,4%
Wirausaha	2	2,9%
Wiraswasta	14	20%
Dosen	7	10%
Mahasiswa	39	55,7%
Pengusaha	-	-
Total	70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaan, guru berjumlah 8 orang dengan persentase 11,4%, Wirausaha berjumlah 2 orang dengan persentase 2,9 %, Wiraswasta berjumlah 14 orang dengan persentase 20%, dosen berjumlah 7 orang dengan persentase 10% dan mahasiswa berjumlah 39 orang dengan persentase 55,7% dan hal ini dapat digambarkan dalam bentuk grafik adalah sebagai berikut:



Gambar 4. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

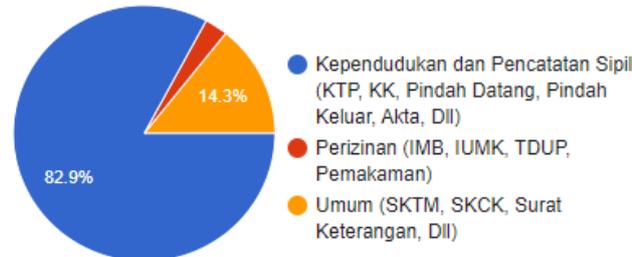
e. **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang diterima**

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang diterima

Jenis Layanan yang diterima	Jumlah	Persentase
Kependudukan dan Pencatatan Sipil(KTP, KK, Pindah Datang, Pindah Keluar, Akta, Dll)	58	82,9%
Perizinan (IMB, IUMK, TDUP, Pemakaman)	2	2,9%
Umum (SKTM, SKCK, SuratKeterangan, Dll)	10	14,3%
Total	70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan Jenis Layanan yang diterima, Kependudukan dan Pencatatan Sipil (KTP, KK, Pindah Datang, Pindah Keluar, Akta, Dll) berjumlah 58 orang dengan persentase 82,9%, Perizinan (IMB, IUMK, TDUP, Pemakaman) berjumlah 2 orang dengan persentase 2,9 %, Umum (SKTM, SKCK, Surat Keterangan, Dll) berjumlah 10 dengan persentase 14,3% dan hal ini dapat digambarkan dalam bentuk grafik adalah sebagai berikut:



Gambar 5. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima
4.2 Analisis Statistik Deskriptif

Pada bagian ini akan disajikan tabel distribusi frekuensi yang berisi tentang tata kelola yang baik ditinjau dari beberapa indikator kualitas pelayanan publik di Kota Medan antara lain:

- a. Analisis *Tangibels*, yaitu kualitas pelayanan berupa fisik ruang kantor, ruang tunggu dan lain-lain. Analisis ini ditinjau dari kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.

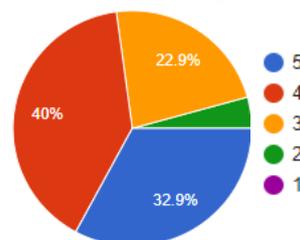
Dalam analisis ini terdapat beberapa indikator yang menunjukkan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan publik di Kota Medan antara lain :

Tabel 6. Kenyamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan Publik Di Kota Medan

Skala Likert	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
2	Tidak Setuju (TS)	3	4,3%
3	Ragu-Ragu	16	22,9%
4	Setuju	28	40%
5	Sangat Setuju	23	32,9%
Total		70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan publik di Kota Medan adalah Tidak Setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 4,3%, Ragu – Ragu sebanyak 16 responden dengan persentase 22,9%, Setuju sebanyak 28 responden dengan persentase 40% dan Sangat Setuju sebanyak 23 responden dengan persentase 32,9%. Dilihat dari tabel diatas mayoritas dari responden menyatakan sangat setuju bahwa adanya kenyamanan di lingkungan unit pelayanan publik di Kota Medan dan dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Gambar 6. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Kenyamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan Publik Di Kota Medan

b. *Reliability*, yaitu kemampuan dan kehandalan untuk memberikan pelayanan yang handal
Analisis ini ditinjau dari :

1. Kemudahan pengurusan dalam Pelayanan

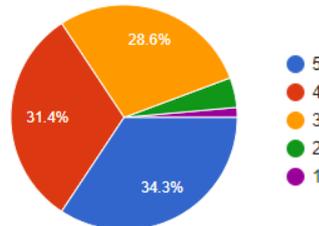
Dalam analisis ini menunjukkan kemudahan pengurusan dalam Pelayanan di Kota Medan antara lain :

