

Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

Arafazira

Universitas Muhammadiyah Bengkulu

arafazira482122@gmail.com

Abstract

There is a problem regarding the quality of One Stop Integrated Services at the Office of the Ministry of Religion of Bengkulu Province, namely that when people want to make products from One Stop Integrated Services there are still many people who do not understand what requirements must be brought. The lack of these requirements indirectly hinders the service application process. So it will affect the length of the service process and will have an impact on the quality of the service provided. Based on the problems mentioned, the researcher formulated the problem as follows: What is the Quality of One Stop Integrated Services (PTSP) at the Bengkulu Province Ministry of Religion Office? So this research is to determine the Quality of One Stop Integrated Services (PTSP) at the Office of the Ministry of Religion of Bengkulu Province. The type of research carried out by the author is field research and based on the nature of the problem, this type of research is descriptive research using qualitative methods. Based on the discussion and research results regarding One Stop Service Quality Analysis (PTSP) at the Office of the Ministry of Religion of Bengkulu Province, it can be concluded that the quality of service is quite good and optimal, however, there are still several indicators that are still lacking, such as information that is not well understood by the public. and the time for document completion is not appropriate and appropriate.

Keywords: Service Quality; One Stop Integrated Service (PTSP);

Abstrak

Terdapat permasalahan mengenai kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu yaitu pada saat masyarakat ingin membuat produk dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus di bawa. Kurangnya persyaratan tersebut secara tidak langsung menjadi penghambat proses pengajuan layanan. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya proses pelayanan dan akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan permasalahan yang disebutkan maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu? Maka penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian lapangan (field research) dan berdasarkan sifat permasalahannya, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dapat di tarik kesimpulan yaitu kualitas pelayanan nya sudah cukup baik dan optimal namun, memang masih ada beberapa indikator yang masih kurang seperti informasi yang kurang dipahami oleh masyarakat dan belum tepat dan sesuai nya waktu penyelesaian dokumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);

Cite this article format:

Arafazira. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. PETAHANA: Journal of Social Politics and Public Administration, 1(1), 68-75.

PENDAHULUAN

Sabaruddin (2015:9) mengatakan bahwa "Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi Negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Sehingga tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik yang tentunya harus didukung dengan

ketersediaan administrator publik yang memiliki komitmen kepada publik." Tuntutan mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan mudah sudah menjadi harapan semua masyarakat. Tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan birokrasi pemerintah selama ini, belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat (Yunus Alaam, 2016).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan, sebagai upaya mencapai good governance/kepemerintahan yang baik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu adalah pemberian pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol sistem pengendalian manajemen (kemenag.go.id).

Tujuan dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai PERMENDAGRI No.24 Tahun 2006 adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang baik. Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (one stop service) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan. Dengan adanya kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, seluruh perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga.

Sehubungan dengan fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, kepuasan masyarakat merupakan suatu ukuran untuk mengetahui keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Kondisi ini memperlihatkan bahwa masih banyaknya pengaduan (keluhan) atau pertanyaan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah maka kinerja

Pelayanan publik menjadi titik strategis. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama pada kesimpulannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama.

Berdasarkan observasi awal ditemukan permasalahan mengenai kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu yaitu pada saat masyarakat ingin membuat produk dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus di bawa. Persyaratan pelayanan sudah ada di website Kementerian Agama Provinsi Bengkulu tetapi hambatan tersebut terjadi pada pengguna layanan yang berusia 40 tahun ke atas, di karenakan pengguna layanan tersebut tidak begitu paham dengan dunia internet. Dapat dilihat juga dari masih banyak masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan sesuai jenis layanan yang akan diajukan oleh pengguna layanan, Kurangnya

persyaratan tersebut secara tidak langsung menjadi penghambat proses pengajuan layanan. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya proses pelayanan dan akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian lapangan dan berdasarkan sifat permasalahannya, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif.

Deskriptif merupakan penelitian dengan menggambarkan dan menginterpretasikan suatu objek sesuai dengan data yang ada di lapangan. Sedangkan kualitatif adalah data yang di peroleh dari hasil pencarian fakta dan informasi yang di ambil dari informan untuk di wawancarai kemudian digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Tujuan dari pendekatan deskriptif yaitu: untuk mempermudah mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk alur cerita atau teks naratif sehingga lebih mudah dipahami. Pendekatan ini menurut peneliti mampu menggali data dan informasi sebanyak-banyaknya dan sedalam mungkin untuk keperluan penelitian, peneliti mengharapkan pendekatan ini mampu memberikan jawaban atas rumusan masalah yang telah diajukan.

