

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KANTOR DESA KEDUNGRINGIN, KECAMATAN TUNJUNGAN, KABUPATEN BLORA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT

Yuliati¹; Mukhammad Nuha Murtadlo²

Universitas Negeri Semarang
Jln. Sekaran, Kec. Gn. Pati, Kota Semarang, Jawa Tengah 50229
E-mail : yulisti@students.unnes.ac.id (Koresponding)

Abstract: Public services at the village level still face various obstacles, particularly in terms of speed, accuracy, and technology utilization. The purpose of this study is to analyze the quality of services provided by the Kedungringin Village Office, Tunjungan Subdistrict, Blora Regency in improving community satisfaction. This study uses a qualitative descriptive method and was conducted at the Kedungringin Village Office, Tunjungan Subdistrict, Blora Regency. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Informants in this study consisted of the Village Head, village officials, and village residents. The results of the study indicate that services already cover five dimensions (tangible, assurance, reliability, empathy, and responsiveness) but still face challenges in computerization and limited human resources. In conclusion, services at the Kedungringin Village Office are already quite good but need to be improved through digitalization and the addition of human resources to achieve more optimal services.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction, Kedungringin Village, Public Services*

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum dengan batas wilayah tertentu yang memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat setempat (Saidin et al., 2024). Desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan tersebut, yang bertujuan mewujudkan kesejahteraan umum sesuai dengan kewenangan desa, perlu ditetapkan standar pelayanan minimal desa (Sondakh et al., 2020). Berdasarkan pertimbangan tersebut, perlu ditetapkan peraturan menteri dalam negeri tentang standar pelayanan minimal desa.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau

pelayanan administratif. Undang-undang ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap warga negara mendapat pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, serta mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan yang diberikan di tingkat desa (Publik, 2017).

Tingkat keberhasilan pelayanan publik ditentukan oleh kualitas pelayanan dalam sektor publik, yang mampu memuaskan masyarakat dengan baik dan optimal, sehingga masyarakat dapat merasakan dampaknya (Taufiq et al., 2021). Menurut (Rahman et al., 2016) proses dan sistem dalam menyediakan pelayanan publik menjadi isu penting, bukan hanya bagi masyarakat yang merasakan manfaatnya, tetapi juga bagi negara, dalam hal ini pemerintah. Penerapan pelayanan publik sangat diharapkan masyarakat guna mempercepat pemenuhan kebutuhan mereka. Menurut (Sabir, 2023) pelayanan adalah setiap kegiatan yg menguntungkan pada suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik, menurut (Alfian, 2019) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat, yang bertujuan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak berupa produk fisik. Indikator kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*) (Kasmawanto, 2023).

Grand theory mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berfokus pada beberapa dimensi utama, yaitu tangibility (penampilan fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), jika kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan masyarakat, maka kepuasan akan tercapai. Hal ini disebabkan oleh persepsi positif masyarakat terhadap layanan yang mereka terima, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan kepercayaan terhadap penyelenggara layanan public (Gumolung et al., 2023). Kepuasan masyarakat juga diukur melalui perbandingan antara harapan dan realitas yang diterima (Susanto & Anggraini, 2019). Jika realitas pelayanan lebih baik dari yang diharapkan, maka masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan, kepuasan akan menurun. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas bagi pemerintah dan organisasi untuk mencapai kepuasan masyarakat yang optimal.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Contohnya, studi di Desa Uelincu, Kabupaten Poso, menemukan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik meningkatkan kepuasan masyarakat hingga 45,7%. Faktor seperti kecepatan, ketepatan, dan keramahan petugas menjadi elemen penting dalam membangun kepuasan

masyarakat (Lempao et al., 2023). Selain itu, penelitian di Desa Bengkuang, Kecamatan Suak Tapeh, Kabupaten Banyuasin, juga mengungkapkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik berbanding lurus dengan tingkat kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Bengkuang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat (Nirmala, 2022).

Pelayanan kantor desa di Indonesia idealnya mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh pemerintah, mencakup layanan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, serta infrastruktur dasar. Idealnya, pelayanan publik di kantor desa harus cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, data dari Ombudsman Nusa Tenggara Timur (NTT) menunjukkan bahwa pelayanan desa menempati urutan ketiga terbanyak dalam keluhan masyarakat, dengan 64 laporan terkait pelayanan desa. Keluhan masyarakat seringkali terkait dengan kurangnya responsivitas, informasi yang tidak memadai, aksesibilitas terbatas, koordinasi yang lemah, birokrasi yang berbelit, serta kurangnya perhatian terhadap saran atau aspirasi warga (Ombudsman, 2022). Faktor-faktor seperti rendahnya kompetensi sumber daya manusia (SDM) di pemerintah desa dan ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik juga menjadi tantangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa (Riska et al., 2024). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa, diperlukan peningkatan kapasitas aparatur desa, pembangunan infrastruktur pendukung, serta penerapan teknologi informasi dalam proses administrasi (Nursetiawan, 2020).