Tabel 7. Kemudahan Pengurusan Dalam Pelayanan Di Kota Medan

Skala Likert	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,4%
2	Tidak Setuju (TS)	3	4,3%
3	Ragu-Ragu	20	28,6%
4	Setuju	22	31,4%
5	Sangat Setuju	24	34,3%
Total		70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan kemudahan pengurusan dalam Pelayanan di Kota Medan adalah Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1,4%, Tidak Setuju sebanyak 3 Responden dengan persentase 4,3 %, Ragu – Ragu sebanyak 20 responden dengan persentase 28,6%, Setuju sebanyak 22 responden dengan persentase 31,4% dan Sangat Setuju sebanyak 24 responden dengan persentase 34,3%. Dilihat dari tabel diatas mayoritas dari responden menyatakan sangat setuju bahwa adanya kemudahan pengurusan dalam Pelayanan di Kota Medan dan dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Gambar 7. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Kemudahan pengurusan dalam Pelayanan di Kota Medan

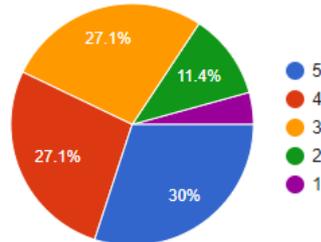
2. Ketepatan waktu dalam Pengurusan Surat – Surat dan Tanpa adanya Hambatan yang ada
Dalam analisis ini menunjukkan Ketepatan waktu dalam Pengurusan Surat – Surat dan Tanpa adanya Hambatan yang ada dalam Pelayanan di Kota Medan antara lain :

Tabel 8. Ketepatan Waktu Dalam Pengurusan Surat – Surat Dan Tanpa adanya Hambatan Yang Ada Dalam Pelayanan Di Kota Medan

Skala Likert	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	3	4,3%
2	Tidak Setuju (TS)	8	11,4%
3	Ragu-Ragu	19	27,1%
4	Setuju	19	27,1%
5	Sangat Setuju	21	30%
Total		70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan Ketepatan waktu dalam Pengurusan Surat – Surat dan Tanpa adanya Hambatan yang ada dalam Pelayanan di Kota Medan adalah Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 4,3%, Tidak Setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 11,4 %, Ragu – Ragu sebanyak 19 responden dengan persentase 27,1%, Setuju sebanyak 19 responden dengan persentase 27,1% dan Sangat Setuju sebanyak 21 responden dengan persentase 30%. Dilihat dari tabel diatas mayoritas dari responden menyatakan sangat setuju bahwa adanya Ketepatan waktu dalam Pengurusan Surat – Surat dan Tanpa adanya Hambatan yang ada dalam Pelayanan di Kota Medan dan dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Gambar 8. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Ketepatan waktu dalam Pengurusan Surat – Surat dan Tanpa adanya Hambatan yang ada dalam Pelayanan di Kota Medan

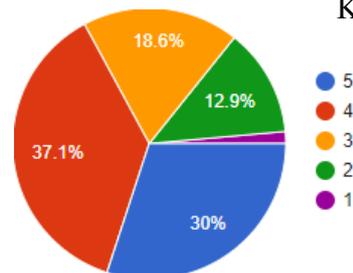
3. **Kedisiplinan Petugas Lebih Baik dari Terdahulu**
 Dalam analisis ini menunjukkan Kedisiplinan Petugas Lebih Baik dari Terdahulu yang ada dalam Pelayanan di Kota Medan antara lain :

Tabel 9. Kedisiplinan Petugas Lebih Baik dari Terdahulu Yang Ada Dalam Pelayanan Di Kota Medan

Skala Likert	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,4%
2	Tidak Setuju (TS)	9	12,9%
3	Ragu-Ragu	13	18,6%
4	Setuju	26	37,1
5	Sangat Setuju	21	30%
Total		70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan Kedisiplinan Petugas Lebih Baik dari Terdahulu yang ada dalam Pelayanan di Kota Medan adalah Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1,4 %, Tidak Setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 12,9 %, Ragu – Ragu sebanyak 13 responden dengan persentase 18,6%, Setuju sebanyak 26 responden dengan persentase 37,1% dan Sangat Setuju sebanyak 21 responden dengan persentase 30%. Dilihat dari tabel diatas mayoritas dari responden menyatakan setuju bahwa adanya Kedisiplinan Petugas Lebih Baik dari Terdahulu yang ada dalam Pelayanan di Kota Medan dan dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Gambar 9. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Kedisiplinan Petugas Lebih Baik Dari Terdahulu yang ada dalam Pelayanan di Kota Medan

c. *Responsiveness*, yaitu kemampuan memberikan bantuan dan pelayanan serta menanggapi permintaan konsumen dengan cepat dan tepat

