

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN ALUMNI PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS BALAI
LATIHAN KERJA SURABAYA
SKRIPSI**

Oleh:

KHUSNUL KHARISMA RAMADHANI

06020322036



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A
Dosen Pembimbing I**

Dr. Muhammad Nuril Huda, M.Pd

NIP. 198006272008011006

Dosen Pembimbing II

Dr. Sahudi, S.PdI, M.HI, M,PdI

NIP. 197704122009121001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : KHUSNUL KHARISMA RAMADHANI

NIM : 06020322036

JUDUL : MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN ALUMNI PADA UPT BALAI LATIHAN KERJA SURABAYA

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 09 Desember 2025

Pembuat pernyataan,



Khusnul Kharisma Ramadhani
NIM. 06020322036

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi ditulis oleh:

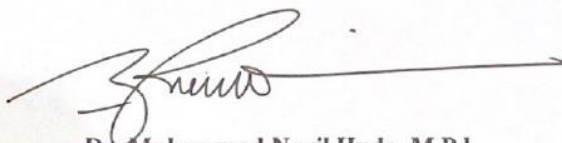
NAMA : KHUSNUL KHARISMA RAMADHANI
NIM : 06020322036
JUDUL : MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN ALUMNI PADA UPT BALAI
LATIHAN KERJA SURABAYA

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 09 Desember 2025

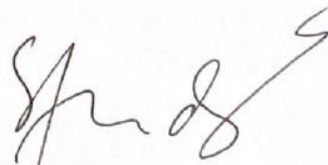
Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Dr. Muhammad Nuril Huda, M.Pd.

NIP. 198006272008011006



Dr. Sahudi, S.PdI, M.HI, M.PdI

NIP. 197704122009121001

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Khusnul Kharisma Ramadhani ini telah dipertahankan
di depan TIM Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya



Surabaya, 09 Desember 2025

Mengesahkan,

Dekan

Dr. H. Muhammad Thohir, S.Ag., M.Pd.

NIP.197903302014111001

Penguji I

Dr. Hj. Mardiyah, M.Ag

NIP.196707252003122001

Penguji II

Dr. H. Muhammad Shediq, S.Ag., M.Si

NIP.197504232005011002

Penguji III

Dr. Muhammad Nuril Huda, M.Pd.

NIP. 198006272008011006

Penguji IV

Dr. Sahudi, S.Pd.I., M.H.I., M.Pd.

NIP. 19770412200912100



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : KHUSNUL KHARISMA RAMADHANI
NIM : 06020322036
Fakultas/Jurusan : Tarbiyah dan Keguruan / Manajemen Pendidikan Islam
E-mail address : khusnulkharisma01@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Manajemen Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kepuasan Alumni pada UPT
Balai Latihan Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Januari 2026



(Khusnul Kharisma Ramadhani)

ABSTRAK

Penelitian ini membahas penerapan manajemen pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kepuasan alumni di Unit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja (BLK) Surabaya. Tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan publik dijalankan, bagaimana penerapannya dapat meningkatkan kepuasan alumni, serta dampak yang ditimbulkan dari penerapan tersebut terhadap peningkatan mutu layanan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan penelitian meliputi Kepala UPT BLK Surabaya, Kepala Subbagian Tata Usaha, Koordinator Pelayanan, staf administrasi, dan beberapa alumni. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi, kemudian dianalisis dengan model Miles dan Huberman yang mencakup reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan publik di UPT BLK Surabaya telah berjalan sesuai fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Tingkat kepuasan alumni dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, ketersediaan sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi, serta kualitas interaksi petugas dengan pengguna layanan. Penerapan manajemen pelayanan publik berdampak pada peningkatan kecepatan layanan, penerbitan sertifikat yang lebih cepat, penguatan sistem berbasis digital, dan peningkatan profesionalisme pegawai.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen pelayanan publik, serta menjadi acuan bagi UPT BLK Surabaya dan instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan alumni.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan Publik, Kepuasan Alumni

DAFTAR ISI	
MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN ALUMNI PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS BALAI LATIHAN KERJA SURABAYA.....	1
MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK UNTUK	i
MENINGKATKAN KEPUASAN ALUMNI PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS BALAI LATIHAN KERJA.....	i
SURABAYA	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iv
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Definisi Konseptual.....	12
F. KEASLIAN PENELITIAN.....	15