Desa Kedungringin merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Tunjungan, Kabupaten Blora. Berdasarkan hasil wawancara *pra-survey* dengan Kepala Desa Kedungringin, Kecamatan Tunjungan pelayanan di Kantor Desa Kedungringin, dalam pelayanan tersebut kepada masyarakat, terdapat beberapa yang masih belum optimal seperti lambatnya proses pengurusan dokumen, ketergantungan dengan perangkat tertentu, dan saat ini belum sepenuhnya menggunakan sistem komputerisasi sehingga penerapan pelayanan berbasis daring juga belum tersedia. Dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Desa Kedungringin umumnya masih menggunakan media manual dengan kertas-kertas. Namun, dalam proses pengarsipan, pegawai telah menggunakan perangkat lunak komputer untuk membantu kegiatan tersebut.

Kendala-kendala tersebut perlu untuk dianalisis, agar Desa Kedungringin dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat setempat. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Triachyar et al., 2023) menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Balaroa Pewunu sudah mulai menerapkan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan meningkatkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Sedangkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Suwando & Adiwidjaja, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik diperoleh melalui peran perangkat desa yang telah berhasil membangun komunikasi masyarakat sehingga dapat berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas pelayanan di desanya.

Meskipun sejumlah kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan minimnya digitalisasi telah diidentifikasi dalam pelayanan desa, strategi pemecahan masalah belum dijabarkan secara mendalam. Untuk menjawab tantangan tersebut, perlu dirumuskan kebijakan implementatif seperti peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan pelayanan prima, penerapan sistem pelayanan berbasis digital

desa (seperti SID atau Siskeudes), serta membangun kemitraan strategis antara desa dengan perguruan tinggi atau LSM untuk mendukung transformasi pelayanan publik. Strategi ini penting untuk menciptakan pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif, guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan Kantor Desa Kedungringin, Kecamatan Tunjungan, Kabupaten Blora. Artikel ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya, terutama yang akan meneliti tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa. Selain itu, artikel ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi Pemerintah Desa Kedungringin, Kecamatan Tunjungan, Kabupaten Blora terkait dengan kualitas pelayanan publik.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif digunakan agar peneliti dapat menggambarkan atau memahami suatu peristiwa yang terjadi di lokasi yang diteliti (Sugiyono, 2019). Lokasi penelitian ini di Kantor Desa Kedungringin Kecamatan Tunjungan Kabupaten Blora.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan cara mengumpulkan data sesuai dengan model penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data kualitatif dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi (Hasan, 2022). Dalam penelitian ini memakai teknik pengumpulan data observasi yang merupakan pengambilan data yang dilakukan langsung dilapangan terkait pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Kedungringin. Selain itu observasi juga dapat dilakukan dengan cara melihat kondisi sekitar mengenai sarana yang telah disediakan pegawai dan juga dapat melihat secara langsung kesiapan pegawai di Kantor

Desa dalam melayani dan melakukan tanya jawab dengan peneliti.

HASIL

Desa Kedungringin adalah salah satu desa yang terletak di Kecamatan Tunjungan, Kabupaten Blora. Desa Kedungringin berjarak kurang lebih 8 km dari pusat Kota Blora. Desa ini memiliki luas wilayah 183 ha, dan memiliki jumlah penduduk 1100 Jiwa. Sebagian besar mata pencaharian warga desa tersebut adalah sebagai petani padi dan palawija. Kantor Balaidesa menjadi pusat pemerintahan dan pelayanan kepada warga desa. Perangkat desa Kedungringin terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pemerintahan, Kaur Keuangan, Perencanaan, Kasi Kesejahteraan, Kasi Ketatausahaan dan Umum. Berikut adalah struktur organisasi Desa Kedungringin yang dipaparkan melalui gambar 3.1 berikut:

Gambar 1. Struktur Organisasi Desa Kedungringin, Kecamatan Tunjungan



Sumber: Buku Saku Desa Kedungringin (2025)

Jenis dan Prosedur Pelayanan

Menurut Kepala Desa Kedungringin sebagai bagian dari pelayanan publik atau administrasi, menyediakan berbagai layanan. *“Di Desa Kami pelayanan yang disediakan antara lain: pembuatan surat keterangan, pencatatan data penduduk bulanan (keluar, masuk, kematian, dan kelahiran), pengajuan data sosial penduduk (bantuan, Kartu Indonesia Sehat, dll.), pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, registrasi nikah, surat jual beli tanah, waris tanah, dan pengajuan sertifikat tanah”* (Wawancara dengan Kepala Desa Kedungringin, Bapak Hadi).

