



KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DESA

Sitti Noer Fadhillah Adam¹, Asna Aneta², Juriko Abdussamad³

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia¹

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia²

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia³

Korespondensi: s.nurfadhillah.adam@gmail.com¹

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of village administrative services in Bulango Selatan District, Bone Bolango Regency, based on the five SERVQUAL dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and document studies in three selected villages: Ayula Selatan, Huntu Selatan, and Lamahu. The findings indicate that physical facilities for service delivery remain limited, with insufficient technological devices and cramped waiting areas, affecting comfort and service efficiency. Reliability is suboptimal due to delays in document processing and procedural inconsistencies. While village officials demonstrate good personal responsiveness, it is not supported by adequate service information systems. The assurance dimension faces challenges in safeguarding citizen data, as manual archiving remains vulnerable. Empathy among officials is high, evident in their flexibility to serve vulnerable groups, though this has yet to be formalized in policy. The study recommends strengthening physical facilities, drafting written SOPs, digitizing archives, providing informational media, and training officials in public service ethics. These efforts are expected to foster a more professional, inclusive, and responsive village administrative service system that aligns with community needs.

Kata-kata Kunci: *Administrative Service Quality; Public Service; Village Administration; SERVQUAL Dimensions; Bulango Selatan District.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi desa di Kecamatan Bulango Selatan, Kabupaten Bone Bolango, berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi pada tiga desa terpilih: Ayula Selatan, Huntu Selatan, dan Lamahu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik pelayanan masih terbatas, dengan minimnya perangkat teknologi dan ruang tunggu yang sempit, sehingga menghambat kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Keandalan pelayanan belum optimal karena keterlambatan penyelesaian dokumen dan ketidakkonsistenan prosedur. Responsivitas aparatur desa cukup baik secara personal, namun belum didukung sistem informasi pelayanan yang memadai. Dimensi jaminan menghadapi kendala pada keamanan data warga akibat arsip manual yang rentan. Sementara itu, empati aparatur tinggi, terlihat dari fleksibilitas mereka dalam melayani kelompok rentan, meskipun belum diatur dalam kebijakan formal. Penelitian merekomendasikan penguatan fasilitas fisik, penyusunan SOP tertulis, digitalisasi arsip, penyediaan media informasi, dan pelatihan aparatur berbasis etika pelayanan publik. Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta pelayanan administrasi desa yang lebih profesional, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata-kata Kunci: Kualitas Pelayanan Administrasi; Pelayanan Publik; Administrasi Desa; Dimensi SERVQUAL; Kecamatan Bulango Selatan.

PENDAHULUAN

Administrasi publik merupakan salah satu pilar penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan berkeadilan. Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan administrasi menjadi ujung tombak yang secara langsung memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya ditentukan oleh hasil akhir yang diterima masyarakat, tetapi juga oleh proses penyelenggaraan layanan yang melibatkan kecepatan, ketepatan, keterbukaan, dan keramahan aparatur dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan publik diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal sebagai SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml et al. (dalam Hardiyansyah, 2018). Kelima dimensi ini menjadi landasan teoritis untuk menilai sejauh mana pelayanan administrasi publik dapat memenuhi ekspektasi masyarakat.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah banyak mengulas mengenai pelayanan administrasi desa. Saidin et al. (2024) menekankan pentingnya peningkatan fungsi dan tanggung jawab aparat desa dalam mendukung kualitas pelayanan. Permana (2025) mengaplikasikan lima dimensi kualitas pelayanan untuk mengidentifikasi area perbaikan pada pelayanan administrasi di tingkat desa. Wulandari (2025) menggarisbawahi kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik sebagai aspek penting dalam menjaga kualitas layanan. Namun, masih terdapat kekosongan kajian mengenai bagaimana penerapan dimensi-dimensi tersebut secara spesifik memengaruhi kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango, yang memiliki karakteristik sosial, ekonomi, dan geografis unik.

