

**ANALISIS PELAYANAN PRIMA PADA PROGRAM PENGURUSAN  
SURAT IZIN MENGEMUDI DI SATPAS COLOMBO SURABAYA JAWA  
TIMUR**

**Priscila Margaret Christiaan**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[priscilamargaret26@gmail.com](mailto:priscilamargaret26@gmail.com)

**Supri Hartono**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[suprihartono@untag-sby.ac.id](mailto:suprihartono@untag-sby.ac.id)

**Radjikan**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[radjikan@untag-sby.ac.id](mailto:radjikan@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

Pelayanan publik adalah kegiatan penyediaan jasa untuk masyarakat. Pelayanan ini biasa dilakukan oleh pemerintah atau aparatur negara. Karena menyangkut hidup banyak orang, maka pelayanan publik membutuhkan konsep, design, tata nilai, dan sistem yang berbeda dengan pelayanan yang bersifat pribadi. SATPAS Colombo Surabaya (Satuan Penyelenggara Administrasi SIM) adalah salah satu instansi pemerintah di Jawa Timur terutama kota surabaya yang dibentuk untuk mempercepat dalam memberikan pelayanan kepentingan masyarakat berupa barang. Pembentukan Satpas Colombo Surabaya ini bertujuan untuk mempermudah pelayanan publik kepada masyarakat. Satpas diartikan sebagai instansi pemerintah yang berkepentingan dalam memberikan kepuasan dalam pembuatan surat izin mengemudi. Penelitian ini menggunakan analisis pelayanan prima dalam pengurusan surat izin mengemudi di Satpas Colombo Surabaya. Hasil penelitian ini menyoroti pentingnya pelayanan prima dalam pengurusan surat izin mengemudi di Satpas Colombo Surabaya, terutama dalam mekanisme dan prosedur pelayanan pengurusan surat izin mengemudi.

**Kata Kunci:** *Analisis Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan, Satpas Colombo Surabaya*

**ABSTRACT**

Public service is the activity of providing services to the community. This service is usually carried out by the government or state apparatus. Because it concerns the lives of many people, public services require different concepts, designs, values and systems from personal services. SATPAS Colombo Surabaya (SIM Administration Organizing Unit) is one of the government agencies in East Java, especially the city of Surabaya, which was formed to speed up the provision of

public services in the form of goods. The formation of the Colombo Surabaya Satpas aims to facilitate public services to the community. Satpas is defined as a government agency that has an interest in providing satisfaction in making driving permits. This research uses an analysis of excellent service in processing driving permits at the Colombo Surabaya Satpas. The results of this research highlight the importance of excellent service in processing driving licenses at the Colombo Surabaya Satpas, especially in the mechanisms and procedures for driving license processing services.

**Keywords:** *Analysis of Excellent Service, Service Quality, Colombo Surabaya Security Service*

## **A. PENDAHULUAN**

SATPAS Colombo Surabaya (Satuan Penyelenggara Administrasi SIM) adalah salah satu instansi pemerintah di Jawa Timur terutama kota Surabaya yang dibentuk untuk mempercepat dalam memberikan pelayanan kepentingan masyarakat berupa barang. Pembentukan Satpas Colombo Surabaya ini bertujuan untuk mempermudah pelayanan publik kepada masyarakat. Satpas diartikan sebagai instansi pemerintah yang berkepentingan dalam memberikan kepuasan dalam pembuatan surat izin mengemudi.

Pelayanan publik merupakan metode yang digunakan dari pemerintah guna memahami keperluan masyarakat. Dalam hal ini, aparatur negara membantu pemerintah dalam memantau kualitas pelayanan di Satpas Colombo Surabaya. Salah satunya adalah Satpas Colombo Surabaya, yang terletak di Jl. Ikan Kerapu No.2-4, Kecamatan Krembangan, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Kantor pelayanan sim secara umum fungsinya Satpas Colombo Surabaya sebagai pelayanan pengurusan SIM. Agar dapat memenuhi kebutuhan tersebut, Satpas Colombo Surabaya memerlukan pegawai maupun sumber daya manusia yang memiliki kompetensi guna melaksanakan bermacam kebijakan yang sudah mereka tetapkan.