Prosedur pelayanan di Kantor Balai

Desa Kedungringin diawali dengan kedatangan warga yang hendak mengajukan permohonan sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan. Petugas desa memberikan formulir yang harus diisi oleh pemohon serta melakukan pengecekan terhadap kelengkapan dokumen pendukung yang dipersyaratkan. Setelah seluruh persyaratan administrasi terpenuhi, petugas akan melakukan verifikasi dan memproses permohonan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setelah proses administrasi selesai, pemohon dapat mengambil dokumen atau surat keterangan yang telah diterbitkan. Kaur Pelayanan Desa Kedungringin menjelaskan, *“Kami selalu memastikan setiap warga mendapatkan panduan yang jelas dalam mengurus administrasi, mulai dari pengisian formulir hingga pengambilan dokumen.”* Beliau menambahkan bahwa proses pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi desa.

PEMBAHASAN

Analisis Pelayanan di Desa Kedungringin, Kecamatan Tunjungan Kabupaten Blora Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil observasi, Kantor Desa Kedungringin memiliki fasilitas pelayanan yang cukup memadai, seperti meja layanan, kursi tunggu, dan ruang arsip. Namun, pelayanan administrasi masih banyak dilakukan secara manual dengan dokumen berbasis kertas. Kasi Pelayanan Desa menyampaikan dalam wawancara, *“Kami sudah memiliki fasilitas dasar untuk mendukung pelayanan, tetapi karena masih banyak pencatatan yang dilakukan secara manual, terkadang terjadi keterlambatan dalam pengarsipan.”* Kepala Desa menambahkan, *“Kami sudah mulai menggunakan komputer untuk pengarsipan, tetapi belum seluruh layanan bisa berbasis digital.”* Seorang warga juga berpendapat, *“Kalau ada sistem komputerisasi atau layanan online, mungkin akan lebih cepat dan mudah.”*



Gambar 2. Fasilitas Pelayanan Kantor Desa Kedungringin

Jaminan (*Assurance*)

Dalam aspek jaminan pelayanan, petugas desa telah berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kepala Desa menegaskan, *“Kami memastikan bahwa semua prosedur pelayanan transparan dan sesuai aturan. Petugas juga diberi arahan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.”* Namun, masih ada kendala dalam kecepatan layanan. Kasi Pelayanan menyampaikan, *“Kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi terkadang ada dokumen yang harus menunggu tanda tangan kepala desa atau perangkat lain yang sedang tidak di tempat.”* Seorang warga menambahkan, *“Pelayanannya cukup baik, tapi kalau bisa jangan terlalu lama menunggu karena kadang saya harus bolak-balik ke kantor desa.”*

Keandalan (*Reability*)

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Kedungringin umumnya berjalan dengan baik, tetapi ada beberapa hambatan, seperti keterlambatan dalam pemrosesan dokumen akibat ketergantungan pada perangkat desa tertentu. Kepala Desa menjelaskan, *“Kami berusaha memberikan pelayanan yang andal, tetapi dengan keterbatasan sumber daya yang ada, masih ada beberapa kendala dalam pemrosesan dokumen secara cepat.”* Kasi Pelayanan menambahkan, *“Kadang ada warga yang mengurus dokumen mendadak dan butuh segera, tetapi jika pejabat yang bertanggung jawab tidak ada, kami tidak bisa langsung menerbitkan surat.”* Seorang warga

juga mengeluhkan, *“Kadang saya datang pagi, tetapi harus menunggu lama karena dokumen belum selesai diproses.”*

Empati (*Emphaty*)

Dari hasil wawancara, ditemukan bahwa petugas desa berusaha memberikan perhatian khusus kepada warga, terutama bagi lansia dan warga yang kurang memahami prosedur administrasi. Kepala Desa menyatakan, *“Kami selalu mengingatkan petugas untuk memberikan pelayanan dengan ramah dan membantu warga yang kesulitan, terutama bagi yang belum terbiasa mengurus dokumen.”* Kasi Pelayanan menambahkan, *“Sering kali kami harus menjelaskan beberapa kali kepada warga tentang prosedur yang harus dilakukan, terutama bagi warga yang belum terbiasa dengan administrasi desa.”* Seorang warga mengungkapkan, *“Saya merasa terbantu karena petugas desa mau membantu menjelaskan dan tidak keberatan kalau saya bertanya lagi.”*



