



ABDI CENDEKIA:
JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT
Volume 5 Nomor 2 Tahun 2026 Halaman 1461-1468
<https://zia-research.com/index.php/abdicendekia/index>



Analisis Manajemen Sarana Dan Prasarana Dalam Mendukung Kenyamanan Pelanggan Publik Di Kejaksaan Negeri Kabupaten Malang

Ajeng Ainur Rochimah¹, Rani Tsaniatun Naja², Anggulyah Rizqi Amaliyah³

^{1,2,3} Universitas Islam Raden Rahmat Malang

Email : ajengainurrochimah04@gmail.com¹, ranitsaniaa@gmail.com², anggulyah.r@gmail.com³

Abstrak

Pengelolaan fasilitas umum yang kurang optimal di lembaga penegak hukum sering kali memicu ketidaknyamanan bagi masyarakat yang mencari keadilan. Kegiatan pengabdian masyarakat melalui kajian analisis situasi ini bertujuan untuk mengevaluasi manajemen sarana dan prasarana dalam mendukung kenyamanan pelanggan publik bersama mitra sasaran Kejaksaan Negeri Kabupaten Malang. Metode pelaksanaan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi lapangan, wawancara mendalam dengan pengelola serta pengguna layanan, dan dokumentasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan secara umum telah tersedia dan tertata rapi. Pada aspek inklusivitas luar gedung, mitra telah menyediakan guiding block dan ramp kursi roda yang memadai. Namun, ditemukan titik kritis berupa keterbatasan kapasitas ruang tunggu pada jam padat kunjungan, pola pemeliharaan yang cenderung reaktif, serta belum tersedianya kursi tunggu prioritas dan loket khusus kelompok rentan di dalam ruangan. Solusi yang direkomendasikan mencakup penerapan skema pemeliharaan preventif secara berkala serta penataan interior ruang pelayanan yang inklusif demi mendukung terwujudnya pelayanan publik yang prima, aman, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kata kunci: Manajemen Sarana Prasarana, Kenyamanan Pelanggan, Pelayanan Publik, Kejaksaan Negeri.

Analysis Of Facilities And Infrastructure Management In Supporting Public Customer Comfort In The District Prosecutor's Office Of Malang Regency

Abstract

Sub-optimal management of public facilities in law enforcement institutions often triggers discomfort for the public seeking justice. This community service activity through situational analysis aims to evaluate facilities and infrastructure management in supporting public customer comfort with the partner, the State Attorney of Malang Regency. The implementation method used a descriptive qualitative approach through field observations, in-depth interviews with managers and service users, and documentation. The results indicated that service facilities are generally available and neatly arranged. In terms of outdoor accessibility, the partner has provided adequate guiding blocks and wheelchair ramps. However, critical points were found in the form of limited waiting room capacity during peak visiting hours, a reactive maintenance pattern, and the absence

of priority seating or special counters for vulnerable groups inside the room. The recommended solutions include implementing a systematic preventive maintenance scheme and organizing an inclusive service room interior to support excellent, safe, and equitable public services for all levels of society.

Keywords: *Facilities Management, Customer Comfort, Public Services, State Attorney.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat sebagai warga negara. Di era reformasi birokrasi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada pengguna layanan semakin meningkat, termasuk pada lembaga penegak hukum seperti Kejaksaan Negeri. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kecepatan prosesnya, melainkan juga dari integrasi pengelolaan fasilitas dan kenyamanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pelanggan publik. Oleh karena itu, institusi hukum dituntut untuk mampu menciptakan lingkungan pelayanan yang kondusif guna menjaga citra dan kepercayaan masyarakat (Sarastika, A., Yulfa, A. I., & Wardani, 2024)

Manajemen sarana dan prasarana dalam konteks pelayanan publik merupakan proses strategis yang mencakup perencanaan, pengadaan, pemanfaatan, pemeliharaan, hingga evaluasi fasilitas yang tersedia. Sarana mencakup berbagai peralatan yang digunakan secara langsung dalam proses pelayanan seperti ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan, sistem antrean, serta media informasi. Sementara itu, prasarana meliputi infrastruktur pendukung, seperti gedung, tata ruang, aksesibilitas, fasilitas parkir, sanitasi, serta fasilitas bagi kelompok rentan. Manajemen yang efektif tidak hanya berorientasi pada ketersediaan fasilitas, tetapi juga pada kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan nyata pengguna layanan (Lusiana et al., 2025)