Tugas Satpas Colombo adalah menyediakan layanan prima dalam pengurusan surat izin mengemudi untuk warga. Mereka perlu memastikan bahwa pelanggan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Seiring bertambahnya kendaraan bermotor di Surabaya tiap tahun, ada kesempatan bagi pemerintah kota untuk membangun kesadaran mengenai kegunaan surat izin mengemudi. Hal ini berpotensi meningkatkan pendapatan, namun jika peningkatan kualitas layanan tidak dilakukan secara bersamaan, bisa timbul masalah seperti ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan.

Seiring dengan perkembangan zaman, masalah percaloan dalam proses pembuatan SIM baru di Satpas Colombo Surabaya semakin sering terjadi. Oleh karena itu, Satlantas Polrestabes Surabaya meningkatkan upaya untuk memberantas praktik calo tersebut pengurusan SIM di Satpas Colombo Surabaya yang perlahan meningkatkan guna mempersempit ruang gerak calo-calo yang ingin mendapatkan pekerjaan dengan modus iming-iming atau janji manis. Dengan melakukan penetapan yang memantau dan menghalau calo, berarti pelayanan lebih sempurna

dan berjalan lancar, serta menyediakan ruang yang dapat diakses dalam jumlah yang cukup besar untuk memungkinkan jumlah maksimum pelayanan SIM.

Menurut Haryono Umar, Ketua KPK pada tahun 2009, ditemukan bahwa banyak calo masih beroperasi di Satpas Colombo, menimbulkan kecemasan di kalangan masyarakat. Calo ini sering memaksa pengunjung untuk menggunakan layanan mereka, yang mengakibatkan biaya tambahan yang signifikan. Meskipun demikian, masih ada sejumlah besar masyarakat yang memilih untuk menggunakan jasa calo tersebut.

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengatasi masalah di lembaga publik, inovasi menjadi sangat penting agar layanan dapat beroperasi dengan efektif. Penerapan inovasi yang didukung teknologi menjadi semakin penting di instansi pelayanan publik, khususnya di Satpas Colombo Surabaya, untuk memenuhi tujuan dan harapan masyarakat. Tujuan utama dari Satpas Colombo adalah untuk menghadirkan inovasi layanan yang lebih baik demi kepentingan masyarakat.

Agar dapat memecahkan permasalahan yang ada dan demi meningkatkan pelayanan yang berkualitas, maka dibutuhkan sebuah inovasi pelayanan publik yang lebih baik, cepat, akurat, professional, dan transparan. Dengan adanya SIM Online dapat membantu kebutuhan masyarakat dalam melakukan pembuatan surat izin mengemudi. Sistem ini digunakan untuk pengguna layanan yang berguna untuk mengurus surat izin mengemudi yang baru dari berbagai wilayah kota/kabupaten dalam provinsi Jawa Timur. Selain itu terdapat juga sim keliling yang sama seperti kantor Satpas Colombo tetapi belum juga terhubung secara online dan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses bayar perpanjangan surat izin mengemudi.

## **B. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Metode penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif. Yang dimana metode sifatnya tidak terlalu mementingkan makna, maka sebaliknya. Menekankan makna deskriptif banyaknya menganalisa data, namun saja mengamati tahap-tahap keadaan sebuah fenomena, tidak ke dalam data atau makna data. Metode ini digunakan memiliki karakteristik yang sama dengan topik penelitian, yaitu Mengacu pada masalah sosial, yaitu isu-isu yang terdapat di dalam masyarakat dan terus berkembang seiring waktu. Para peneliti ditugaskan untuk mengumpulkan fakta-fakta yang berkaitan dengan kesuksesan program pengurusan surat izin mengemudi (SIM) di Satpas Colombo.

Pendekatan ini diharapkan bisa membantu penelitian ini menemukan jawaban, tentang hal pelayanan pengurusan SIM dalam meningkatkan kualitas di Satpas Colombo Surabaya. Sedangkan, penelitian ini pula lebih membantu pada aspek axiologis guna bisa memperoleh jawaban mengenai pelayanan prima pengurusan SIM di Satpas Colombo Surabaya.