Gambar 3. Petugas ramah dan sabar menjelaskan kepada warga

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam hal daya tanggap, pegawai desa cukup responsif dalam menanggapi pertanyaan dan kebutuhan warga. Namun, karena keterbatasan tenaga kerja, terkadang ada keterlambatan dalam menyelesaikan permohonan. Kepala Desa mengakui, *“Kami terus berupaya meningkatkan responsivitas, tetapi jumlah petugas kami terbatas, sehingga terkadang warga harus menunggu.”* Kasi Pelayanan menambahkan, *“Kami berusaha memberikan pelayanan cepat, tetapi saat banyak warga yang datang bersamaan, prosesnya jadi agak lama.”* Salah satu warga berharap, *“Akan lebih baik kalau ada sistem online, jadi warga bisa*

mengurus surat dari rumah dan tidak perlu datang ke kantor desa.”

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan di Desa Kedungringin dapat dikaitkan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyoroti pentingnya dimensi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dimensi bukti fisik di Desa Kedungringin, seperti fasilitas meja dan kursi tunggu yang memadai namun kurangnya optimalisasi komputerisasi, sejalan dengan temuan (Salam et al., 2020) di Desa Tanjung, Kecamatan Koto Kampar Hulu. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kurangnya sarana dan prasarana, termasuk teknologi, menjadi faktor penghambat utama dalam pelayanan publik. Hal ini menggarisbawahi pentingnya modernisasi fasilitas untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan masyarakat.

Pada dimensi jaminan dan keandalan, kendala seperti proses tanda tangan manual dan ketergantungan pada perangkat desa tertentu juga ditemukan dalam penelitian (Mahendra & Payamta, 2023) di Desa Sampali, Kabupaten Deli Serdang. Penelitian tersebut menyoroti bahwa keterbatasan SDM dan kurangnya penerapan teknologi menyebabkan pelayanan tidak optimal. Implementasi sistem digital, seperti tanda tangan elektronik atau layanan berbasis online, direkomendasikan untuk mengatasi masalah ini, yang juga relevan untuk diterapkan di Desa Kedungringin.

Dimensi empati dan daya tanggap di Desa Kedungringin menunjukkan kekuatan petugas dalam memberikan pelayanan ramah dan informatif, meskipun terkendala jumlah tenaga kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian Santoso dan (Purnomo, 2018) di Desa Kertonegoro, yang menemukan bahwa responsivitas petugas sangat memengaruhi kepuasan masyarakat. Peningkatan jumlah tenaga kerja dan pelatihan keterampilan menjadi solusi yang direkomendasikan untuk meningkatkan daya tanggap pelayanan. Dengan demikian, berbagai temuan ini memperkuat pentingnya perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Desa Kedungringin, Kecamatan Tunjungan, Kabupaten Blora menunjukkan kondisi yang bervariasi pada setiap dimensinya. Pada dimensi bukti fisik, fasilitas seperti meja dan kursi tunggu sudah memadai, namun penggunaan teknologi komputer masih belum optimal sehingga sebagian besar proses administrasi masih dilakukan secara manual. Pada dimensi jaminan, pelayanan telah berupaya berjalan sesuai prosedur yang berlaku, meskipun terdapat kendala terkait tanda tangan dokumen yang menghambat kelancaran layanan. Untuk dimensi keandalan, pelayanan umumnya berjalan dengan baik, namun sangat tergantung pada ketersediaan perangkat desa tertentu. Pada dimensi empati, petugas desa menunjukkan sikap yang ramah dan informatif dalam membantu warga yang mengalami kesulitan memahami prosedur. Sedangkan pada dimensi daya tanggap, petugas cukup responsif dalam melayani, meskipun terkadang warga harus menunggu karena keterbatasan tenaga kerja.

Beberapa aspek yang perlu menjadi perhatian dan perbaikan oleh perangkat Desa Kedungringin adalah peningkatan komputerisasi dalam pencatatan dokumen, pengembangan layanan berbasis online untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi, serta peningkatan kedisiplinan perangkat desa agar proses pelayanan menjadi lebih cepat dan memudahkan warga dalam pengurusan dokumen.