Kenyamanan pelanggan publik merupakan kondisi di mana masyarakat merasa aman, tenang, dan puas selama menerima pelayanan dari instansi pemerintah. Aspek kenyamanan ini tidak hanya bersifat fisik yang didorong oleh kebersihan dan kerapian lingkungan, melainkan juga bersifat psikologis yang dipengaruhi oleh kemudahan aksesibilitas dan kejelasan informasi. Dalam ekosistem pelayanan modern, sarana dan prasarana yang memadai berkontribusi besar terhadap pembentukan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan (Febri Suci & Ajidin, 2023). Sebaliknya, fasilitas yang tidak terkelola dengan baik akan menimbulkan ketidaknyamanan, memperlambat alur kerja, dan langsung menurunkan tingkat kepuasan publik (Prihatin et al., 2022).

Sebagai mitra sasaran dalam kegiatan hilirisasi kajian ini, Kejaksaan Negeri Kabupaten Malang yang terletak di wilayah dengan tingkat mobilitas tinggi menghadapi tantangan nyata dalam mengelola kenyamanan fisik pelanggannya. Berdasarkan potret kondisi di lapangan, ditemukan beberapa fenomena permasalahan krusial. Pada jam-jam sibuk dengan volume kunjungan tinggi, kapasitas ruang tunggu yang tersedia belum sepenuhnya mampu mengakomodasi seluruh pengguna layanan secara optimal sehingga memicu penumpukan antrean. Di samping itu, infrastruktur fisik yang ada belum sepenuhnya menerapkan prinsip inklusivitas, ditandai dengan masih minimnya fasilitas penunjang ramah disabilitas dan kelompok rentan seperti lansia atau ibu hamil, serta pola pemeliharaan fasilitas gedung yang belum berjalan secara berkala (Xu et al., 2023).

Berdasarkan fenomena permasalahan konkret tersebut, kegiatan ini ditujukan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat serta merumuskan rekomendasi perbaikan kualitas pengelolaan fasilitas. Oleh karena itu, rumusan masalah yang diangkat adalah: bagaimana manajemen sarana dan prasarana dalam mendukung kenyamanan pelanggan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Malang? Melalui kegiatan pengabdian yang berbasis pada bukti empiris ini, diharapkan dapat dihasilkan luaran berupa masukan evaluatif yang aplikatif bagi

pihak Kejaksaan Negeri Kabupaten Malang demi mendukung terwujudnya pelayanan publik yang ramah pengguna, inklusif, dan akuntabel (Kim, 2024).

Meskipun berbagai penelitian telah membahas kualitas pelayanan publik dan pengelolaan sarana dan prasarana pada instansi pemerintah, sebagian besar kajian masih berfokus pada aspek administrasi pelayanan, kepuasan masyarakat secara umum, serta efektivitas birokrasi di sektor pelayanan publik seperti rumah sakit, sekolah, dan kantor pelayanan administrasi. Penelitian yang secara khusus mengkaji manajemen sarana dan prasarana dalam mendukung kenyamanan pelanggan publik pada institusi penegak hukum, khususnya Kejaksaan Negeri, masih relatif terbatas. Selain itu, penelitian terdahulu cenderung menitikberatkan pada ketersediaan fasilitas secara fisik tanpa mengintegrasikan aspek kenyamanan psikologis, aksesibilitas kelompok rentan, serta efektivitas pemeliharaan fasilitas sebagai bagian dari pengalaman pelayanan publik secara menyeluruh. Kondisi tersebut menunjukkan adanya research gap berupa minimnya kajian empiris yang menghubungkan pengelolaan fasilitas pelayanan dengan kenyamanan pelanggan publik pada lingkungan pelayanan hukum yang memiliki karakteristik mobilitas dan sensitivitas pelayanan yang tinggi seperti Kejaksaan Negeri Kabupaten Malang.

