



**UPAYA PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Kasus Pada Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Panji
Kidul Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S-1)

Oleh :

Selvi Dian Saffitri

NPM : 21801091034



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
MALANG
2022**

ABSTRAK

Selvi Dian Safitri, NPM 21801091034, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, “Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Panji Kidul Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo)”. Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. H. Yaqub Cikusin, M.Si, Dosen Pembimbing II : Dr. Hayat, S.AP., M.Si.

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting pemerintah, baik di pusat, di daerah, maupun di desa yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pemerintah Desa Panji Kidul, Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo ialah salah satu contoh instansi yang melaksanakan pelayanan publik. Beberapa fenomena mengenai pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan yang membuat kualitas pelayanan yang ada menjadi kurang efektif dan efisien. Penelitian ini diangkat dari sebuah permasalahan yang bertujuan untuk mengetahui upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama pada bidang administrasi kependudukan di Kantor Desa Panji Kidul Kabupaten Situbondo, mengetahui faktor pendukung dan juga faktor penghambat dari upaya pemerintah desa tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan pengumpulan data yang dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan yaitu dengan menggunakan lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa yaitu bukti langsung (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reability*), dan jaminan (*assurance*). Partisipasi masyarakat desa dalam pelayanan publik ialah dengan ikut berpartisipasi dalam mematuhi peraturan serta memenuhi ketentuan yang telah tercantum dalam standar pelayanan, ikut dalam menyampaikan keluhan yang dirasakan masyarakat, dan ikut serta dalam menjaga terpeliharanya sarana dan prasarana yang ada dengan cara tidak merusak apapun. Faktor pendukung upaya tersebut diantaranya partisipasi masyarakat, kekompakan antar aparatur pemerintah desa, dan penetapan biaya pelayanan. Faktor penghambatnya ialah kualitas sumber daya aparatur pemerintah desa, terbatasnya sarana dan prasarana, serta kondisi kerja yang masih kurang disiplin.

Kata Kunci : Upaya Pemerintah Desa, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

Selvi Dian Safitri, NPM 21801091034, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, "Efforts of the Village Government in Improving the Quality of Public Services (Case Study in the Field of Population Administration at the Panji Kidul Village Office, Panji District, Situbondo Regency)". Advisor I : Prof. Dr. H. Yaqub Cikusin, M.Si, Advisor II : Dr. Hayat, S.AP., M.Si.

Public services are one of the important indicators of the government, both at the center, in the regions, and in the villages which are carried out by the government as state administrators in meeting the needs of the community in accordance with applicable regulations. The Panji Kidul Village Government, Panji District, Situbondo Regency is one example of an agency that carries out public services. Several phenomena regarding public services in population administration services make the quality of existing services less effective and efficient. This study was raised from a problem that aims to determine the efforts of the village government in improving the quality of public services, especially in the field of population administration at the Panji Kidul Village Office, Situbondo Regency, knowing the supporting factors and also the inhibiting factors of the village government's efforts in improving the quality of public services. The method used in this research is descriptive with a qualitative approach and data collection is done through interview, observation, and documentation techniques.

The results of this study indicate that the village government's efforts to improve the quality of public services in the field of population administration are by using five dominant factors or determinants of service quality, namely direct evidence (tangible), empathy (emphaty), responsiveness (responsiveness), reliability (reability), and guarantee (assurance). The participation of rural communities in public services is by participating in complying with regulations and fulfilling the provisions listed in the service standards, participating in submitting complaints that are felt by the community, and participating in maintaining the maintenance of existing facilities and infrastructure in a way that does not damage anything. Supporting factors for these efforts include community participation, cohesiveness between village government officials, and setting service costs. The inhibiting factors are the quality of village government apparatus resources, limited facilities and infrastructure, and undisciplined working conditions.

Keywords: Village Government Efforts, Public Services, Quality of Public Services

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting pemerintah, baik di pusat, di daerah, maupun di desa. Pelayanan publik ini adalah suatu kegiatan pelayanan dasar dalam administrasi negara untuk penyelenggaraan pemerintah (Ibad, 2021). Pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah usaha untuk memperjelas kepuasan pelanggan. Dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan, manusia memegang peranan yang sangat penting dalam hal ini. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangatlah strategis yang mana akan sangat menentukan sejauhmana aparatur pemerintah dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap masyarakat. Terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintahan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat diharapkan oleh setiap orang sebagai kebutuhan dasar yang cukup penting dalam kehidupannya. Kualitas pelayanan ialah suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun yang memberikan pelayanan. Pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu serta sarana dan prasarana.