Analisis ini ditinjau dari :

1. Kompetensi/ kemampuan Petugas Dalam Pelayanan

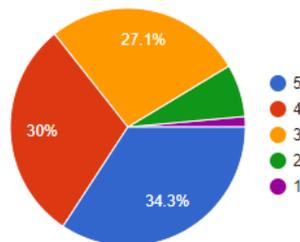
Dalam analisis ini menunjukkan Kompetensi/ Kemampuan Petugas dalam Pelayanan di Kota Medan antara lain :

Tabel 10. Kompetensi/ Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan di Kota Medan

Skala Likert	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,4%
2	Tidak Setuju (TS)	5	7,1%
3	Ragu-Ragu	19	27,1%
4	Setuju	21	30%
5	Sangat Setuju	24	34,3%
Total		70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan Kompetensi/ Kemampuan Petugas dalam Pelayanan di Kota Medan adalah Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1,4 %, Tidak Setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 7,1 %, Ragu – Ragu sebanyak 19 responden dengan persentase 27,1%, Setuju sebanyak 21 responden dengan persentase 30% dan Sangat Setuju sebanyak 24 responden dengan persentase 34,3%. Dilihat dari tabel diatas mayoritas dari responden menyatakan sangat setuju bahwa adanya Kompetensi/ Kemampuan Petugas dalam Pelayanan di Kota Medan dan dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Grafik 10. Kompetensi/ Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan di Kota Medan

2. Keadilan untuk Mendapatkan Pelayanan yang sudah diberikan

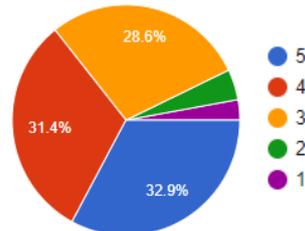
Dalam analisis ini menunjukkan keadilan untuk mendapatkan pelayanan yang sudah diberikan di Kota Medan antara lain :

Tabel 11. Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan Yang Sudah Diberikan Di Kota Medan

Skala Likert	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2,9%
2	Tidak Setuju (TS)	3	4,3%
3	Ragu-Ragu	20	28,6%
4	Setuju	22	31,4%
5	Sangat Setuju	23	32,9%
Total		70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan keadilan untuk mendapatkan pelayanan yang sudah diberikan di Kota Medan adalah Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 2,9 %, Tidak Setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 4,3 %, Ragu – Ragu sebanyak 20 responden dengan persentase 28,6%, Setuju sebanyak 22 responden dengan persentase 31,4% dan Sangat Setuju sebanyak 23 responden dengan persentase 32,9%. Dilihat dari tabel diatas mayoritas dari responden menyatakan sangat setuju bahwa adanya keadilan untuk mendapatkan pelayanan yang sudah diberikan di Kota Medan dan dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :

**Grafik 11. Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan Yang Sudah Diberikan Di Kota Medan**

3. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Waktu Pelayanan

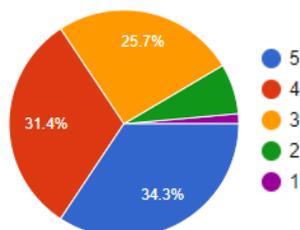
Dalam analisis ini menunjukkan Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Waktu Pelayanan di Kota Medan antara lain :

Tabel 12. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Waktu Pelayanan di Kota Medan

Skala Likert	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,4%
2	Tidak Setuju (TS)	5	7,1%
3	Ragu-Ragu	18	25,7%
4	Setuju	22	31,4%
5	Sangat Setuju	24	34,3%
Total		70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Waktu Pelayanan di Kota Medan adalah Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1,4 %, Tidak Setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 7,1 %, Ragu – Ragu sebanyak 18 responden dengan persentase 25,7%, Setuju sebanyak 22 responden dengan persentase 31,4% dan Sangat Setuju sebanyak 24 responden dengan persentase 34,3%. Dilihat dari tabel diatas mayoritas dari responden menyatakan sangat setuju bahwa adanya Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Waktu Pelayanan di Kota Medan dan dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :

**Grafik 12. Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Waktu Pelayanan di Kota Medan**

- d. *Assurance*, yaitu kemampuan, keramahan dan kesopanan pegawai untuk menjamin dan meningkatkan kepercayaan konsumen

Analisis ini ditinjau dari :

1. Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

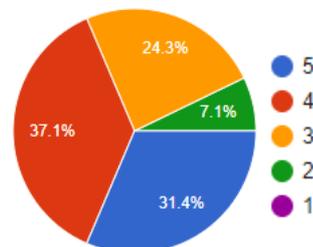
Dalam analisis ini menunjukkan Kesopanan dan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di Kota Medan antara lain :

Tabel 13. Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Di Kota Medan

Skala Likert	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
2	Tidak Setuju (TS)	5	7,1 %
3	Ragu-Ragu	17	24,3%
4	Setuju	26	37,1%
5	Sangat Setuju	22	31,4%
Total		70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di Kota Medan adalah Tidak Setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 7,1 %, Ragu – Ragu sebanyak 17 responden dengan persentase 24,3%, Setuju sebanyak 26 responden dengan persentase 37,1% dan Sangat Setuju sebanyak 22 responden dengan persentase 31,4%. Dilihat dari tabel diatas mayoritas dari responden menyatakan setuju bahwa adanya Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di Kota Medan dan dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Grafik 13. Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Di Kota Medan

2. Penanganan Pengaduan Layanan

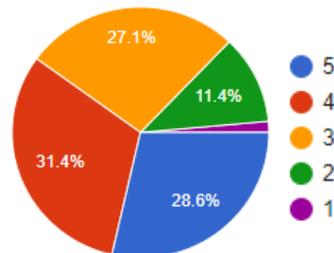
Dalam analisis ini menunjukkan Penanganan Pengaduan Layanan di Kota Medan antara lain :

Tabel 14. Penanganan Pengaduan Layanan Di Kota Medan

Skala Likert	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,4%
2	Tidak Setuju (TS)	8	11,4%
3	Ragu-Ragu	19	27,1%
4	Setuju	22	31,4%
5	Sangat Setuju	20	28,6%
Total		70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan Penanganan Pengaduan Layanan di Kota Medan adalah Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1,4%, Tidak Setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 11,4%, Ragu – Ragu sebanyak 19 responden dengan persentase 27,1%, Setuju sebanyak 22 responden dengan persentase 31,4% dan Sangat Setuju sebanyak 20 responden dengan persentase 28,6%. Dilihat dari tabel diatas, mayoritas dari responden menyatakan setuju terhadap Penanganan Pengaduan Layanan di Kota Medan dan dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Grafik 14. Penanganan Pengaduan Layanan Di Kota Medan

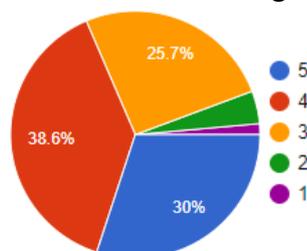
3. Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan
 Dalam analisis ini menunjukkan Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan di Kota Medan antara lain :

Tabel 15. Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan di Kota Medan

Skala Likert	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,4%
2	Tidak Setuju (TS)	3	4,3%
3	Ragu-Ragu	18	25,7%
4	Setuju	27	38,6%
5	Sangat Setuju	30	30%
Total		70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan di Kota Medan adalah Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1,4%, Tidak Setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 4,3%, Ragu – Ragu sebanyak 18 responden dengan persentase 25,7%, Setuju sebanyak 27 responden dengan persentase 25,7% dan Sangat Setuju sebanyak 30 responden dengan persentase 30%. Dilihat dari tabel diatas, mayoritas dari responden menyatakan sangat setuju terhadap Tanggungjawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di Kota Medan dan dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Grafik 15. Tanggungjawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Di Kota Medan

- e. *Empathy*, yaitu sikap karyawan yang tegas namun peduli terhadap konsumen.

