



## **ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS BANYUPUTIH**

**Amir Amir<sup>1\*</sup>, Moch. Syafi'i<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Manajemen Bisnis Syari'ah, Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam, Universitas  
Ibrahimy, Jawa Timur 68374, Indonesia

<sup>1</sup>[amirmadaniy@gmail.com](mailto:amirmadaniy@gmail.com), <sup>2</sup>[syafiimoch15@gmail.com](mailto:syafiimoch15@gmail.com)

**Abstract:**

This study aims to analyze the implementation of public service management at Banyuputih Community Health Center (Puskesmas). The main focus of the research includes planning, organizing, implementation, and supervision processes in the delivery of healthcare services. A descriptive qualitative approach was employed to obtain an in-depth understanding through observation, interviews, and documentation. The results indicate that public service management has been carried out in a relatively systematic manner, although several obstacles remain, such as limited medical personnel, inadequate facilities, and suboptimal evaluation systems. Improvement efforts are continuously being made through enhanced internal coordination and the refinement of service information systems. These findings highlight the importance of strengthening managerial functions in public services, particularly in the health sector, to improve community satisfaction and institutional performance.

**Keywords:** Community Health Center; Health; Management, Performance; Public Service.

\* Corresponding author:

Email Address: [amirmadaniy@gmail.com](mailto:amirmadaniy@gmail.com) (Universitas Ibrahimy, Situbondo)

Received: August 11, 2025; Revised: November 30, 2025; Accepted: December 15, 2025; Published: December 30, 2025

## **PENDAHULUAN**

Perekonomian modern saat ini menunjukkan dinamika yang semakin kompleks, ditandai dengan tingginya laju aktivitas produksi, distribusi, dan konsumsi di berbagai sektor. Organisasi, baik sektor bisnis maupun layanan publik, dituntut untuk memiliki kemampuan adaptif dalam merespons perubahan yang cepat, termasuk dalam pengelolaan sumber daya yang mereka miliki. Peningkatan kebutuhan masyarakat akan layanan yang berkualitas menjadi indikator bahwa sistem manajerial yang diterapkan harus berjalan secara efektif dan efisien<sup>1</sup>. Tidak hanya sebatas pada upaya mencapai target institusi, namun juga pada bagaimana proses manajemen itu mampu menciptakan nilai dan kepuasan bagi para pemangku kepentingan.

Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang terstruktur dan profesional, manajemen menjadi unsur krusial yang menentukan kualitas sebuah organisasi. Di sektor publik misalnya, peningkatan kualitas layanan tidak dapat dicapai

<sup>1</sup> Riris Rismawati, Tatang Ibrahim, and Opan Arifudin, 'Peran Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan', *Jurnal Tahsinia*, 5.7 (2024), 1099–1122.

This is an open access article under [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



tanpa adanya sistem manajemen yang baik, meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Seluruh tahapan tersebut harus saling terintegrasi agar tujuan organisasi dapat dicapai secara maksimal. Ketika salah satu elemen tidak berjalan optimal, maka akan berdampak langsung terhadap efektivitas kinerja organisasi secara keseluruhan.

Manajemen, dalam pengertian umum, dapat dimaknai sebagai proses koordinasi kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif<sup>2</sup>. Konsep ini mencakup upaya pengambilan keputusan yang tepat, pemanfaatan sumber daya secara optimal, serta penyusunan strategi yang relevan dengan konteks organisasi. Fungsi-fungsi manajemen sebagaimana dikemukakan oleh para ahli seperti perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengarahan (actuating), dan pengendalian (controlling) merupakan kerangka kerja yang bersifat universal dan dapat diterapkan dalam berbagai bentuk institusi, termasuk dalam unit-unit pelayanan masyarakat<sup>3</sup>.