Dengan demikian, penggunaan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Sumber data yang digunakan berupa kata-kata yang menggambarkan dan menjelaskan, dan dari data tersebut diambil kesimpulan yang disusun secara sistematis dalam bentuk tulisan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Satu Pintu

Pada bagian ini peneliti akan membahas dan menjelaskan mengenai analisis terhadap tanggapan- tanggapan responden terhadap indikator- indikator penelitian yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Pelayanan Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan yang di kemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry. Adapun indikator yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Keandalan (Reliability) Reliability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan Segera, akurat dan Memuaskan.
2. Daya Tanggap (Responsiveness) Responsiveness adalah keinginan pegawai untuk mendukung masyarakat dalam penyediaan layanan raktif.
3. Jaminan (Assurance) Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.

4. Perhatian (Empathy) Empathy adalah kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan masyarakat.
5. Bukti Langsung (Tangible) Tangible adalah bentuk layanan yang tepat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas komunikasi.

Reliability

Indikator kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor wilayah Kementerian Kota Bengkulu dapat diukur melalui indikator pada kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan petugas dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Standar pelayanan perlu diperhatikan dalam proses pelayanan, bagaimana dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan tahapan- tahapan pelayanan yang ada. Pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu harus mampu untuk merealisasikan kebutuhan masyarakat tanpa harus mempersulit dalam pemberian pelayanan tersebut.

Berdasarkan observasi dan wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti untuk meninjau aktivitas pelayanan publik di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu, peneliti menemukan bahwa pegawai pelayanan kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu sudah menguasai dan memahami Standar Pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini juga di sampaikan oleh salah satu pegawai pelayanan mengurus berkas di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu.

Setelah peneliti melakukan observasi di lapangan dan melakukan wawancara kepada beberapa informan hal ini menyatakan bahwa teori Zeithaml, Parasuraman & Berry Terkait Analisis Kualitas Pelayanan Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Bengkulu pada indikator Reliability sudah berjalan cukup baik.

Responsiveness

Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu organisasi birokrasi yang melayani masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Untuk mengukur dimensi daya tanggap dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dapat diukur melalui indikator terkait merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

Setelah peneliti melakukan observasi di lapangan dan melakukan wawancara kepada beberapa informan hal ini menyatakan bahwa teori Zeithaml, Parasuraman & Berry Terkait Analisis Kualitas Pelayanan Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Bengkulu pada indikator Responsiveness sudah berjalan dengan baik.

Assurance

Menurut Lupioyadi (2013:217) jaminan (assurance) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dimensi jaminan (assurance) ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Untuk mengukur dimensi jaminan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dapat diukur melalui indikator terkait petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

Setelah peneliti melakukan observasi di lapangan dan melakukan wawancara kepada beberapa informan hal ini menyatakan bahwa teori Zeithaml, Parasuraman & Berry Terkait Analisis Kualitas Pelayanan Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu pada indikator Assurance belum berjalan dengan maksimal.

Empathy

Dimensi ini memaparkan jika organisasi memberi perhatian yang sifatnya individual maupun pribadi pada masyarakat serta memiliki upaya dalam memahami kehendak masyarakat. Hal ini artinya bahwa perlu memberi kemudahan untuk menyelenggarakan hubungan komunikasi yang baik serta pemahaman terkait kebutuhan para anggota masyarakat.

Setelah peneliti melakukan observasi di lapangan dan melakukan wawancara kepada beberapa informan hal ini menyatakan bahwa teori Zeithaml, Parasuraman & Berry Terkait Analisis Kualitas Pelayanan Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu pada indikator Empathy sudah berjalan dengan baik.

Tangibel

Indikator ini berkaitan dengan bukti fisik pelayanan yakni proses pelayanan yang mudah dan petugas yang disiplin.

Setelah peneliti melakukan observasi di lapangan dan melakukan wawancara kepada beberapa informan hal ini menyatakan bahwa teori Zeithaml, Parasuraman & Berry Terkait Analisis Kualitas Pelayanan Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu pada indikator Tangibel sudah berjalan cukup baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kehandalan (Reliability) Penilaian kualitas pada dimensi kehandalan (reliability) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu memperlihatkan yakni kualitas pelayanannya sudah cukup baik, bahkan mendapat penilaian 89 dari survei eksternal yang melibatkan 130 responden dari masyarakat pengguna pelayanan.

2. Daya Tanggap (Responsiveness) Hasil pengukuran kualitas yang dilakukan pada dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik. Petugas merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keperluan yang diperlukan. Petugas pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu telah merespon pengguna layanan yang ingin melakukan pelayanan. Pengguna layanan akan merasa senang jika petugas merespon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Jika petugas merespon setiap pengguna layanan maka akan menciptakan penilaian yang baik bagi penyedia layanan.
3. Jaminan (Assurance) Hasil pengukuran kualitas yang dilakukan pada dimensi jaminan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kurang maksimal. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Namun, pada saat pengambilan berkas masih ada berkas yang belum diselesaikan secara tepat waktu.
4. Perhatian (Empathy) Indikator pada dimensi empati memperlihatkan yakni kualitas pelayanannya sudah baik. Pegawai melakukan pelayanan dengan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun). Sehingga, jika pegawai bersikap ramah kepada pengguna layanan, maka masyarakat juga akan merasa nyaman untuk menggunakan layanan di kantor tersebut.
5. Bukti Langsung (Tangible) Dimensi Tangible (berwujud) telah memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya peraturan yang mengatur mengikat mengenai seragam serta atribut yang digunakan oleh petugas dalam kegiatan kesehariannya, sarana dan prasarana yang disediakan cukup baik dengan memenuhi standard pelayanan publik, alat bantu yang digunakan oleh petugas sudah lengkap dan petugas dalam menjalankan tugas dengan baik dan patuh terhadap peraturan yang telah ditetapkan hal tersebut dapat memberikan penilaian positif kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan pada aspek tangible ini.