### **Focus Penelitian**

Pada penelitian kali ini untuk mengetahui tentang pengurusan sim dan pelayanannya yang disediakan oleh pemerintah daerah. Kota Surabaya dianggap sebagai salah satu kota yang terbentuk guna mempercepat dalam memberi

pelayanan kepentingan masyarakat seperti barang yaitu SIM. Identifikasi dilakukan terhadap proses analisis pelayanan prima pengurusan sim di satpas colombo Surabaya menggunakan variabel dari teori Thoha sebagai upaya untuk mengatasi kenaikan calo dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mempunyai sim saat berkendara.

#### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini berada di Satpas Colombo Surabaya yang berada di Jl. Ikan Kerapu No.2-4, Perak Bar., Kec. Krembangan, Surabaya, Jawa Timur. Tujuan peneliti memilih lokasi disini yaitu untuk meneliti apakah Satpas Colombo Surabaya sudah dianggap bagus dalam pelayanan prima pengurusan SIM.

#### **Sumber Data**

Sumber data yang didapatkan dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data asli yang dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk secara spesifik menjawab pertanyaan dalam penelitiannya, contohnya hasil wawancara yang dilaksanakan peneliti, Peneliti mengumpulkan data primer dengan mewawancarai dua aparatur dan lima anggota masyarakat. Sementara itu, data sekunder yang digunakan adalah data pendukung yang relevan dari kajian penelitian. Data sekunder ini didapatkan dari dokumen-dokumen yang tersedia di Satpas Colombo Surabaya.

#### **Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilaksanakan melalui proses komunikasi dua arah yang terstruktur antara peneliti (pewawancara) dan responden (yang diwawancarai) dengan tujuan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian. Observasi bisa dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung. Melalui dokumentasi ini, peneliti kualitatif dapat menggambarkan perspektif subjek dari materi tertulis maupun dokumen lain yang dibuat oleh orang-orang.

#### **Metode Analisis**

Berdasarkan penjelasan di atas, bisa disimpulkan bahwa dalam penelitian kualitatif deskriptif, analisis data adalah suatu proses yang berlangsung secara berkelanjutan dari permulaan hingga akhir penelitian. Proses ini mengikuti pola interaktif yang diperkenalkan oleh Miles & Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan kunci: pengurangan data, penyajian data, dan pembuatan kesimpulan. Reduksi data bertujuan untuk menyederhanakan dan mengatur data yang dikumpulkan selama proses pengumpulan dan penyajian, yang dapat berupa ringkasan, diagram alir, atau visualisasi lainnya. Langkah akhirnya adalah penarikan kesimpulan, dimana pada langkah ini terjadi proses analisis data. Peneliti akan menyimpulkan serta memverifikasi berdasarkan bukti-bukti yang ditemukan selama proses penelitian.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapat maka dianalisis menggunakan variabel dari teori Pelayanan Prima Menurut Thoha meliputi :

#### **1) Faktor Individual**

Sebuah organisasi atau instansi terbagi atas kelompok individu yang bekerja sama. Tetapi, di dalamnya, setiap individu memiliki keunikan serta peran yang

berbeda. Setiap individu juga memiliki sikap, sifat, dan perilaku yang beragam, sehingga dalam suatu organisasi atau instansi sering terjadi kesalahpahaman. Hal ini bisa mempengaruhi lingkungan di sekitar tempat kerja bagi individu, dan juga bisa mempengaruhi kualitas bagi individu tersebut. Selain adanya faktor sikap, sifat, dan perilaku ada juga yang mempengaruhi individu satu dengan individu lainnya yaitu perbedaan pendapat. Perbedaan pendapat sering terjadi di dalam organisasi atau instansi. Setiap individu memiliki pandangan dan keunikan yang berbeda. Faktor individual, termasuk kualitas sumber daya manusia memiliki peran krusial dalam mencapai kesuksesan organisasi.