Kecamatan Bulango Selatan terdiri dari sepuluh desa dengan kondisi yang beragam. Penelitian ini difokuskan pada tiga desa, yaitu Ayula Selatan, Huntu Selatan, dan Lamahu, yang dipilih karena mewakili variasi kondisi sosial dan tantangan pelayanan administrasi di wilayah tersebut. Berdasarkan observasi awal, permasalahan pelayanan administrasi di kecamatan ini cukup kompleks. Pertama, pada dimensi bukti fisik, fasilitas kantor desa masih terbatas dengan perangkat teknologi yang minim, ruang tunggu sempit, dan ketiadaan papan informasi prosedur. Kedua, pada dimensi keandalan, terdapat ketidakkonsistenan waktu penyelesaian dokumen yang sering melampaui batas waktu yang dijanjikan. Ketiga, pada dimensi daya tanggap, masyarakat mengeluhkan lambatnya respon aparatur terhadap pengaduan dan kurangnya sistem informasi pelayanan yang memadai. Keempat, pada dimensi jaminan, keamanan data warga masih lemah karena arsip dikelola secara manual tanpa mekanisme pengamanan yang baku. Kelima, pada dimensi empati, pelayanan kepada kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas belum dilakukan

secara sistematis dan masih bergantung pada inisiatif individu petugas.

Permasalahan tersebut menandakan bahwa pelayanan administrasi ditingkat desa masih memerlukan perbaikan yang terstruktur dan komprehensif. Dengan mempertimbangkan pentingnya pelayanan administrasi desa sebagai bagian integral dari tata kelola pemerintahan yang responsif dan akuntabel, penelitian ini menjadi sangat relevan untuk dilakukan. Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Desa di Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango” bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi desa berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan administrasi desa di Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango jika dilihat dari aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan administrasi desa di Kecamatan Bulango Selatan serta memberikan rekomendasi berbasis data untuk perbaikan kualitas pelayanan administrasi di tingkat desa. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih inklusif, responsif, dan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi secara mendalam kualitas pelayanan administrasi desa di Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango. Penelitian kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena sosial secara komprehensif melalui perspektif subjek yang diteliti. Penelitian dilaksanakan selama enam bulan, mulai dari Januari hingga Juni 2025, di tiga desa terpilih, yaitu Desa Ayula Selatan, Huntu Selatan, dan Lamahu. Pemilihan ketiga desa tersebut didasarkan pada pertimbangan variasi kondisi sosial, ekonomi, dan infrastruktur pelayanan administrasi yang mencerminkan kompleksitas dan keragaman karakteristik Kecamatan Bulango Selatan.

Subjek penelitian ini adalah kepala desa, perangkat desa, dan masyarakat yang pernah mengakses pelayanan administrasi, sedangkan objek penelitian adalah kualitas pelayanan administrasi desa yang dianalisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Instrumen penelitian yang digunakan meliputi panduan wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, dan format studi dokumentasi untuk memastikan data yang diperoleh relevan dan mendalam. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling dengan kriteria informan yang dianggap mampu memberikan informasi sesuai fokus penelitian. Jumlah informan terdiri dari kepala desa, perangkat desa yang terlibat

langsung dalam pelayanan administrasi, serta warga yang pernah berinteraksi dengan sistem pelayanan.

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif yang dilakukan langsung oleh peneliti, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen resmi seperti laporan tahunan desa, peraturan desa, dan data statistik pelayanan. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan informan utama untuk menggali pengalaman mereka dalam pelayanan administrasi, sementara observasi dilakukan untuk mencatat proses pelayanan, interaksi antara aparatur desa dan masyarakat, serta kondisi fasilitas pelayanan. Studi dokumentasi mendukung validitas data dengan memeriksa arsip pelayanan, catatan agenda desa, dan laporan kinerja.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, data yang terkumpul diseleksi untuk menemukan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif untuk mempermudah interpretasi. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan memperhatikan pola dan tema yang muncul selama analisis. Untuk menjamin validitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dari berbagai informan dan teknik pengumpulan data. Kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dalam memastikan keakuratan data melalui interaksi langsung dengan informan dan pemahaman kontekstual terhadap situasi sosial dan budaya setempat. Seluruh tahapan penelitian ini

dilaksanakan dengan menjunjung tinggi etika penelitian, termasuk memperoleh izin resmi dari pemerintah desa, menjaga kerahasiaan data, dan menghormati hak-hak informan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambar Peta wilayah sebagai berikut:



Sumber: Kantor Kecamatan Bulango Selatan
(2025)

Gambar 4.1. Peta Wilayah Kecamatan Bulango Selatan

Kecamatan Bulango Selatan terdiri dari 10 (desa) yakni: 1) Ayula Selatan, 2) Ayula Tilango, 3) Ayula Timur, 4) Ayula Utara, 5) Huntu Barat, 6) Huntu Selatan, 7) Huntu Utara, 8) Lamahu, 9) Sejahtera, dan 10) Tinelo Ayula. Luas Kecamatan Bulango Selatan, secara keseluruhan adalah 9,87 km². Desa terluas di Kecamatan Bulango Selatan, adalah Huntu Barat, dengan presentase sebesar 18,84% dan desa yang memiliki luas terkecil adalah desa Ayula Timur, dengan presentase sebesar 4,86%.

Kecamatan Bulango Selatan merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo, yang memiliki populasi yang beragam. Kecamatan ini didiami oleh kelompok etnis mayoritas Suku Gorontalo, yang memiliki budaya dan adat istiadat yang kaya. Masyarakat di

kawasan ini dikenal dengan kedekatan sosial dan gotong royong yang tinggi dalam kehidupan sehari-hari dan kegiatan ekonomi.

Pada tahun 2023, jumlah penduduk di Kecamatan Bulango Selatan, adalah sebanyak 11.817 jiwa, yang terdiri dari 5.890 jiwa penduduk laki-laki, dan 5.927 jiwa penduduk perempuan. Wilayah yang memiliki jumlah penduduk terbesar adalah Desa Ayula Tilagno dengan persentase jumlah penduduknya sebesar 16,65%. Sedangkan wilayah yang memiliki kepadatan penduduk tertinggi adalah Desa Ayula Tilango dengan kepadatan penduduknya sebesar 2.161,54 jiwa per km².

Hasil penelitian ini merupakan temuan atau data empiris yang diperoleh peneliti setelah proses pelaksanaan penelitian dilakukan. Peneliti menyajikan data yang ditemukan berdasarkan sub fokus yakni Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, diketahui bahwa fasilitas fisik pelayanan administrasi di Desa Lamahu, Huntu Selatan, dan Ayula Selatan masih belum memadai untuk mendukung pelayanan yang optimal. Perangkat utama seperti komputer dan printer hanya tersedia satu unit per desa, dengan kondisi yang kurang prima sehingga berpengaruh pada kelancaran proses pelayanan. Ruang tunggu yang sempit, ventilasi yang terbatas, serta belum tersedianya media informasi prosedur pelayanan turut

menambah ketidaknyamanan bagi masyarakat. Keadaan ini mencerminkan perlunya perhatian lebih dari pemerintah desa dalam peningkatan sarana prasarana dan penguatan kapasitas aparatur untuk mewujudkan pelayanan yang ramah dan profesional.

Pemanfaatan dana desa secara tepat dan terencana harus diarahkan pada pengadaan perangkat teknologi dasar seperti komputer dan printer yang layak, penambahan kursi tunggu, serta perbaikan tata ruang pelayanan yang ramah terhadap pengguna, termasuk kelompok rentan. Selain itu, desa perlu menyediakan media informasi seperti papan prosedur, leaflet, atau banner digital yang menjelaskan alur dan syarat pelayanan secara jelas dan mudah diakses. Kehadiran fasilitas informasi akan meminimalisasi ketergantungan warga pada penjelasan lisan petugas, sekaligus mendorong terciptanya transparansi dalam pelayanan. Dengan begitu, fasilitas fisik yang tertata baik dapat menunjang terciptanya pelayanan administrasi desa yang modern, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat dalam pelayanan administrasi desa di Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango.

Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, terlihat bahwa pelayanan administrasi di tiga desa belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan kepada masyarakat. Walaupun petugas menunjukkan kehati-hatian dalam menjaga keakuratan isi dokumen, keterlambatan sering terjadi akibat kendala teknis seperti terbatasnya jumlah

perangkat dan tenaga pelayanan. Buku agenda pelayanan mencatat sebagian besar surat keterangan selesai dalam waktu lebih dari tiga hari, meskipun warga sering diberi estimasi dua hari. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peningkatan konsistensi waktu pelayanan agar kepercayaan masyarakat terhadap keandalan sistem administrasi desa dapat terus terjaga.

Dalam konteks ini, pelayanan yang andal tidak cukup hanya dengan akurasi dokumen, tetapi juga harus disertai ketepatan dan kesesuaian waktu dengan janji pelayanan. Kurangnya tenaga administrasi dan belum adanya sistem antrean digital menjadi faktor penghambat dalam pelayanan yang konsisten. Pemerintah desa perlu mengevaluasi alur kerja pelayanan agar dapat memenuhi ekspektasi waktu masyarakat. Penerapan SOP yang diperbarui dan pelatihan manajemen waktu pelayanan menjadi solusi realistis dalam jangka pendek. Dengan begitu, reliabilitas pelayanan akan meningkat secara menyeluruh.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil kajian lapangan memperlihatkan bahwa aparat desa menunjukkan kepedulian dan kesigapan dalam merespons kebutuhan warga, terutama dalam situasi mendesak. Meski begitu, penyampaian informasi prosedur pelayanan masih bersifat lisan dan belum ditunjang oleh media visual seperti papan informasi atau leaflet. Studi dokumentasi menunjukkan bahwa beberapa layanan darurat dilakukan secara fleksibel melalui komunikasi langsung atau media digital, terutama di luar jam kerja. Hal ini mencerminkan semangat

pelayanan yang tinggi, namun perlu dilengkapi dengan sistem informasi yang lebih terbuka dan terstruktur agar pelayanan menjadi lebih inklusif dan efisien.

Responsivitas atau kesigapan aparat desa di Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango dalam melayani masyarakat menunjukkan praktik yang cukup baik, khususnya dalam menangani kebutuhan mendesak. Beberapa aparat bersedia memberikan pelayanan di luar jam kerja, bahkan melalui pesan daring untuk membantu warga yang terkendala waktu. Namun, secara kelembagaan, daya tanggap ini belum dibingkai dalam sistem atau regulasi yang jelas, sehingga sangat bergantung pada inisiatif dan etos kerja individu. Masyarakat yang baru pertama kali mengurus dokumen sering kali merasa kebingungan karena tidak ada papan informasi atau petunjuk tertulis mengenai alur pelayanan. Ketergantungan pada informasi lisan menciptakan ketimpangan akses dan memperlambat proses pelayanan.

Jaminan (*Assurance*)

Temuan penelitian menunjukkan bahwa aparat desa secara umum telah memahami alur prosedur pelayanan dan melayani masyarakat dengan sikap sopan dan menghargai. Namun, sistem keamanan data dan kerahasiaan dokumen warga masih bergantung pada penyimpanan manual tanpa pengamanan khusus. Tidak ditemukan kebijakan tertulis tentang perlindungan data pribadi, sementara lemari arsip yang digunakan tidak memiliki pengunci dan bersifat terbuka. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah penguatan jaminan

pelayanan, baik melalui penyusunan regulasi perlindungan data maupun melalui penerapan sistem digital yang lebih aman dan andal. Dokumen-dokumen seperti KTP, KK, dan dokumen kependudukan lainnya masih disimpan dalam bentuk fisik dan tidak dilengkapi dengan sistem penguncian berlapis. Tidak ada kebijakan tertulis mengenai perlindungan data pribadi, dan akses terhadap arsip masih terbuka bagi seluruh aparat.