G. Sistematika Pembahasan.....	19
BAB II.....	21
KAJIAN PUSTAKA.....	21
A. Landasan Teori Manajemen Pelayanan Publik	21
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik	21
2. Paradigma Pelayanan Publik.....	22
3. Indikator Pelayanan Publik	27
4. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	28
B. Landasan Teori Kepuasan Alumni	31
1. Pengertian Kepuasan Alumni.....	31
2. Paradigma Kepuasan Alumni.....	32
3. Indikator Kepuasan Alumni	35
4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Alumni	36
C. Implikasi Manajemen Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Alumni.....	37
1. Peningkatan Efektivitas dan Kualitas Pelayanan melalui Integrasi Manajemen dan Digitalisasi.....	37
2. Penguatan Kualitas Sistem, Informasi, dan Pengalaman Pengguna.....	40
3. Dampak terhadap Kepercayaan serta Loyalitas Alumni	42
BAB III.....	44
METODE PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	46
C. Sumber Data dan Informan Penelitian.....	47
1. Sumber Data	47
2. Informan Penelitian	48
D. Metode Pengumpulan Data.....	49
1. Metode Observasi	49
2. Metode Wawancara.....	54
3. Metode Dokumentasi	59

E. Teknik Analisis Data	60
F. Keabsahan Data.....	63
BAB IV	66
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Deskripsi Subjek.....	66
1. Sejarah Unit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja Surabaya.....	69
2. Visi dan Misi	70
3. Struktur Organisasi.....	71
4. Sarana dan Prasarana.....	71
5. Deskripsi Informan.....	72
B. Hasil Penelitian.....	74
1. Manajemen Pelayanan Publik di UPT Balai Latihan Kerja Surabaya	74
2. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Alumni pada Unit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja Surabaya.....	90
3. Implikasi keberhasilan dalam Manajemen Publik dalam peningkatan kepuasan alumni pada UPT Balai Latihan Kerja Surabaya	100
C. Pembahasan	108
1. Manajemen Pelayanan Publik di UPT BLK Surabaya.....	108
2. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Alumni pada Unit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja Surabaya.....	115
4. Implikasi keberhasilan dalam Manajemen Publik dalam peningkatan kepuasan alumni pada UPT Balai Latihan Kerja Surabaya	122
BAB V	132
PENUTUP.....	132
A. KESIMPULAN.....	132
B. SARAN.....	134
DAFTAR PUSTAKA.....	136
LAMPIRAN	141

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Informan Penelitian	48
Tabel 2 Indikator Kebutuhan Data Observasi	51
Tabel 3 Indikator Data Wawancara	55
Tabel 4 Data Kebutuhan Dokumentasi	59
Tabel 5 Pengkodean Data Penelitian	63
Tabel 6 Sarana Prasarana	71
Tabel 7 Informan Penelitian	73
Tabel 8 Target dan Realisasi Kinerja UPT BLK Surabaya	75
Tabel 9 Indeks kepuasan masyarakat (IKM) UPT BLK Surabaya 2024	85
Tabel 10 Rencana Tindak lanjut Tahun Berikutnya	87
Tabel 11 Kendala kinerja	89
Tabel 12 Data Penempatan Peserta Pelatihan Tahun 2024	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur analisis data yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana	62
Gambar 2 Struktur Organisasi UPT Balai Latihan Kerja Surabaya	71
Gambar 3 Pola Temuan	130