Faktor individual sendiri di dalam Satpas Colombo Surabaya sangat mempengaruhi pelayanan prima dikarenakan dapat membantu dalam hal pelayanan terkhususnya pelayanan pegurusan SIM sehingga bisa berjalan dengan efektif. Satpas Colombo Surabaya sendiri masih dibawah naungan Satlantas Polrestabes Surabaya. Pengurusan SIM di Satpas Colombo ini tidak dipersulit seperti tahun-tahun sebelumnya.

## **2) Faktor Sistem**

Faktor sistem dalam suatu organisasi/instansi pemerintah maupun swasta lebih mengarah ke mekanisme/prosedur pelayanan. Di dalam pelayanan publik, masih terdapat beberapa prosedur pelayanan yang cukup rumit justru pelayanan yang cukup rumit ini dapat menimbulkan pelayanan yang berkualitas. Maka sebaliknya, justru prosedur pelayanan yang mudah kemungkinan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari hasil wawancara dari beberapa responden di tempat penelitian, peneliti menemukan bahwa mekanisme/prosedur pelayanan di Satpas Colombo Surabaya sudah sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP). SOP ini sudah dibuat dan ditentukan oleh Satlantas Polrestabes Surabaya dan Polrestabes Surabaya. Akan tetapi realitanya para responden (yang mewakili masyarakat) menyampaikan bahwa beberapa prosedur dalam pengurusan berkas-berkas masih terbilang cukup rumit seperti pengurusan SIM dan perpanjangan SIM. Hal ini sangat menyulitkan masyarakat selaku pengurusan SIM dan perpanjangan SIM. Masyarakat harus bolak-balik ke Satpas Colombo Surabaya untuk mengurus berkas-berkas yang sama.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pada poin pertama dijelaskan bahwa prosedur pelayanan harus sederhana, dengan tujuan memberikan kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pihak Satlantas Polrestabes Surabaya dan Polrestabes Surabaya sebaiknya mengevaluasi mekanisme dan prosedur pelayanan agar lebih sederhana dan mudah diakses oleh masyarakat, terutama dalam pengurusan SIM dan perpanjangan SIM.

Maka dari pembahasan di atas, hasil pelayanan prima yang diinginkan oleh masyarakat mencakup transparansi, tanggung jawab, dan partisipasi yang baik di Satpas Colombo Surabaya. Meskipun demikian, perlu terus ditingkatkan agar tujuan pelayanan prima dapat tercapai secara maksimal.

Faktor sistem di Satpas Colombo Surabaya sangat mempengaruhi pelayanan prima dalam hal pengurusan SIM. Terkadang, faktor sistem ini masih kurang

memadai, seperti fasilitas, sarana, dan prasarana. Maka dari itu pihak Satpas Colombo Surabaya sendiri berupaya untuk memperbaiki fasilitas, sarana dan prasarana sehingga masyarakat bisa tetap nyaman dalam mengurus SIM.

### **Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung**

Dalam penelitian mengenai analisis pelayanan prima di Satpas Colombo Surabaya, terdapat faktor yang mempengaruhi terlaksananya pelayanan prima. Berikut adalah faktor-faktor yang menjadi Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung:

#### **a. Faktor Penghambat**

##### **1. Aplikasi yang sering lemot**

Beberapa aplikasi yang dimiliki oleh kepolisian terkhususnya pada Satpas Colombo Surabaya sendiri yaitu ada aplikasi Digital Korlantas/Sinar yang dimana aplikasi ini bisa digunakan untuk perpanjangan SIM tanpa harus masyarakat datang ke kantor unit layanan SIM. Aplikasi tersebut di develop pada tahun 2021 saat pandemi covid-19, dan aplikasi tersebut untuk memerangi calo-calo yang ada di sekitar Satpas Colombo Surabaya. Aplikasi ini jika terlalu sering digunakan oleh banyak orang maka terjadi kelambatan pada sistem aplikasinya. Maka aplikasi yang sering lemot masuk ke dalam faktor penghambat dalam perpanjangan SIM yang ada di Satpas Colombo Surabaya.