Pada konteks lembaga pelayanan seperti pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), sistem manajemen yang baik bukan hanya berkaitan dengan aspek administratif semata, melainkan juga menyangkut bagaimana pelayanan diberikan secara profesional, terukur, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Puskesmas tidak lagi hanya diposisikan sebagai fasilitas pelayanan dasar, namun juga sebagai pusat penggerak kesehatan yang mampu mendorong masyarakat hidup lebih sehat dan produktif. Oleh karena itu, tuntutan terhadap kualitas layanan yang diberikan Puskesmas semakin tinggi, baik dari sisi kecepatan pelayanan, ketersediaan tenaga kesehatan yang kompeten, maupun kelengkapan sarana dan prasarana. Namun, berbagai tantangan masih sering ditemukan dalam praktik manajemen di institusi pelayanan publik, seperti rendahnya efisiensi penggunaan sumber daya, lemahnya koordinasi antarbagian, serta kurang optimalnya pengawasan terhadap pelaksanaan tugas. Masalah-masalah tersebut menandakan bahwa pengelolaan organisasi belum sepenuhnya berjalan sebagaimana mestinya. Di sinilah peran manajemen menjadi sangat vital untuk memastikan seluruh elemen organisasi berjalan selaras dalam mencapai tujuan pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara menyeluruh bagaimana implementasi manajemen diterapkan dalam unit pelayanan publik, dengan fokus pada aspek struktur organisasi, pengelolaan sumber daya manusia, dan proses kerja yang ada. Dengan melakukan identifikasi terhadap kekuatan dan kelemahan manajerial dalam praktik nyata, diharapkan akan ditemukan solusi yang bersifat aplikatif guna meningkatkan kualitas pelayanan ke depan. Kajian-kajian sebelumnya telah menunjukkan bahwa pengelolaan organisasi yang baik berkorelasi positif dengan meningkatnya kinerja dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan<sup>4</sup>. Oleh karena itu, penting bagi setiap institusi, termasuk Puskesmas, untuk terus mengevaluasi dan memperbarui sistem manajemennya agar mampu menjawab tuntutan zaman. Dalam hal ini, tidak hanya pendekatan teoritis yang dibutuhkan, namun juga kajian berbasis data empiris di lapangan guna menggambarkan kondisi nyata yang sedang dihadapi.

<sup>2</sup> Zhang Xinyu, 'The Impact of Internal and External Coordination on Organizational Performance', *Journal of Enterprise and Business Intelligence*, 3.1 (2023), 23–32.

<sup>3</sup> S E Hantono, Selvia Fransiska Wijaya, and M SE, *Pengantar Manajemen* (Penerbit Widina, 2025).

<sup>4</sup> Anggun Purnama Sari, 'Analisis Penerimaan Dan Penggunaan E-Office Pada Polda Sumsel Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)' (Universitas Islam Indonesia, 2025).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam praktik manajerial yang diterapkan di Puskesmas Banyuputih. Pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengeksplorasi fenomena secara holistik dalam konteks kehidupan nyata, khususnya berkaitan dengan proses pengelolaan organisasi pelayanan publik. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif terkait pola kerja, pengambilan keputusan, serta interaksi antarpegawai di lingkungan Puskesmas<sup>5</sup>.

Rancangan penelitian ini bersifat studi kasus tunggal, dengan Puskesmas Banyuputih sebagai subjek utama. Studi kasus dipilih karena mampu memberikan kedalaman informasi serta memungkinkan peneliti untuk menelaah dinamika manajerial secara terfokus dan terperinci<sup>6</sup>. Penelitian dilakukan secara langsung di lokasi, dengan mengamati proses kerja serta berinteraksi dengan berbagai informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam manajemen Puskesmas.

Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan beberapa informan kunci, seperti kepala puskesmas, kepala tata usaha, dan sejumlah staf yang terlibat dalam kegiatan administratif dan operasional. Informan dipilih secara purposif, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi partisipatif terhadap aktivitas manajerial sehari-hari di puskesmas, terutama yang berkaitan dengan proses perencanaan, koordinasi antarunit, dan evaluasi kinerja. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui dokumen-dokumen internal puskesmas, seperti laporan tahunan, struktur organisasi, pedoman kerja, serta arsip kegiatan manajerial yang tersedia. Dokumen-dokumen ini membantu memperkaya pemahaman peneliti terhadap sistem dan prosedur yang berlaku di lingkungan puskesmas, sekaligus memberikan konteks bagi interpretasi data primer.