DAFTAR PUSTAKA

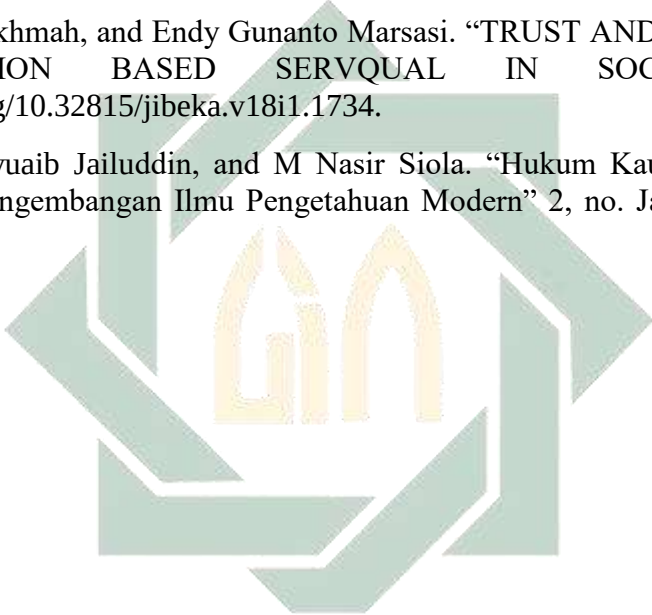
- Alipio Antonio Anano Jr. "Improving Employability through a Tracer Study on the Graduates of Don Bosco Training Center - Borongan Inc." *International Journal of Innovative Research in Engineering & Multidisciplinary Physical Sciences* 11, no. 1 (2023): 1–25. <https://doi.org/10.37082/ijirmps.v11.i1.230036>.
- Adiningsih, Nurul Izzah. "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik (Studi Kasus Fakultas FEBI UINSA)," n.d.
- Afrilia, Ufa Anita, Ayuningtiyas Putri, Mumpuni Halim, Asy Ary, Untung Muhdiarta, Muliadi Anangkota, Universitas Padjadjaran, Universitas Cenderawasih, and Politeknik Praktisi Bandung. "Transforming Public Services : The Role of Digital Innovation In." *International Journal of Teaching and Learning (INJOTEL)* 16, no. 1 (2024): 60–70.
- Alam, Roslina, and Ris Akril Nurimansjah. *Manajemen Talenta & Kepuasan Kerja*, 2022. [https://repository.umi.ac.id/1257/1/EBOOK Manajemen Talenta dan Kepuasan Kerja - Roslina Alam%2C Ris Akril Nurimansjah.pdf](https://repository.umi.ac.id/1257/1/EBOOK%20Manajemen%20TalentadanKepuasanKerja-RoslinaAlam%2CRisAkrilNurimansjah.pdf).
- Alon-Barkat, Saar. "Can Government Public Communications Elicit Undue Trust? Exploring the Interaction between Symbols and Substantive Information in Communications." *Journal of Public Administration Research and Theory* 30, no. 1 (2020): 77–95. <https://doi.org/10.1093/jopart/muz013>.
- Amrulloh, Adikara Akbar, Rasona Sunara Akbar, and Vita Nurul Fathya. "Trend of Public Service Application Acceptance Analysis: A Systematic Review Using the Prisma Approach." *Jurnal Administrasi Negara* 31, no. 1 (2025): 66–87. <https://doi.org/10.33509/jan.v31i1.3476>.
- Andayana, Made N D. "Studi Analisis Pelayanan Administrasi, Akademik, Fasilitas Mahasiswa Terhadap Kepuasan Alumni Ilmu Administrasi Negara Fisip-Undana." *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)* 11, no. 1 (2020): 31–47. <https://doi.org/10.35508/jom.v11i1.2316>.
- Basarudin, Muhamad. "PENGARUH ETOS KERJA DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEDIRI" 17 (1385): 302.
- Castelo, Samuel Leite, and Carlos F. Gomes. "The Role of Performance Measurement and Management Systems in Changing Public Organizations: An Exploratory Study." *Public Money and Management* 44, no. 5 (2024): 399–406. <https://doi.org/10.1080/09540962.2023.2204400>.
- Chakravarty, Shubha, Mattias Lundberg, Plamen Nikolov, and Juliane Zenker. "Vocational Training Programs and Youth Labor Market Outcomes: Evidence from Nepal." *Journal of Development Economics* 136 (2020): 71–110.