##### **2. Jaringan yang tidak stabil**

Sudah dijelaskan diatas di Satpas Colombo Surabaya terdapat aplikasi yaitu Digital Korlantas/Sinar. Dari aplikasi tersebut memudahkan masyarakat dalam pembuatan SIM baru, perpanjangan SIM, dan lain sebagainya. Akan tetapi, aplikasi ini sering terjadi jaringan yang tidak stabil (server down). Aplikasi ini bisa terjadi jaringan tidak stabil di tempat-tempat terpenzcil yang masih kurang keadaan internetnya. Maka dari itu aplikasi ini sering lemot jika digunakan berkali-kali dan bisa mengakibatkan jaringan tidak stabil (server down).

#### **b. Faktor Pendukung**

##### **1. Fasilitas yang memadai**

Pada faktor pendukung kali ini yaitu fasilitas yang memadai. Di satpas colombo surabaya dalam hal fasilitas memadai di bilang tercukupi, karena sudah banyak fasilitas yang cukup dan bisa digunakan untuk pengurusan SIM, perpanjangan SIM, maupun peningkatan SIM. Jadi tidak perlu ragu akan fasilitas yang terdapat di Satpas Colombo Surabaya memadai, dengan ruangan yang nyaman juga bersih serta tempat duduk yang nyaman.

##### **2. Pegawai yang tanggap dan cepat**

Pegawai di Satpas Colombo Surabaya ini sudah memiliki respon yang baik kepada pelayanan yang tersedia. Pegawai disini bersikap tanggap dan cepat dalam proses berkas-berkas pengurusan SIM, perpanjangan SIM, dan peningkatan SIM. Dikatakan tanggap dan cepat karena pegawai agar tugas dan pekerjaan bisa selesai tepat waktu, maka fokuslah untuk menjalankan pekerjaan dengan timeline yang ada di SOP.

3. Sarana dan prasarana yang memadai  
Sarana dan prasarana yang dimiliki pihak Satpas Colombo Surabaya sudah baik. Terlihat dari alat-alat yang memadai, seperti komputer, mesin cetak, Wi-Fi, dan ruang tunggu yang bersih dan nyaman, serta dilengkapi dengan CCTV di semua tempat.

#### **D. PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

Telah dijelaskan diatas bagaimana tentang faktor individual di satpas colombo surabaya, faktor individual sendiri ada beberapa pegawai yang baik dan beberapa pegawai juga menunjukkan kinerja yang kurang baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Faktor individual sendiri di satpas colombo surabaya sudah berjalan dengan efektif seperti SOP yang telah tersedia, jadi tidak ada lagi namanya pegawai yang kurang baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat terkhususnya dalam hal pengurusan SIM, perpanjangan SIM, dan peningkatan SIM. Hanya beberapa oknum dari pegawai di satpas colombo surabaya yang tidak sabar dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, akan tetapi oknum-oknum ini sudah diberi nasihat dari pihak atasan, dan satpas colombo surabaya juga telah melakukan evaluasi secara rutin terkait dengan faktor individual sendiri.

Telah dijelaskan juga terkait dengan faktor sistem di satpas colombo surabaya, faktor sistem sendiri lebih mengutamakan mekanisme/prosedur pelayanan. Maksud dari mekanisme/prosedur pelayanan ini lebih mengarah bagaimana proses pelayanan pengurusan SIM, perpanjangan SIM, dan peningkatan SIM. Faktor sistem ini di satpas colombo surabaya juga sudah berjalan dengan efektif tanpa ada namanya dipersulit lagi seperti tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2021 sudah menjadi tahun terakhir bagi para calo berkeliaran di sekitar satpas colombo surabaya, karena pihak satpas colombo surabaya sendiri telah memiliki aplikasi untuk pengurusan SIM, perpanjangan SIM, dan peningkatan SIM. Pihak satpas colombo surabaya juga rutin mengevaluasi terkait dengan faktor sistem sehingga banyak sekali perubahan yang terjadi pada faktor sistem di satpas colombo surabaya antara lain sudah tidak ada lagi calo, sudah tidak dipersulit dalam melakukan pengurusan SIM, perpanjangan SIM, dan peningkatan SIM.