Teknik pengumpulan data utama yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara semi-terstruktur, observasi lapangan, serta studi dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pandangan informan secara fleksibel sambil tetap mengacu pada panduan pertanyaan yang telah disiapkan<sup>7</sup>. Observasi dilakukan secara langsung di ruang kerja dan ruang pelayanan dengan mencatat berbagai interaksi, alur kerja, serta pengambilan keputusan yang dilakukan oleh para pegawai. Adapun studi dokumentasi difokuskan pada analisis dokumen yang relevan dengan praktik manajerial.

Setelah data terkumpul, proses analisis dilakukan secara bertahap melalui tiga langkah utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi yang relevan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Informasi yang dianggap penting kemudian disusun dalam bentuk tematik untuk memudahkan interpretasi. Selanjutnya, penyajian data dilakukan dengan menyusun narasi atau deskripsi yang sistematis, agar hubungan antar-tema dapat terlihat

<sup>5</sup> Yudo Handoko, Hansein Arif Wijaya, and Agus Lestari, *Metode Penelitian Kualitatif Panduan Praktis Untuk Penelitian Administrasi Pendidikan* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).

<sup>6</sup> Abdul Hadi and others, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Ilmu Komputer: Dilengkapi Dengan Studi Kasus* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).

<sup>7</sup> Loso Judijanto and others, *Research Design: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).

secara jelas. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses sintesis terhadap temuan utama yang diperoleh dari berbagai sumber<sup>8</sup>, guna membentuk pemahaman menyeluruh tentang praktik manajemen di Puskesmas Banyuputih.

Validitas data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, sementara triangulasi metode dilakukan dengan memadukan wawancara, observasi, dan dokumentasi<sup>9</sup>. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan keandalan dan kredibilitas hasil penelitian. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan anggota (member check) kepada informan, guna mengonfirmasi bahwa interpretasi data sesuai dengan kenyataan yang mereka alami.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk menggali secara mendalam bagaimana praktik manajemen umum diterapkan di Puskesmas Banyuputih. Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa Puskesmas ini memiliki sistem manajerial yang cukup tertata, meskipun masih terdapat berbagai tantangan yang memerlukan perhatian dan pemberian. Penelitian difokuskan pada aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan sebagai bagian dari fungsi manajemen yang dijalankan oleh pihak internal puskesmas. Bagian ini akan memaparkan hasil penelitian berdasarkan keempat aspek tersebut serta membahasnya dalam kerangka teori manajemen umum.

### Perencanaan dalam Manajemen Puskesmas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan di Puskesmas Banyuputih dilakukan secara rutin setiap tahun melalui kegiatan penyusunan Rencana Usulan Kegiatan (RUK) dan Rencana Pelaksanaan Kegiatan (RPK). Proses ini dimulai dengan evaluasi program kerja tahun sebelumnya, dilanjutkan dengan analisis kebutuhan layanan, dan kemudian dirumuskan menjadi rencana kerja tahun berikutnya. Kepala puskesmas berperan sebagai koordinator utama dalam proses ini, sementara masing-masing unit kerja menyusun rencana berdasarkan tugas dan fungsi mereka.

Perencanaan ini bersifat partisipatif, melibatkan seluruh unsur pimpinan dan staf terkait. Namun, berdasarkan wawancara dengan beberapa informan, masih ditemukan hambatan dalam hal sinkronisasi antara rencana program dengan sumber daya yang tersedia. Beberapa rencana kegiatan tidak dapat direalisasikan secara optimal karena keterbatasan anggaran atau keterlambatan distribusi dana. Jika dibandingkan dengan teori yang dikemukakan oleh Arifudin bahwa perencanaan merupakan fungsi manajemen yang mendasar karena menentukan arah dan tujuan organisasi<sup>10</sup>. Pada konteks Puskesmas Banyuputih, fungsi ini telah berjalan namun masih memerlukan penguatan pada aspek efektivitas implementasi. Perlu adanya penyesuaian antara rencana strategis dan kondisi riil di lapangan agar perencanaan menjadi lebih realistik dan aplikatif.

<sup>8</sup> Qomaruddin Qomaruddin and Halimah Sa'diyah, 'Kajian Teoritis Tentang Teknik Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles Dan Huberman', *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1.2 (2024), 77-84.

<sup>9</sup> Wiyanda Vera Nurfarijiani and others, 'Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10.17 (2024), 826-33.