Adapun novelty (kebaruan) dalam kegiatan ini terletak pada pendekatan kajian yang menempatkan manajemen sarana dan prasarana bukan hanya sebagai unsur pendukung administratif, melainkan sebagai instrumen strategis dalam membangun kenyamanan pelanggan publik secara fisik maupun psikologis di lingkungan institusi penegak hukum. Penelitian ini juga menghadirkan analisis yang lebih komprehensif melalui identifikasi faktor pendukung dan penghambat pengelolaan fasilitas dengan menekankan aspek inklusivitas layanan, aksesibilitas bagi kelompok rentan, kapasitas ruang pelayanan pada jam sibuk, serta pola pemeliharaan fasilitas secara berkelanjutan. Dengan demikian, hasil kajian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi aplikatif dan kontekstual bagi Kejaksaan Negeri Kabupaten Malang dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih ramah pengguna, inklusif, dan berorientasi pada kenyamanan masyarakat.

METODE

Kegiatan analisis situasi pengabdian ini dilaksanakan di lingkungan kantor Kejaksaan Negeri Kabupaten Malang sebagai mitra sasaran utama. Sasaran kegiatan meliputi pihak internal yang terlibat dalam pengelolaan sarana dan prasarana, seperti pejabat struktural, pegawai bagian sarana dan prasarana, petugas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), serta masyarakat Kabupaten Malang selaku pengguna langsung layanan publik kejaksaan. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan tingginya mobilitas pelayanan publik serta adanya fenomena permasalahan terkait kenyamanan fasilitas pelayanan.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam mengenai pengelolaan sarana dan prasarana dalam mendukung kenyamanan pelanggan publik. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran faktual mengenai kondisi fasilitas pelayanan, pola pengelolaan, serta pengalaman masyarakat selama menerima layanan di Kejaksaan Negeri Kabupaten Malang.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap kondisi fisik fasilitas pelayanan, meliputi ruang tunggu, aksesibilitas, kebersihan lingkungan, sistem antrian, fasilitas kelompok rentan, area parkir, serta sarana penunjang lainnya. Wawancara mendalam dilakukan kepada pengelola fasilitas, petugas layanan, dan masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh informasi terkait tata kelola sarana prasarana, hambatan pelayanan, serta persepsi kenyamanan pelanggan publik. Adapun dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa

arsip administratif, foto kondisi fasilitas, standar operasional prosedur (SOP), dan dokumen pendukung lainnya.

Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi yang relevan sesuai fokus penelitian, kemudian data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami dan dianalisis. Tahap akhir dilakukan melalui penarikan kesimpulan berdasarkan pola temuan yang muncul di lapangan. Indikator keberhasilan kegiatan diukur berdasarkan kemampuan kajian dalam mengidentifikasi kondisi aktual sarana dan prasarana, memetakan faktor pendukung dan penghambat kenyamanan pelanggan publik, serta menghasilkan rekomendasi pengelolaan fasilitas yang aplikatif, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode, sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang lebih kuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Sarana dan Prasarana di Kejaksaan Negeri Kabupaten Malang

Hasil observasi menunjukkan bahwa Kejaksaan Negeri Kabupaten Malang telah menyediakan berbagai sarana pelayanan publik yang cukup memadai untuk mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Sarana tersebut meliputi loket pelayanan terpadu, meja informasi, ruang tunggu, media informasi prosedur pelayanan, serta fasilitas pendukung seperti pendingin ruangan (AC) dan pencahayaan yang cukup baik. Penataan ruang pelayanan yang relatif tertib membantu masyarakat memahami alur pelayanan sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih teratur dan nyaman. Kondisi ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik serta meningkatkan kenyamanan pengguna layanan (Tuan et al., 2022).

Dari aspek prasarana, kondisi gedung pelayanan, akses jalan menuju lokasi, area parkir, serta fasilitas sanitasi umum dinilai berada dalam kondisi cukup baik dan layak digunakan. Lingkungan kantor yang bersih dan tertata memberikan kesan profesional serta mendukung suasana pelayanan yang lebih kondusif bagi masyarakat. Selain itu, akses menuju lokasi pelayanan relatif mudah dijangkau oleh pengguna layanan sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik (Echaniz et al., 2022). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas fisik dan aksesibilitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kenyamanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Deb et al., 2022).