##### **Saran**

Penelitian mengenai analisis pelayanan prima pada program pengurusan surat izin mengemudi guna tingkatkan kualitas pelayanan publik adalah penelitian yang masih jauh dari kata sempurna. Tetapi, Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini, peneliti berharap agar penelitian ini bisa dikembangkan lebih lanjut sehingga bermanfaat bagi masyarakat dan negara. Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi yang mungkin bermanfaat bagi penelitian berikutnya serta bagi pemerintah dan masyarakat.

1. Diharapkan bisa mengembangkan aspek-aspek yang belum terselidiki dalam penelitian ini, dikarenakan masih ada banyak ruang untuk pengembangan dan penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas layanan.
2. Bagi aparaturnegara, diharapkan dapat mengevaluasi kembali kinerja dari pegawai sehingga masyarakat tidak banyak mengeluh lagi dalam hal

pengurusan pelayanan SIM.

3. Bagi akademisi, baik mahasiswa ataupun dosen, diharapkan penelitian ini bisa memberi manfaat untuk referensi yang dapat dikembangkan untuk mendapatkan pengetahuan yang lebih mendalam, terutama dalam bidang administrasi publik, sehingga dapat meningkatkan pelayanan aparatur negara tidak hanya secara prima tetapi juga secara lebih komprehensif.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bapenda Jabar. (2014, Maret 14). Konsep Pelayanan Publik. Diakses dari <https://bapenda.jabarprov.go.id/2014/03/14/konsep-pelayanan-publik/>
- Yonada, N. (2023, Agustus 12). Apa Yang Dimaksud Pelayanan Prima Menurut Ahli dan Tujuannya. Tirta.ID. Diakses dari <https://tirta.id/apa-yang-dimaksud-pelayanan-prima-menurut-ahli-dan-tujuannya-gNX8>
- Fidianingsih, V., & Fanida, E. H. (2020). Inovasi Layanan e-SIM (Elektronik Surat Izin Mengemudi) Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Kepolisian Resort Kota Sidoarjo. *Publika*, 8(5). Diakses dari <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/36894/32847>
- Sulistiyo, R. D., & Shihab, M. R. (2020). Transformasi Digital Dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri. *Telaah Manajemen*, 8(2), 1-10. Diakses dari <https://doi.org/10.33050/tmj.v8i2SP.2064>
- Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II (Diploma thesis, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar). Diakses dari <http://eprints.unm.ac.id/id/eprint/10107>
- Sari, N. (2018). Pengaruh Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Think Pair Share (TPS) Berbantuan Media Audio Visual Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas X MIA 1 SMA Negeri 1 Bangkinang Kota [Tesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. [https://repository.uin-suska.ac.id/13155/7/7.%20BAB%20II\\_2018385ADN.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/13155/7/7.%20BAB%20II_2018385ADN.pdf)
- Putra, M. B. (2020, November 29). Mengenal Pelayanan Publik. Ombudsman Republik Indonesia. Diakses dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>
- Syafnidawaty. (2020, November 8). Data primer. Raharja University. Diakses dari <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/>
- Satpas Colombo. (2021, Februari 9). [Gambar dari Satpas Colombo]. Twitter. Diakses dari <https://pbs.twimg.com/media/FaSJx9wVEAEMtCH.jpg>
- Batubara, Y. P. (2022, Maret 23). Teknik 7A+1S dan CLAP Untuk Budaya Pelayanan Prima. Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. Diakses dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-manado/baca-artikel/14842/Teknik-7A1S-dan-CLAP-untuk-Budaya-Pelayanan-Prima.html>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99. Diakses dari <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/download/954/1414>

- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-230. Diakses dari <https://jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jbh/article/download/42/38/>
- Sari, R. N. (2018). Pengaruh Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Think Pair Share (TPS) Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Ekonomi Kelas X IPS SMA Negeri 1 Bangkinang Kota (Skripsi). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru. Diakses dari <https://repository.uin-suska.ac.id/18777/8/8.%20BAB%20III%20%281%29.pdf>
- Thoha, Miftah, 1995, *Deregulasi dan Debirokratisasi dan Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat dalam Pembangunan Administrasi Indonesia*, LP3ES, Jakarta. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/296503-keterjangkauan-informasi-dalam-pelayanan-954af6d7.pdf>