<sup>10</sup> Moh Arifudin, Fathma Zahara Sholeha, and Lilis Fikriya Umami, 'Planning (Perencanaan) Dalam Manajemen Pendidikan Islam', *MA'ALIM: Jurnal Pendidikan Islam*, 2.02 (2021), 162-83.

## Pengorganisasian dan Pembagian Tugas

Dalam hal pengorganisasian, struktur organisasi Puskesmas Banyuputih telah disesuaikan dengan regulasi dari Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo. Terdapat pembagian tugas yang cukup jelas antara kepala puskesmas, kepala tata usaha, kepala unit pelayanan, serta petugas medis dan paramedis. Setiap personel memiliki uraian tugas (job description) yang menjadi acuan dalam pelaksanaan kerja sehari-hari. Namun, penelitian menemukan bahwa meskipun struktur organisasi sudah formal, dalam praktiknya masih terdapat tumpang tindih tugas di beberapa unit. Hal ini terjadi terutama ketika terjadi kekurangan sumber daya manusia pada posisi tertentu, sehingga pegawai lain harus merangkap tugas. Beberapa staf menyampaikan bahwa beban kerja yang tidak merata dapat mengganggu efektivitas pelayanan.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Robbins dan Coulter, pengorganisasian merupakan proses penyusunan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien<sup>11</sup>. Temuan ini memperlihatkan bahwa Puskesmas Banyuputih masih menghadapi tantangan dalam mengatur pembagian tugas agar selaras dengan kapasitas pegawai. Dibutuhkan manajemen sumber daya manusia yang lebih adaptif agar pengorganisasian dapat berjalan lebih efektif.

## Pelaksanaan dan Koordinasi Program

Pelaksanaan kegiatan di Puskesmas Banyuputih dijalankan berdasarkan jadwal program kerja yang telah ditetapkan. Setiap unit kerja bertanggung jawab terhadap realisasi program sesuai bidangnya, seperti pelayanan kesehatan dasar, pelayanan ibu dan anak, imunisasi, serta pelayanan promotif dan preventif. Dalam implementasinya, kepala puskesmas secara aktif melakukan monitoring dan koordinasi dengan seluruh unit.

Koordinasi dilakukan melalui rapat internal rutin mingguan dan bulanan. Rapat mingguan digunakan untuk mengevaluasi program berjalan serta mengatasi permasalahan teknis yang muncul di lapangan. Rapat bulanan digunakan untuk membahas perkembangan program dan menyusun laporan ke dinas kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa mekanisme koordinasi berjalan cukup baik dan menjadi salah satu kekuatan manajerial di Puskesmas ini. Namun demikian, pelaksanaan program juga dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan pegawai terhadap standar operasional prosedur (SOP). Beberapa informan mengakui bahwa masih ada pegawai yang belum sepenuhnya menjalankan SOP secara konsisten, khususnya dalam pelayanan administrasi. Hal ini menjadi kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Stoner dan Freeman dalam penelitian Hosiyatni dijelaskan bahwa pelaksanaan merupakan penerapan dari rencana yang telah disusun sebelumnya dan sangat dipengaruhi oleh kualitas koordinasi dan keterlibatan personel<sup>12</sup>. Berdasarkan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pelaksanaan program di Puskesmas Banyuputih sangat bergantung pada kepemimpinan kepala puskesmas dan partisipasi aktif dari seluruh pegawai.

<sup>11</sup> Lina Marlina Effendi, 'Upaya Perubahan Struktur Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Dalam Menciptakan Kualitas Pelayanan Publik', *Jurnal Media Birokrasi*, 2022, 51–66.

<sup>12</sup> Tri Majda Hosiyatni and Wulan Gita Nur Safitri, 'Human Resource Leadership Management Based on Emotional Intelligence in Educational Institutions', *Proceedings Series on Social Sciences & Humanities*, 24 (2025), 641–45.

## Pengawasan dan Evaluasi Kinerja

Fungsi pengawasan di Puskesmas Banyuputih dilakukan secara berjenjang, mulai dari pengawasan internal oleh kepala puskesmas hingga evaluasi dari Dinas Kesehatan. Secara internal, kepala puskesmas melakukan pengawasan harian melalui kontrol langsung ke unit-unit kerja serta memeriksa laporan kinerja mingguan dan bulanan. Selain itu, tim mutu internal juga melakukan audit pelayanan secara berkala.