Penelitian ini turut memperkaya literatur pelayanan publik di tingkat desa dengan memberikan gambaran empiris mengenai tantangan dan potensi peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, studi ini membuka peluang bagi penelitian lanjutan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh faktor-faktor yang ditemukan terhadap tingkat kepuasan masyarakat secara lebih mendalam dan terukur.

DAFTAR RUJUKAN

- Alfian, Y. (2019). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 3(1), 59–69. ynalfian.2666@gmail.com
- Ayu Wulandari, I. I. P. (2025). *EVALUASI KINERJA PEMERINTAHAN DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA MASYARAKAT*. 2.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Dr. Arif Rachman, drg., SH., MH., MM., MTr.Hanla., Sp.Pros., CIQnR., CIQa. Dr.(Cand)E. Yochanan., SKM., Skep., MM., MARS., PIA., KMK. Dr. Ir. Andi Ilham Samanlangi, S.T., M.T. Hery Purnomo, S.E., M. M. (2024). metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. In . (Issue January).
- Gumolung, S., RARES, J., & MAMBO, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528–538. <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>
- Hasan, M. (2022). Perumusan Masalah Dalam Penelitian Kualitatif. In *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Kasmawanto, Z. (2023). *6181-Article Text-13308-1-10-20240131*. 15(3), 465–477.
- Lempao, N. M., Hengkeng, J., Balo, M. J., & Guampe, F. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Desa Uelincu Kecamatan Pamona Utara Kabupaten Poso). *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(3), 1310–1318.
- Mahendra, A. D., & Payamta. (2023). Public Attention's Effect on Local Government Performance Accountability in Indonesia. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 7(3), 1105–1117. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat desa Bengkuang kecamatan Suak Tapeh kabupaten Banyuasin. ... : *Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Kualitas+Pelayanan+Publik+Terhadap+Kepuasan+Masyarakat+Desa+Bengkuang+Kecamatan+Suak+Tapeh+Kabupaten+Banyuasin&btnG=
- Nursetiawaaan, I. (2020). Peningkatan Pelayanan Pemerintah Desa Berbasis Smart Village. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 112–120.
- Ombudsman. (2022). Laporan Triwulan I Tahun 2022. *Ombudsman RI*, 9. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR_file_20220829_101320.pdf
- Pelayanan, K., Di, P., Pelayanan, M. A. L., & Bandung, P. K. (2024). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANDUNG*. 01(01).
- Publik, U. no 25 tahun 2009 pelayanan. (2017). UU no 25 tahun 2009 pelayanan publik. *Экономика Региона*, 32.
- Purnomo, A. S. (2018). Citizen-Oriented Service Delivery and Innovation in the Passport Office in Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan*

- Publik*, 9(1), 15–27.
<https://doi.org/10.22212/jekp.v9i1.723>
- Rahman, M. A., Adhin, & Suriani, W. (2016). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan (Studi Diskriptif di Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah). *Jurnal Fikratuna*.
- Sabir, M. (2023). Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Sektor Peternakan*, Diakses Pada, 2018.
http://dpmptsp.bontangkota.go.id/upload/download/373b1bf8df9d2886132d6c12fb7574ac_Revisi_renja_2017-1.pdf
- Saidin, S., Wati, A. M., & Pratama, R. A. (2024). Fungsi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan : Studi Desa Alebo Kecamatan Konda. *PAMARENDA : Public Administration and Government Journal*, 4(1), 63–74.
<https://doi.org/10.52423/pamarenda.v4i1.7>
- Salam, R., Risma Niswaty, A. Muhammad Fajar Maulana, Jamaluddin, & Muhammad Darwis. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 12.
<https://doi.org/10.52316/jap.v16i1.37>
- Sondakh, I. T., Rompas, Y., & Laloma, A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Fisip*, 6(98), 48–60.
- Sugiyono, P. D. (2019). metode penelitian kuantitatif kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122.
<https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- Suwando, M., & Adiwidjaja, I. (2020). Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(3), 15.
www.publikasi.unitri.ac.id
- Taufiq, T., Maldun, S., & Nurkaidah, N. (2021). KOMUNIKASI APARATUR DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DESA SE-KECAMATAN TELLULIMPOE DI KABUPATEN BONE. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*.
<https://doi.org/10.35965/jpan.v2i2.566>
- Triachyar Triachyar, Mohammad Zeylo Auriza, & Harnida Wahyuni Adda. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Balaroa Pewunu. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 198–207.
<https://doi.org/10.55606/jupsim.v2i2.1348>
- Zahwa Miftahul Ulfa Ritonga. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan Skck Di Polrestabes Medan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan (Jimk)*, 3(1), 213–221.
<https://doi.org/10.32696/jimk.v2i1.1461>