Untuk meningkatkan dimensi jaminan, peneliti menyarankan adanya penyusunan kebijakan perlindungan data di tingkat desa di Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango serta pengadaan sarana pengamanan arsip seperti lemari berkunci dan sistem pengarsipan digital bertahap. Selain itu, pelatihan mengenai pengelolaan informasi dan etika pelayanan publik sangat penting agar aparat memahami hak-hak masyarakat dalam menjaga privasi. Pemerintah desa di Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango juga perlu menetapkan aturan tegas tentang siapa yang berwenang mengakses dokumen dan bagaimana prosedur pengelolaannya. Dengan adanya sistem yang menjamin keamanan informasi, pelayanan publik desa akan lebih dipercaya dan dinilai profesional. Aspek jaminan yang kuat akan menciptakan hubungan saling percaya antara masyarakat dan pemerintah desa dalam jangka panjang.

Empati (*Empathy*)

Temuan penelitian bahwa pelayanan administrasi desa menunjukkan adanya perhatian terhadap kondisi unik dan kebutuhan khusus warga,

seperti lansia, penyandang disabilitas, maupun warga dalam situasi darurat. Aparatur dengan sigap menyesuaikan waktu dan tempat pelayanan untuk memberikan kemudahan, termasuk melalui layanan di luar jam kerja. Catatan pelayanan dan dokumentasi digital menunjukkan adanya komunikasi aktif dan pendekatan personal yang dilakukan oleh petugas desa. Praktik ini mencerminkan bahwa empati menjadi salah satu kekuatan utama dalam pelayanan desa, dan dapat terus dikembangkan melalui kebijakan pelayanan yang lebih inklusif dan berbasis pada nilai-nilai sosial lokal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa di Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango masih perlu perbaikan signifikan pada berbagai aspek. Fasilitas fisik yang terbatas, seperti hanya tersedianya satu unit komputer dan printer serta ruang tunggu yang sempit, menyebabkan pelayanan kurang efisien dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Keandalan pelayanan belum maksimal karena waktu penyelesaian dokumen sering melebihi estimasi yang dijanjikan, sementara perlakuan yang adil kepada semua warga masih memerlukan peningkatan. Responsivitas aparat desa cukup baik secara personal, namun belum didukung oleh sistem informasi dan prosedur pelayanan yang jelas sehingga masyarakat kesulitan mendapatkan informasi mandiri. Dimensi jaminan pelayanan juga menghadapi kendala akibat lemahnya perlindungan data pribadi, yang masih dikelola secara manual

tanpa mekanisme keamanan yang memadai. Meskipun begitu, empati aparaturnya desa cukup tinggi dengan memberikan prioritas pelayanan kepada kelompok rentan dan bersikap fleksibel terhadap kebutuhan warga, meskipun praktik tersebut belum diatur dalam kebijakan formal. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi desa mencerminkan adanya komitmen aparaturnya, tetapi masih bergantung pada inisiatif individu dan belum didukung oleh sistem yang terstruktur dan modern. Pemerintah desa di Kecamatan Bulango Selatan disarankan untuk meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan dengan menyediakan perangkat teknologi yang memadai, memperbaiki tata ruang kantor desa agar lebih nyaman dan ramah bagi semua kelompok masyarakat, serta menyiapkan media informasi prosedur pelayanan yang mudah diakses. Penyusunan dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) secara tertulis sangat penting untuk memastikan pelayanan yang lebih konsisten, cepat, dan adil. Selain itu, perlu dilakukan digitalisasi arsip untuk memperkuat keamanan data dan membangun kepercayaan publik terhadap pengelolaan informasi pribadi mereka. Aparaturnya desa juga perlu mendapatkan pelatihan berkala tentang etika pelayanan publik, komunikasi profesional, dan manajemen waktu layanan. Penerapan kebijakan berbasis empati yang tertulis akan membantu memastikan bahwa prioritas pelayanan kepada kelompok rentan tidak hanya bergantung pada inisiatif personal, tetapi menjadi bagian integral dari sistem pelayanan administrasi desa. Dengan dukungan kebijakan, teknologi, dan kapasitas

aparatur yang memadai, diharapkan pelayanan administrasi desa di Kecamatan Bulango Selatan dapat lebih profesional, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