Dalam penyelenggaraan pelayanan, pemerintah desa perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan yakni masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka

rasa puas pada masyarakat akan terpenuhi, dengan memperhatikan kualitas serta pelayanan itu diberikan telah memenuhi indikator pelayanan yang baik yaitu kepastian waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, serta kemudahan mendapatkan pelayanan seperti yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut, tidak berkualitas. Karena tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang baik, cepat serta mudah sudah menjadi harapan semua masyarakat.

Apalagi pada era otonomi daerah pada saat ini, dimana kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal serta dapat menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat. Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi setiap penduduknya. Sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah desa juga mempunyai kewajiban untuk melayani kebutuhan masyarakat seperti administrasi, sosialisasi dan lain-lain sehingga akan dapat

menyelesaikan masalah-masalah yang ada di masyarakat. Maka dari itu pemerintah sangat berperan penting dalam melayani kebutuhan masyarakat guna menciptakan masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera.

Pemerintah Desa Panji Kidul, Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo merupakan salah satu contoh instansi yang melaksanakan pelayanan publik. Berdasarkan data yang disampaikan aparatur desa, Desa Panji Kidul terdiri dari 7 Dusun, 7 RW (Rukun Warga), dan 15 RT (Rukun Tetangga). Sebagai penyedia layanan pemerintah desa mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan, melaksanakan pelayanan masyarakat, melakukan pemberdayaan masyarakat, memelihara sarana dan prasarana atau pun fasilitas pelayanan umum, meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk barang atau pun jasa melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Di Desa Panji Kidul, Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo, bahwa terdapat beberapa fenomena mengenai pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan yang membuat kualitas pelayanan yang ada menjadi kurang efektif yakni kurangnya sarana dan prasarana serta keterbatasan sumber daya aparatur pemerintah. Dengan adanya masalah tersebut bagi masyarakat belum bisa memuaskan pemohon pelayanan dan menyebabkan proses pelayanan yang terjadi terganggu karena pelayanan yang berkualitaslah yang masyarakat inginkan.

Berdasarkan hasil wawancara saat melakukan observasi sebelum penelitian, yaitu pada saat ini masyarakat selalu menuntut dari pemerintah pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur tidak serta-merta berjalan dengan sebagaimana mestinya. Pelayanan publik yang terjadi selama ini di Kantor Desa Panji Kidul cenderung tidak efektif dan efisien. (Wawancara 19 November 2021).

Dalam memberikan pelayanan publik yang baik yakni harus bersifat terbuka, mudah serta dapat diakses oleh masyarakat yang membutuhkan dan dapat memadai juga mudah dimengerti. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa khususnya pada bidang administrasi kependudukan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan sering mengeluhkan, dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan di bidang administrasi kependudukan masih perlu ditingkatkan terkait profesionalisme pegawai yang meliputi kedisiplinan, kepekaan, keterampilan, serta sikap dan perilaku karena masih ditemukannya pegawai yang terlambat masuk ke kantor tidak sesuai dengan jam yang sudah ditentukan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga belum puas karena masih terdapat kekeliruan dalam pengetikan surat kependudukan. Selain itu, juga tidak adanya petugas yang mengarahkan dan menjelaskan alur proses pelayanan administrasi kependudukan. (Wawancara 19 November 2021).

Sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian yang penting dalam pemberian pelayanan. Di Kantor Desa Panji Kidul pada bidang administrasi kependudukan masih terdapat beberapa kekurangan seperti sarana dan prasarana yang tersedia belum cukup memadai. Kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan pada bidang administrasi kependudukan. Kurangnya fasilitas pendukung di Kantor Desa Panji Kidul yaitu komputer dan printer yang hanya ada satu unit maka harus bergantian dalam menjalankan tugas sehingga sangat mengganggu kinerja pegawai. (Wawancara 19 November 2021).

Dalam suatu pelayanan diperlukan adanya sistem informasi, prosedur atau metode yang dapat mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Tidak adanya pamflet pelayanan untuk dapat memenuhi persyaratan administrasi kependudukan karena dapat dilihat masyarakat masih kurang mengerti mengenai persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk proses pembuatan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, secara tidak langsung dapat memperlambat pelayanan administrasi kependudukan yang diterima oleh masyarakat. (Wawancara 22 Januari 2022).

Dalam lingkungan pemerintah desa, demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan rakyat, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di desa diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah desa dengan baik. (Wawancara 22 Januari 2022).