Implementasi Manajemen Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses perencanaan dan pengadaan sarana serta prasarana di Kejaksaan Negeri Kabupaten Malang telah dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan pelayanan, prioritas operasional, dan ketersediaan anggaran tahunan. Pengadaan fasilitas dilakukan secara bertahap sesuai tingkat urgensi pelayanan publik sehingga kebutuhan dasar pelayanan tetap dapat terpenuhi. Kondisi ini menunjukkan bahwa lembaga telah menerapkan fungsi perencanaan dalam manajemen fasilitas untuk mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Perencanaan fasilitas yang baik berperan penting dalam menjaga efektivitas pelayanan publik serta meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya organisasi (Ye et al., 2023).

Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa aspek pemeliharaan fasilitas masih menjadi kelemahan utama dalam siklus manajemen sarana dan prasarana. Sistem pemeliharaan yang diterapkan masih bersifat reaktif, di mana perbaikan fasilitas umumnya dilakukan setelah muncul kerusakan fisik yang cukup signifikan atau ketika fasilitas tidak lagi dapat digunakan secara optimal. Pola pemeliharaan seperti ini menunjukkan bahwa sistem maintenance belum sepenuhnya berbasis perencanaan jangka panjang dan belum menerapkan pendekatan preventif secara berkelanjutan. Padahal, pemeliharaan preventif sangat penting untuk menjaga kualitas

fasilitas, memperpanjang usia penggunaan aset, serta meminimalkan gangguan terhadap proses pelayanan publik (Weidner, 2023).

Kondisi pemeliharaan yang belum optimal berpotensi memengaruhi kenyamanan lingkungan pelayanan dan efektivitas kerja aparatur. Fasilitas yang mengalami kerusakan dalam jangka waktu tertentu dapat menurunkan kualitas pelayanan serta memunculkan ketidaknyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, keterbatasan alokasi anggaran dan jumlah sumber daya manusia pengelola menjadi hambatan utama dalam optimalisasi siklus manajemen fasilitas. Keterbatasan tersebut menyebabkan proses pemeliharaan belum dapat dilakukan secara rutin dan menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem manajemen fasilitas yang lebih terencana, preventif, dan berkelanjutan agar kualitas pelayanan publik dapat tetap terjaga secara konsisten (An et al., 2022).

Analisis Dampak Manajemen Fasilitas Terhadap Kenyamanan Pelanggan Publik

Kegiatan analisis situasi ini memberikan nilai tambah bagi Kejaksaan Negeri Kabupaten Malang melalui penyusunan rekomendasi strategis dalam pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan publik yang lebih berorientasi pada kenyamanan masyarakat. Rekomendasi tersebut diarahkan untuk meningkatkan kualitas lingkungan pelayanan melalui pengelolaan fasilitas yang lebih tertata, bersih, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Dari perspektif masyarakat, kondisi fisik lingkungan pelayanan memiliki pengaruh penting terhadap rasa aman, kenyamanan psikologis, serta pembentukan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan dan legitimasi institusi hukum. Lingkungan pelayanan yang nyaman juga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap profesionalitas lembaga publik (Huang et al., 2024).

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan pelayanan belum sepenuhnya optimal, terutama pada saat terjadi peningkatan jumlah kunjungan masyarakat. Kapasitas ruang tunggu yang terbatas menyebabkan sebagian pengguna layanan harus menunggu dalam kondisi kurang nyaman dan berdesakan karena jumlah tempat duduk yang tersedia belum mampu menampung seluruh pengunjung secara maksimal. Selain itu, aspek inklusivitas pelayanan baru terpenuhi pada aksesibilitas luar gedung (Chen & Fu, 2023). Berdasarkan hasil observasi, institusi telah menyediakan jalur pemandu (*guiding block*) menuju area Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk penyandang disabilitas netra, serta jalur landai (*ramp*) di depan pintu masuk utama bagi pengguna kursi roda. Meskipun akses masuk sudah memadai, penataan fasilitas inklusif di dalam ruang pelayanan utama masih belum optimal karena belum tersedianya kursi tunggu prioritas yang dikhususkan bagi lansia, ibu hamil, maupun penyandang disabilitas, serta belum adanya loket antrean khusus kelompok rentan. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian kelompok masyarakat rentan masih mengalami keterbatasan dalam menerima pelayanan secara mandiri dan nyaman saat berada di dalam gedung (Janusz et al., 2023).