Analisis ini ditinjau dari

1. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan

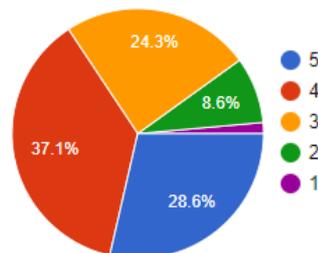
Dalam analisis ini menunjukkan Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan di Kota Medan antara lain :

Tabel 16. Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan di Kota Medan

Skala Likert	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,4%
2	Tidak Setuju (TS)	6	8,6%
3	Ragu-Ragu	17	24,3%
4	Setuju	26	37,1%
5	Sangat Setuju	20	28,6%
Total		70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan di Kota Medan adalah Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 1,4%, Tidak Setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 8,6%, Ragu – Ragu sebanyak 17 responden dengan persentase 24,4%, Setuju sebanyak 26 responden dengan persentase 37,1% dan Sangat Setuju sebanyak 20 responden dengan persentase 28,6%. Dilihat dari tabel diatas, mayoritas dari responden menyatakan setuju terhadap Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan di Kota Medan dan dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Grafik 16. Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan di Kota Medan

2. Kesesuaian Persyaratan yang baik dalam Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan

Dalam analisis ini menunjukkan Kesesuaian Persyaratan yang baik dalam Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan yang ada di Kota Medan antara lain :

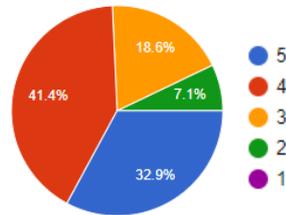
Tabel 17. Kesesuaian Persyaratan yang baik dalam Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan Yang Ada Di Kota Medan

Skala Likert	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
2	Tidak Setuju (TS)	5	7,1%
3	Ragu-Ragu	13	18,6%
4	Setuju	29	41,4%
5	Sangat Setuju	23	32,9%
Total		70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan Kesesuaian Persyaratan yang baik dalam Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan yang ada di Kota Medan adalah Tidak Setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 7,1%, Ragu – Ragu

sebanyak 13 responden dengan persentase 18,6%, Setuju sebanyak 29 responden dengan persentase 41,4% dan Sangat Setuju sebanyak 23 responden dengan persentase 32,9%. Dilihat dari tabel diatas, mayoritas dari responden menyatakan setuju terhadap Kesesuaian Persyaratan yang Baik Dalam Pelayanan dengan Jenis Pelayanan yang ada di Kota Medan dan dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Grafik 17. Kesesuaian Persyaratan Yang Baik Dalam Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan Yang Ada Di Kota Medan

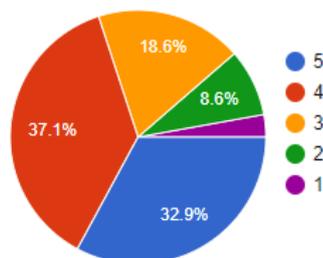
3. Kesesuaian antara Biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
 Dalam analisis ini menunjukkan Kesesuaian antara Biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan di Kota Medan antara lain :

Tabel 18. Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Biaya Yang Telah Ditetapkan Di Kota Medan

Skala Likert	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2,9%
2	Tidak Setuju (TS)	6	8,6%
3	Ragu-Ragu	13	18,6%
4	Setuju	26	37,1%
5	Sangat Setuju	23	32,9%
Total		70	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Biaya Yang Telah Ditetapkan Di Kota Medan adalah Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 2,9%, Tidak Setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 8,6%, Ragu – Ragu sebanyak 13 responden dengan persentase 18,6%, Setuju sebanyak 26 responden dengan persentase 37,1% dan Sangat Setuju sebanyak 23 responden dengan persentase 32,9%. Dilihat dari tabel diatas, mayoritas dari responden menyatakan setuju terhadap Kesesuaian Persyaratan yang Baik Dalam Pelayanan dengan Jenis Pelayanan yang ada di Kota Medan dan dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Grafik 17. Kesesuaian Persyaratan Yang Baik Dalam Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan Yang Ada Di Kota Medan

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa: Beberapa indikator kualitas pelayanan publik di Kota Medan yang menunjukkan pada kategori

a. Setuju

- Pada analisis *reliability*, yaitu kemampuan dan kehandalan untuk memberikan pelayanan yang handal yang ditinjau dari :
 - Kemudahan pengurusan dalam Pelayanan
 - Ketepatan waktu dalam Pengurusan Surat – Surat dan Tanpa adanya Hambatan
 - Kedisiplinan Petugas Lebih Baik dari Terdahulu yang ada dalam Pelayanan di Kota Medan
- Pada analisis *assurance*, yaitu kemampuan, keramahan dan kesopanan pegawai untuk menjamin dan meningkatkan kepercayaan konsumen yang ditinjau :
 - Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan
 - Penanganan Pengaduan Layanan
- Pada analisis *Empathy*, yaitu sikap karyawan yang tegas namun peduli terhadap konsumen yang ditinjau dari
 - Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan
 - Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Biaya Yang Telah Ditetapkan