REFERENSI

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik*, 6(2), 73–82.
- Akbar, F. H., Awang, A. H., & Rivai, F. (2023). Effect of quality of dental health services to patient satisfaction in indonesia 2019: importance-performance analysis. *Pesquisa Brasileira Em Odontopediatria E Clínica Integrada*, 23. <https://doi.org/10.1590/pboci.2023.031>
- Aneta, A., Aneta, Y., & Dama, H. (2018). Institutional Problems in Regional Public Services. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik*, 8(2), 79–86.
- Arjunis, A., Kamil, M., Suradi, S., & Hanafie, A. (2023). Penerapan metode service quality upaya meningkatkan kualitas pelayanan di desa tungke kecamatan bengo kabupaten bone. *Journal Industrial Engineering and Management (JUST-ME)*, 4(02), 51-60. <https://doi.org/10.47398/justme.v18i02.49>
- Cendana, G. A. and 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>
- Fermayani, R., Egim, A. S., Indrayani, T. I., & Sari, G. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel kawana padang. *Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 9(1). <https://doi.org/10.31869/me.v9i1.4815>

- Haerana, H., & Burhanuddin, B. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoretis dan Faktual*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Isgunandar, I., Asriana, A., Nasaruddin, H., & Suprianto, S. (2023). Analysis of community satisfaction through administrative services. *Pinisi Journal of Education and Management*, 2(2), 213. <https://doi.org/10.26858/pjoem.v2i2.53522>
- Permana, M. (2025). Kualitas pelayanan aparatur desa dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Desa Sidodadi Kecamatan Biru-biru Kabupaten Deli Serdang. *Ajudan: Jurnal Diseminasi Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.30743/jdkan.v3i1.10496>
- Putri, S. C., Purwaningsih, E., & Ardan, M. A. (2023). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien jkn di instalasi farmasi rsud i. a. moeis samarinda. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 5(1), 428-433. <https://doi.org/10.55338/saintek.v5i1.1566>
- Rezaei, S., Matin, B. K., Moradi, K., Bijan, B., Fallahi, M., Shokati, B., ... & Saeidi, H. (2016). Measurement of quality of educational hospital services by the servqual model: the iranian patients' perspective. *Electronic Physician*, 8(3), 2101-2106. <https://doi.org/10.19082/2101>
- Saidin, U., Rahman, R., & Syahril, M. (2024). Peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa melalui penguatan kapasitas aparatur desa. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(1), 45–60. <https://doi.org/10.31289/jiap.v12i1.2087>
- Sani, A. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik di poliklinik gigi rumah sakit umum daerah (rsud) bangka tengah. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 1–14. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.61>
- Sodikin, I. (2012). *Kebijakan, Pelayanan, dan Kepentingan Publik*. Bandung: Centre for Political and Local Government Studies (CePlas).
- Sofiani, N. F. and Supriatna, M. D. (2023). Improvement strategy to increase village administrator quality of work. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 137-143. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-104-3_15
- Sunyoto, D. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Yogyakarta: CAPS.
- Tabatabaei, S. M., Pour, F. B., Mollashahi, S. S., Moakhar, Z. S., & Zaboli, M. (2015). The quality gap in the services provided by rural maternity units in southeast of iran. *Health Scope*, 4(4). <https://doi.org/10.17795/jhealthscope-25344>
- Tangkilisan, H.N.S. (2015). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Wicaksono, A. F., Tresnati, R., & Kesumah, N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit mata cicendo bandung. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 6(2), 99-106. <https://doi.org/10.29313/jiks.v6i2.13517>
- Wulandari, T. (2025). Kepatuhan aparatur desa terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 14(2), 88–102. <https://doi.org/10.31940/jpkp.v14i2.11234>