- <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2018.09.002>.
- Chandra, Dharnita. "Manajemen Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid 19." *Jurnal Soshum Insentif* 5, no. 1 (2022): 54–61. <https://doi.org/10.36787/jsi.v5i1.726>.
- Cheng, Xusen, Ying Bao, Bo Yang, Sihua Chen, Yiting Zuo, and Mikko Siponen. "Investigating Students' Satisfaction with Online Collaborative Learning During the COVID-19 Period: An Expectation-Confirmation Model." *Group Decision and Negotiation* 32, no. 4 (2023): 749–78. <https://doi.org/10.1007/s10726-023-09829-x>.
- Dedek Kurniawan Gultom, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi. "MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3, no. 2 (2020): 171–80. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>.
- Dini Ayu Permata Sari, Ainul Yaqin, and Imam Sucahyo. "Etika Administrasi Pada Peningkatan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Oleh Aparatur Di Kantor Desa Tegalrejo Kecamatan Dringu." *Journal Administrasi Publuk Dan Ilmu Komunikasi* 11, no. 1 (2024). <https://doi.org/10.55499/intelektual.v11i1.1146>.
- Ekonomi, Jurnal, and Manajemen Akuntansi. "Neraca Neraca" 1192 (2024): 304–17.
- Ernungtyas, Niken Febrina, Rino Febrianno Boer, and Sabrina Sofi Qadrifa. "The Government Website as User's Information Source: A Model of User Satisfaction, Information, and System Quality." *Informasi* 53, no. 2 (2024): 197–214. <https://doi.org/10.21831/informasi.v53i2.60579>.
- Fauzia, Dina Eka, Atik Rochaeni, and Siti Munawaroh. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik (Mpp) Kota Cimahi." *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 8, no. 1 (2024): 127–62.
- FAUZYAH, NIDYA ACHADA. "HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN ADMINISTRATIF DENGAN KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN DI UNIVERSITAS MA'ARIF HASYIM LATIF SEPANJANG TAMAN SIDOARJO," 2019.
- Feny Rita Fiantika Mohammad Wasil Sri Jumiyati Leli Honesti Sri Wahyuni, Erland Mouw Jonata, Imam Mashudi Nur Hasanah, Anita Maharani, Kusmayra Ambarwati Resty Noflidaputri Nuryami, and Lukman Waris. *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. Rake Sarasin*, 2020.
- Guntoro, Herlan, Joni Turiska, and Dapid Rikardo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Alumni Taruna Poltekpel Banten." *Journal Marine Inside* 2, no. 1 (2022): 21–31. <https://doi.org/10.56943/ejmi.v2i1.16>.
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, and Ria Rahmatul Istiqomah. *Buku Metode Penelitian Kualitatif. Revista Brasileira de Linguística*

- Aplicada*. Vol. 5, 2020.
- Hartati, Sri. “Penerapan Model New Public Management (Npm) Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia.” *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)* 8, no. 2 (2020): 65–84. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v8i2.1293>.
- Harto, Budi, Rahmat Joko Nugroho, Maulana Majied Sumatrani Saragih, Muhamad Fatih Rusydi Syadzili, and Fachrurazi Fachrurazi. *Manajemen Bisnis Edisi : 2021 Percetakan Cendikia Mulia Mandiri*, 2021.
- Herianto, Herianto, Juharni Juharni, and Zainuddin Mustapa. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar.” *Paradigma Journal of Administration* 2, no. 2 (2024): 104–8. <https://doi.org/10.35965/pja.v2i2.5148>.
- HOOD, CHRISTOPHER. “A Public Management for All Seasons?” *Public Administration* 69, no. 1 (1991): 3–19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>.
- J Juliyana, N Nuryanto. “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pegawai Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Sitisari,” n.d.
- KERJA, UPT BALAI LATIHAN. “Nilai IKM BLK Surabaya Admin PS 1-Simpelcak Jumat, 26 April 2024,” 2024.
- . “UPT Balai Latihan Kerja Surabaya,” 2025.
- Kotler, Philip, and Amstrong. *Principles of Marketing*. Pearson, 2024.
- Kusuma, Aria Cendana, and Suflani Suflani. “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Tembung Kota Serang).” *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo* 5, no. 2 (2019): 1–8. <https://doi.org/10.35906/jm001.v5i2.359>.
- Larasati, Damai, Aldora Atha Faiza, and Raafi Griyo. “Kualitas Pelayanan Administrasi Sebagai Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik” 09, no. 01 (2025).
- Lutfi, Fahmi. “Hubungan Antara Kepemimpinan Kharismatik Dengan Loyalitas Karyawan Di Kantor Wilayah Bumiputra Kota Medan.” *Skripsi*, 2018, 1–101.
- M.Pd, Dr Abdul Fattah Nasution. *METODE KUALITATAIF DAN KUANTITATIF 2023*. Metode pen., 2023.
- Margareth, Helga. “UU No 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik.” *Экономика Региона*, 2017, 32.
- MEYLINDA, SRI. “EFEKTIVITAS PERAN BALAI LATIHAN KERJA (BLK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS TENAGA KERJA,” 2024.
- Mozin, Sri Yulianty, Syarifah Arkani, and Siti Nurhaliza Labasir. “Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi : Prinsip.” *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis*