b. Sangat Setuju

- Pada analisis *tangibels* yang terdiri dari kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan Unit Pelayanan Publik di Kota Medan.
- Pada analisis *responsiveness*, yaitu kemampuan memberikan bantuan dan pelayanan serta menanggapi permintaan konsumen dengan cepat dan tepat pada bagian :
 - Kompetensi/ kemampuan Petugas Dalam Pelayanan
 - Keadilan untuk Mendapatkan Pelayanan yang sudah diberikan
 - Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Waktu Pelayanan
- Pada analisis *Assurance*, yaitu kemampuan, keramahan dan kesopanan pegawai untuk menjamin dan meningkatkan kepercayaan konsumen yang ditinjau dari Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

REFERENCES

- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1), 42–60. <https://doi.org/10.37676/professional.v6i1.837>
- Andani, M., & Oktavia, Y. (2022). Analisis Pelayanan Publik Pada Kelurahan Buliang Kecamatan Batu Aji Kota Batam. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 121–130. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).9848](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).9848)
- Apriliansa, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>

- Asbar, R. F., & Witarsa, R. (2020). Kajian Literatur Tentang Penerapan Pembelajaran Terpadu Di Sekolah Dasar. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 3(2), 225–236. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v3i2.1220>
- Assrianti, A., Sinaga, B. M., & Bandono, B. (2021). Dampak Tata Kelola Perusahaan Terhadap Profitabilitas Dan Nilai Perusahaan: Analisis Simulasi Kebijakan. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 7(2), 465–477. <https://doi.org/10.17358/jabm.7.2.465>
- Awalia, S. N., Usman, J., & Yahya, M. (2022). Public Relations Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. *Unismuh*, 3(3).
- Gumolung, S., Rares, J. J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(4). <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>
- Hai, K. A., Watulingas, R. R., & Singal, R. (2021). Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Di Era Pandemi Covid 19 Menurut Undang Undang Nomor 9 Tahun 2015. *Lex Administratum*, IX(7), 35–42.
- Linawati, Y., Suzantia, H., & Wibowo, M. G. (2021). Dampak Tata Kelola Pemerintahan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi dan Indeks Pembangunan Manusia: Studi Kasus Negara Berkembang OKI. *TEMALI: Jurnal Pembangunan Sosial*, 4(2), 133–144. <https://doi.org/10.15575/jt.v4i2.12547>
- Mokoginta, C., L. I., & Rumerung, J. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. *Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran (Mabp)*, 5(1), 82. <http://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/mabp/article/view/593>
- Nurfadlilah, E. (2017). Tata Kelola Pendidikan: Studi tentang Gerakan Ayo Sekolah di Kabupaten Bojonegoro dilihat dari Perspektif Good Governance dan Sound Governance. *Repository.Unair.Ac.Id*, 5, 1–12. <https://repository.unair.ac.id/67784/>
- Putri, T. K., Irawan, B., & Zulfiani, D. (2022). Presepsi Publik dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Melalui Mobile JKN Oleh BPJS Kesehatan Indonesia. *EJournal Administrasi Publik*, 9(4), 5710–5721.
- Sartika, E. (2010). Pengolahan Data Berskala Ordinal Ordinal Data Scale Analysis. *Sigma-Mu*, 2(1), 60–69.
- Sianturi, R., Aini, N., Surya, K. S., & Khaerunnisa, G. (2022). Konsep Standar dan Ruang Lingkup Pengelolaan Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(2), 54–64. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/YaaBunayya/article/view/14392/7809>
- Sintania, J., & Oktariyanda, T. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Program Pete Jawa Rasa Timun Di Puskesmas Gedongan Kota Mojokerto. *Publika*, 11(2), 1863–1876. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1863-1876>
- Sondakh, V., Lengkong, F. D. ., & Palar, N. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(8), 88–100.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Yee, C. S., Sapiei, N. S., & Abdullah, M. (2018). Tax Avoidance, Corporate Governance and Firm Value in The Digital Era. *Journal of Accounting and Investment*, 19(2). <https://doi.org/10.18196/jai.190299>
- Zaky, N., & Satria, T. D. (2022). Tata Kelola dan Manajemen Pendidikan Pada Masa Pandemi Covid-19 Berbasis E-Learning di Prodi Pendidikan Musik Universitas Negeri Medan.

Seminar Nasional 2022 - NMB Art.
<https://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/7084>
<https://tingkir.salatiga.go.id/kuesioner-skm/>