Selain berdampak pada aksesibilitas fisik, keterbatasan fasilitas inklusif di dalam ruangan tersebut juga berpengaruh terhadap kenyamanan psikologis masyarakat selama menerima pelayanan. Ketidaksiapan infrastruktur interior bagi kelompok rentan dapat menimbulkan rasa kurang aman, ketergantungan terhadap bantuan orang lain, serta persepsi bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan fasilitas aksesibilitas lanjutan seperti pengadaan kursi tunggu khusus berkode warna (*priority seating*) di dalam ruang PTSP, penyediaan loket khusus, dan penerapan sistem antrean prioritas perlu menjadi bagian penting dalam perbaikan manajemen pelayanan publik secara berkelanjutan agar kenyamanan pelanggan publik dapat terjaga secara konsisten (Itair et al., 2023).

Tabel 1. Hasil Evaluasi Manajemen Fasilitas dan Kenyamanan Pelanggan

Poin Pembahasan		Kondisi di Lapangan	Dampak Terhadap Kenyamanan Publik	Rekomendasi Solusi	
Kondisi	Sarana & Fasilitas	utama	Penumpukan antrean	Perluasan	area

Prasarana	(loket, AC, parkir, gedung) cukup baik, namun kapasitas ruang tunggu terbatas pada jam sibuk	membuat sebagian pengunjung berdesakan dan kurang nyaman	tunggu portabel (<i>semi-outdoor</i> dengan kanopi) dan penambahan kursi
Sistem Manajemen	Perencanaan dan pengadaan sudah berbasis skala prioritas, tetapi pemeliharaan masih bersifat reaktif (menunggu rusak)	Keterlambatan perbaikan fasilitas dapat mengganggu kontinuitas dan kenyamanan pelayanan	Pengalihan sistem ke pemeliharaan preventif (<i>preventive maintenance</i>) secara berkala
Kenyamanan Inklusif	<i>Guiding block</i> dan <i>ramp</i> kursi roda sudah ada di luar pintu masuk, tetapi di dalam ruangan belum ada kursi prioritas atau loket khusus kelompok rentan	Kelompok rentan (disabilitas, lansia, ibu hamil) sudah mudah untuk masuk gedung, namun kurang nyaman saat menunggu proses layanan di dalam	Pengadaan kursi tunggu khusus berkode warna (<i>priority seating</i>) di dalam ruang PTSP dan penerapan sistem antrean prioritas



Gambar 1. Suasana pelayanan publik dan kondisi fasilitas di ruang PTSP Kejaksaan Negeri Kabupaten Malang.

SIMPULAN

Implementasi manajemen fasilitas serta analisis dampak manajemen fasilitas terhadap kenyamanan pelanggan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Malang. Secara umum, penyediaan fasilitas pelayanan publik sudah cukup memadai dalam mendukung proses pelayanan, terutama dari aspek ketersediaan sarana dasar seperti ruang tunggu, loket pelayanan, dan fasilitas pendukung, serta aksesibilitas gedung yang relatif baik, meskipun masih terdapat keterbatasan pada kapasitas ruang dan kelengkapan fasilitas inklusif bagi kelompok