- Dan Akuntansi* 4 (2025): 198–2017. <https://journal.unimar-amni.ac.id/index.php/profit>.
- MULYONO, Hardi, Arief HADIAN, Nelvitia PURBA, and Rudy PRAMONO. “Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education.” *Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7, no. 10 (2020): 929–38. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.929>.
- Noe, Juviano, Firda Hidayati, and Niken Lastiti. “PENGARUH KUALITAS LAYANAN CITRA INSTITUSI TERHADAP KEPUASAN YANG DIMEDIASI LOYALITAS MAHASISWA (Studi Pada Magister Administrasi Publik Universitas Brawijaya).” *Jurnal Administrasi Publik* 6, no. 1 (2022): 1–6. <https://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/1612/502>.
- Oliver, Richard L. “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions.” *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (2020): 460. <https://doi.org/10.2307/3150499>.
- Ratminto, Atik Septi Winarsi. “Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan ‘Citizen’s Charter’ Dan Standar Pelayanan Minimal. Jakarta: Pustaka Pelajar,” 2020.
- Ratnawati, Dewi, Rossi Suparman, Lely Wahyuniar, and Dwi Nastiti Iswarawanti. “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Alumni S2 Kesehatan Masyarakat Terhadap Layanan Mutu Pendidikan Stikes Kuningan Tahun 2023 Pendahuluan Pendidikan Merupakan Jasa Yang Berupa Proses Pembudayaan , Pengertian Ini Berimplikasi Adanya Input Dan O” 3, no. 2 (2023): 167–79.
- Raudah Rakhmah Yumi, Endy Gunanto Marsasi. “TRUST AND CUSTOMER SATISFACTION BASED SERVQUAL IN SOCIAL SECURITY AWARENESS MARKETING PROGRAM” 1 (2024): 65–70.
- Razak, M.R.R. “Administrasi Publik Di Era Digitalisasi,” n.d. Razak, M. R. R., et al. %22Administrasi Publik di Era Digitalisasi.%22 Eureka Media Aksara. Eureka Media Aksara (2024).
- RY Kun Haribowo, Anisa Nurpita, Ike Yuli Andjani, Yuni Andari, and Sufitri. “Strategies for Tracing Vocational Training Graduates: Integrating Technology and Industry Needs to Address Labor Market Challenges.” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Review* 5, no. 1 (2025): 11. <https://doi.org/10.53697/emba.v5i1.2227>.
- Sirajuddin Saleh. “Analisis Data Kualitatif.” *Analisis Data Kualitatif* 1 (2017): 180.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 2020.
- Sugiyono, Prof Dr. *Metode Penelitian Kualitaitf Dan Kuantitatif* 2023. Vol. 17, 2023.
- Sulfianna, Sulfianna, and Sobirin Sobirin. “Mutu Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Sumber Daya Manusia Di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros.”

- Jurnal Ilmiah Ecosystem* 23, no. 2 (2023): 336–44.
<https://doi.org/10.35965/eco.v23i2.2849>.
- Supriana, I Wayan, Cokorda Pramatha, and Luh Arida Ayu Rahning Putri. “Aplikasi Pengukur Tingkat Kepuasan Alumni Berdasarkan Data Tracer Study Berbasis Metode Machine Learning.” *Jurnal RESISTOR (Rekayasa Sistem Komputer)* 7, no. 1 (2024): 1–9. <https://doi.org/10.31598/jurnalresistor.v7i1.1561>.
- Wulandari, Fitri. “The Role of Citizenship Behavior of Alumni Towards Their Almamater: A Driver of Financial and Social Giving Behaviour.” *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa* 12, no. 2 (2019): 191–206. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v12i2.3760>.
- Yumi, Raudah Rakhmah, and Endy Gunanto Marsasi. “TRUST AND CUSTOMER SATISFACTION BASED SERVQUAL IN SOCIAL,” n.d. <https://doi.org/10.32815/jibeka.v18i1.1734>.
- Zikri, Abdalul, Syuaib Jailuddin, and M Nasir Siola. “Hukum Kausalitas Dalam Perspektif Pengembangan Ilmu Pengetahuan Modern” 2, no. January (2025): 137–43.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A