Evaluasi kinerja dilakukan berdasarkan indikator pelayanan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, seperti angka cakupan imunisasi, angka kunjungan pasien, serta capaian program nasional. Evaluasi ini menjadi dasar dalam menentukan keberhasilan program serta merancang perbaikan untuk periode berikutnya. Namun demikian, pengawasan masih belum sepenuhnya didukung oleh sistem informasi manajemen yang memadai. Beberapa laporan masih dikerjakan secara manual, sehingga menyulitkan dalam pengolahan data secara cepat dan akurat. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam manajemen informasi dan pengambilan keputusan.

Menurut Griffin dalam penelitian Elsa Sabillah bahwa pengawasan merupakan proses penting dalam memastikan bahwa aktivitas organisasi berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan<sup>13</sup>. Dalam konteks Puskesmas Banyuputih, pengawasan sudah dilakukan secara fungsional, namun perlu penguatan melalui sistem informasi yang lebih terintegrasi.

## Diskusi dan Perbandingan dengan Penelitian Lain

Hasil temuan dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Sari yang menemukan bahwa efektivitas manajemen puskesmas sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala puskesmas dan kolaborasi antarunit kerja. Kelemahan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan seringkali berakar pada keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya pelatihan berkelanjutan<sup>14</sup>.

Penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan temuan dari Wulandari, yang menyatakan bahwa struktur organisasi yang jelas dan koordinasi internal yang rutin dapat meningkatkan kinerja layanan puskesmas<sup>15</sup>. Namun, inovasi dalam sistem informasi dan digitalisasi manajemen masih menjadi tantangan utama di sebagian besar puskesmas daerah. Berdasarkan segi teori, hasil ini mengonfirmasi bahwa fungsi-fungsi manajemen klasik seperti yang dijelaskan oleh Henry Fayol, masih sangat relevan diterapkan dalam konteks organisasi publik seperti puskesmas. Namun, agar fungsi-fungsi tersebut berjalan optimal, diperlukan dukungan teknologi, pelatihan sumber daya manusia, serta perencanaan yang adaptif terhadap dinamika masyarakat dan kebijakan pemerintah<sup>16</sup>.

<sup>13</sup> Elsa Sabillah Bahri and others, 'Konsep Dasar Pengawasan dalam Manajemen Pelatihan Dakwah', *Tashdiq: Jurnal Kajian Agama Dan Dakwah*, 17.4 (2025), 91–100.

<sup>14</sup> Milya Sari and Asmendri Asmendri, 'Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA', *Natural Science: Jurnal Penelitian Bidang IPA Dan Pendidikan IPA*, 6.1 (2020), 41–53 <<https://doi.org/10.15548/nsc.v6i1.1555>>.

<sup>15</sup> Deasy Wulandari Herliana Irmawati, Diah Yulisetiarini, 'Pengaruh Lokasi Dan Brand Image Serta Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Jember', *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 11.2 (2017), 155–63.