rentan. Dari sisi manajemen, fungsi perencanaan dan pengadaan fasilitas telah berjalan sesuai kebutuhan dan prioritas layanan serta menyesuaikan anggaran yang tersedia, namun aspek pemeliharaan masih belum optimal karena cenderung bersifat reaktif dan belum menerapkan sistem preventif yang berkelanjutan. Kondisi tersebut berdampak pada kenyamanan pengguna layanan, terutama pada jam sibuk yang menyebabkan penumpukan antrean serta masih kurangnya kenyamanan bagi kelompok lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas, sehingga menunjukkan bahwa kualitas sarana, prasarana, dan pengelolaan fasilitas memiliki pengaruh penting terhadap tingkat kenyamanan, kepuasan, serta persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan manajemen sarana dan prasarana yang lebih terencana, inklusif, dan berorientasi pada pemeliharaan berkelanjutan agar kualitas pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Malang dapat semakin optimal dan responsif terhadap kebutuhan seluruh pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- An, N., Su, X., Zhu, D., & Tomovic, M. M. (2022). Influence of Defects on In-Plane Dynamic Properties of Hexagonal Ligament Chiral Structures. *Sustainability*, 14(18), 11432. <https://doi.org/10.3390/su141811432>
- Chen, C., & Fu, S. (2023). A Method for Optimizing the Layout of Public Service Facilities Based on the Needs of Different Age Groups: An Analysis of Hongkou District, Shanghai. *Systems*, 11(8), 426. <https://doi.org/10.3390/systems11080426>
- Deb, S., Ali Ahmed, M., & Das, D. (2022). Service quality estimation and improvement plan of bus Service: A perception and expectation based analysis. *Case Studies on Transport Policy*, 10(3), 1775–1789. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2022.07.008>
- Echaniz, E., Cordera, R., Rodriguez, A., Nogués, S., Coppola, P., & Dell'Olio, L. (2022). Spatial and temporal variation of user satisfaction in public transport systems. *Transport Policy*, 117, 88–97. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2022.01.003>
- Febri Suci, A., & Ajidin, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik, sarana prasarana publik, dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan e-KTP di Kantor Camat Ampek Angkek, Kabupaten Agam. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 2(2), 221–231.
- Huang, C., Feng, Y., Wei, Y., Sun, D., Li, X., & Zhong, F. (2024). Assessing Regional Public Service Facility Accessibility Using Multisource Geospatial Data: A Case Study of Underdeveloped Areas in China. *Remote Sensing*, 16(2), 409. <https://doi.org/10.3390/rs16020409>
- Itair, M., Shahrour, I., & Hijazi, I. (2023). The Use of the Smart Technology for Creating an Inclusive Urban Public Space. *Smart Cities*, 6(5), 2484–2498. <https://doi.org/10.3390/smartcities6050112>
- Janusz, M., Piotrowski, M., Kwiatkowska, E., Grzybowska-Brzezińska, M., & Maciuk, K. (2023). Accessibility of Public Sector Institutions for People with Special Needs in Polish Regions. *Sustainability*, 15(22), 15842. <https://doi.org/10.3390/su152215842>
- Kim, S. (2024). Effects of Perceived Accessibility to Living Infrastructure on Positive Feelings Among Older Adults. *Behavioral Sciences*, 14(11), 1025. <https://doi.org/10.3390/bs14111025>
- Lusiana, L., Jaya, A., & Sabandar, S. Y. (2025). Penerapan Manajemen Sarana Prasarana Dalam Meningkatkan Kepuasan Publik (Studi Kasus Dinas Pendidikan Kabupaten Nabire). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 1(2), 144–151.
- Prihatin, M., Rusli, Z., & As' ari, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 266–274.
- Sarastika, A., Yulfa, A. I., & Wardani, R. A. A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik di lingkungan Universitas Airlangga terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 12(8), 61–70.
- Tuan, V. A., Van Truong, N., Tetsuo, S., & An, N. N. (2022). Public transport service quality: Policy

- prioritization strategy in the importance-performance analysis and the three-factor theory frameworks. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 166, 118–134. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2022.10.006>
- Weidner, T. J. (2023). Planned maintenance vs Unplanned maintenance and facility costs. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1176(1), 012037. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1176/1/012037>
- Xu, H., Zhao, J., & Yu, X. (2023). A Community-Oriented Accessibility Index of Public Health Service Facilities: A Case Study of Wuchang District, Wuhan, China. *Sustainability*, 15(14), 10870. <https://doi.org/10.3390/su151410870>
- Ye, T., Liu, V., & Guo, X. (2023). Do State Ownership Imprints Affect Innovation in Family Firms? The Estimation and Inference of a Panel Model with a Time Trend. *Mathematics*, 11(17), 3657. <https://doi.org/10.3390/math11173657>