REFERENSI

- Admaji, Arista. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat ini*. Yogyakarta : Deepublish. Andifitri. 2020. "Kajian Deskriptif Analisis Pelayanan Satu Pintu Terpadu I Kota Bandung Menuju Konsep Pelayanan Berbasis Good Governanc"
- Anonim. 2007. "Mengukur Kinerja Pelayanan Terpadu untuk Perizinan Usaha di Indonesia" The Asia Foundation. Agustus 2007. h. 5. Deska
- Amalia, A., Tua, H., & Rusli, Z. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Dan Kepuasan Pasien. *Jiana, Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(3), 356–363. <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/viewFile/4852/4579>
- Azizah, D. H. N., Afiffudin, & Suyeno. (2020). MEMPERMUDAH AKSES PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Madiun) Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Malang , Jl . MT Haryono 193 Malang , 65144 , Indonesia LPPM Unisma Jl . MT Har. Respon Publok, 14(1), 12–18.

- Dwimawanti, I. H. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti. *Dialogue JIAKP*, Vol.1(1), 109–116. <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>
- Enggarani, N. S. (2016). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Law and Justice*, 1(1), 16. <https://doi.org/10.23917/laj.v1i1.2702>
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Ferdian, E., Argenti, G., & Marsingga, P. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik bagian kependudukan. *Jurnal EKonomi Dan Manajemen*, 18(kualitas pelayanan), 357–362.
- Fu, M., Kasih, Y., & Megawati, M. (2018). Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Loyalitas Pelanggan Jne Cabang Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stie Mdp). *Stie Mdp*, 1–9. https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=kLoRtwYAAAAJ&citation_for_view=kLoRtwYAAAAJ:RHpTSmoSYBkC
- Gunadi, Irawan, A., Ratnasari, S. L., & Wibisono, C. (2015). Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 56–65. adiirawan@polibatam.ac.id
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, 3(1), 20–38.
- Imam Muazansyah. (2018). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Kualitas Kerja terhadap Kualitas pelayanan. *Jurnal Aplikasi Administrasi*, 21(1), 49–61.
- Isbandono, P., & Pawastri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 48. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p48-54>
- Jayanti, N. D. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1–97.
- Kamal, A., Fitri, R., Rusman, Y., & Sohrah, S. (2022). REKASATWA : Jurnal Ilmiah Peternakan 4(1): 12-21 KEANDALAN (RELIABILITY) DAN DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) PADA KINERJA PELAYANAN DI SHOWROOM MBC. *Jurnal Ilmiah Peternakan*, 4(1), 12–21. <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.id>
- Kementerian, K., & Kabupaten, A. (n.d.). Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Publik Menggunakan Metode Servqual Model One-Stop

Integrated Service System Analysis Towards Quality Improvement of Public Services Quality Using Servqual Model Method Iaya.

- Kuat, T., Dan, T., & Batako, B. (2013). 74-74-1-Pb. 21(1), 1–7.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Maulidia, R. N., Anisa, D. L. N., Norlaili, L., Shurur, M., & Ma'arif, S. (2019). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Jombang. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(1), 84–101. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.1.84-101>
- Nur, M. (2017). Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan. *Jurnal Office*, 3(1), 72. <https://doi.org/10.26858/jo.v3i1.3501>
- Pintu, S., Kementerian, K., Kota, A., Haskar, E., & Gusman, E. (2023). Mekanisme, Tantangan, dan Solusi Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah mewajibkan. 1(2), 206–219.
- Putu, N., & Widanti, T. (n.d.). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Literatur. 3(1), 73–85.
- Rahanyamtel, I. R., Rengifurwarin, Z. A., & Rahanra, I. (2023). Analisis Kualitas Pegawai Front Office Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Di Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(1), 267–277. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3755>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Sarokha, N., Malang, U. I., Administrasi, F. I., & Publik, J. A. (2023). (Ptsp) Dalam Kepuasan Masyarakat.
- Septiandini, R. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi. *JPASDEV : Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 1(2), 144. <https://doi.org/10.26418/jpasdev.v1i2.43466>
- Subekti, A., & Hariyanto, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Karanggeger Kecamatan Pajajaran Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(1), 182–190. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v15i1.160>
- Yunior, K. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso. 2.

Yunus Alaan. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2), 225–270.