<sup>16</sup> Sidik Eli Lahagu, Bambang Kustiawan, and Iwan Adhicandra, *Manajemen Pendidikan: Teori & Referensi Komprehensif Untuk Pengembangan Dan Kemajuan Pendidikan Di Indonesia* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan dari penelitian adalah: (1) pelaksanaan manajemen pelayanan publik telah dijalankan dengan cukup efektif meskipun masih ditemukan beberapa kendala teknis dan non-teknis. Perencanaan program pelayanan di Puskesmas ini sudah disusun secara sistematis, dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat dan dukungan dari pihak internal serta eksternal. Proses pengorganisasian juga berlangsung cukup baik, ditandai dengan pembagian tugas yang relatif jelas antar unit kerja serta koordinasi lintas bagian yang terjaga meskipun masih dapat ditingkatkan; (2) Dari sisi pelaksanaan, program-program pelayanan kesehatan telah berjalan sesuai jadwal dan prosedur, termasuk pelayanan imunisasi, kesehatan ibu dan anak, serta pengobatan dasar. Namun, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana masih menjadi tantangan utama. Beberapa program strategis juga belum sepenuhnya optimal dalam pelaksanaannya akibat beban kerja yang tidak seimbang; dan (3) Pengawasan terhadap kinerja pelayanan dilakukan secara berkala melalui monitoring dan evaluasi internal, namun masih kurang dalam hal sistem pelaporan dan umpan balik dari masyarakat. Hal ini menyebabkan potensi penyesuaian dan perbaikan pelayanan belum dapat dilakukan secara cepat dan responsif.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami ingin mengucapkan terima kasih atas dukungan dari Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam, Universitas Ibrahimy Situbondo, Indonesia, 2025.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifudin, Moh, Fathma Zahara Sholeha, and Lulis Fikriya Umami, 'Planning (Perencanaan) Dalam Manajemen Pendidikan Islam', *MA'ALIM: Jurnal Pendidikan Islam*, 2 (2021), 162–83
- Bahri, Elsa Sabillah, Novia Kurnia Cahya, Dimas Tri Frasetiyo, M Nauval Hazieq, and Diana Septiani, 'Konsep Dasar Pengawasan dalam Manajemen Pelatihan Dakwah', *Tashdiq: Jurnal Kajian Agama Dan Dakwah*, 17 (2025), 91–100
- Effendi, Lina Marlina, 'Upaya Perubahan Struktur Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Dalam Menciptakan Kualitas Pelayanan Publik', *Jurnal Media Birokrasi*, 2022, 51–66
- Hadi, Abdul, Nur Widiyasono, Isnandar Slamet, Agus Aan Jiwa Permana, Yuwanda Purnamasari Pasrun, Rabiah Adawiyah, and others, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Ilmu Komputer: Dilengkapi Dengan Studi Kasus* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024)
- Handoko, Yudo, Hansein Arif Wijaya, and Agus Lestari, *Metode Penelitian Kualitatif Panduan Praktis Untuk Penelitian Administrasi Pendidikan* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024)
- Hantono, S E, Selvia Fransiska Wijaya, and M SE, *Pengantar Manajemen* (Penerbit Widina, 2025)
- Herliana Irmawati, Diah Yulisetiarini, Deasy Wulandari, 'Pengaruh Lokasi Dan Brand

Image Serta Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Jember', *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 11 (2017), 155–63

Hosiyatni, Tri Majda, and Wulan Gita Nur Safitri, 'Human Resource Leadership Management Based on Emotional Intelligence in Educational Institutions', *Proceedings Series on Social Sciences & Humanities*, 24 (2025), 641–45

Judijanto, Loso, Guntur Arie Wibowo, Karimuddin Karimuddin, Harun Samsuddin, Askar Patahuddin, Annisa Fitri Anggraeni, and others, *Research Design: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024)

Lahagu, Sidik Eli, Bambang Kustiawan, and Iwan Adhicandra, *Manajemen Pendidikan: Teori & Referensi Komprehensif Untuk Pengembangan Dan Kemajuan Pendidikan Di Indonesia* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024)

Nurfajriani, Wiyanda Vera, Muhammad Wahyu Ilhami, Arivan Mahendra, Muhammad Win Afgani, and Rusdy Abdullah Sirodj, 'Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10 (2024), 826–33

Qomaruddin, Qomaruddin, and Halimah Sa'diyah, 'Kajian Teoritis Tentang Teknik Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles Dan Huberman', *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1 (2024), 77–84

Rismawati, Riris, Tatang Ibrahim, and Opan Arifudin, 'Peran Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan', *Jurnal Tahsinia*, 5 (2024), 1099–1122

Sari, Anggun Purnama, 'Analisis Penerimaan Dan Penggunaan E-Office Pada Polda Sumsel Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)' (Universitas Islam Indonesia, 2025)

Sari, Milya, and Asmendri Asmendri, 'Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA', *Natural Science: Jurnal Penelitian Bidang IPA Dan Pendidikan IPA*, 6 (2020), 41–53 <<https://doi.org/10.15548/nsc.v6i1.1555>>

Xinyu, Zhang, 'The Impact of Internal and External Coordination on Organizational Performance', *Journal of Enterprise and Business Intelligence*, 3 (2023), 23–32