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini, peneliti mengkaji mengenai upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan

publik. Karena dengan upaya pemerintah desa itulah diharapkan pelayanan publik yang baik yang dapat menciptakan kesejahteraan masyarakat dan untuk tercapainya kualitas pelayanan publik yang kompetitif. Oleh karena itu, berdasarkan fenomena yang telah disebutkan di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Panji Kidul Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang telah di jelaskan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya yang dilakukan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kantor Desa panji Kidul Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kantor Desa Panji Kidul Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang ada, maka penelitian ini dilakukan guna mencapai tujuan berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan mengetahui upaya yang dilakukan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kantor Desa Panji Kidul Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo.
2. Untuk mendeskripsikan dan mengetahui terkait faktor pendukung dan penghambat pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bidang administrasi kependudukan di Kantor Desa Panji Kidul Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan landasan bagi peneliti lain dan dapat memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman yang bermanfaat bagi penulis sebagai bekal dalam bekerja di kemudian hari dan untuk mengetahui seluk-beluk mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Panji Kidul Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo.

b. Bagi Instansi

Dapat bermanfaat bagi pegawai Kantor Desa Panji Kidul sebagai bahan masukan dan saran yang dapat membangun aparatur pemerintah dalam melaksanakan kinerja guna memperbaiki kualitas pelayanan publik yang akan berdampak pada masyarakat yang selama ini dilayani, baik berhubungan secara langsung ataupun tidak langsung dengan pegawai Kantor Desa Panji Kidul.

c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman studi mengenai kualitas pelayanan publik.

E. Sistematika Pembahasan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang berbagai teori-teori dan pengertian-pengertian yang mengenai pelayanan publik, kualitas pelayanan, serta administrasi kependudukan yang melandasi penelitian yang dilakukan dan mendukung pemecahan masalah dalam menganalisisnya.

BAB III : Metode Penelitian

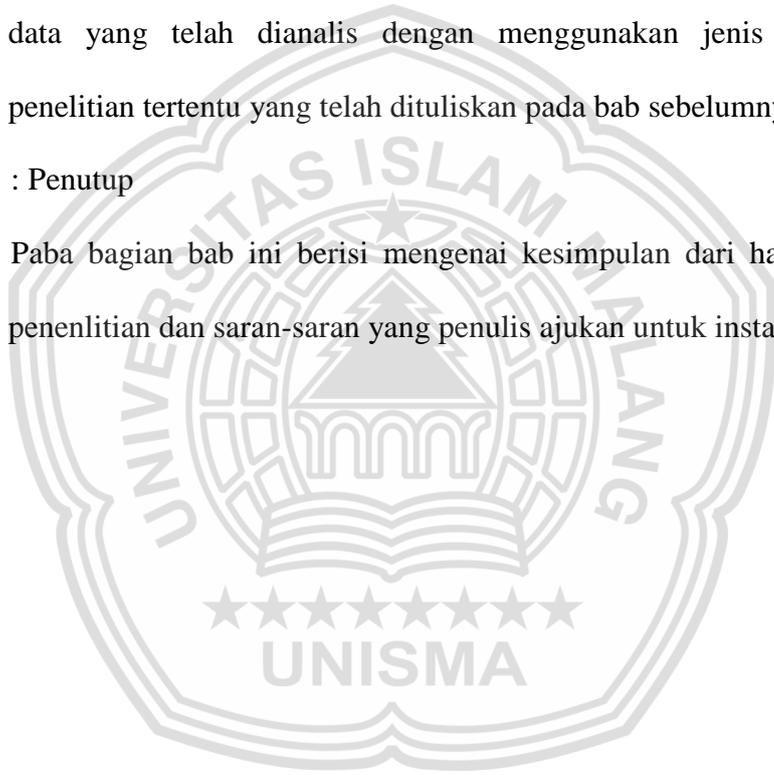
Pada bab ini membahas tentang jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi, sumber data, pengumpulan data, instrument penelitian, teknik analisis data, dan keabsahan data.

BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan data yang telah dianalisis dengan menggunakan jenis metode penelitian tertentu yang telah dituliskan pada bab sebelumnya.

BAB V : Penutup

Pada bagian bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil-hasil penelitian dan saran-saran yang penulis ajukan untuk instansi.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan yaitu dengan menggunakan lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa yaitu bukti langsung (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reability*), dan jaminan (*assurance*). Partisipasi masyarakat desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Panji Kidul dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat pemohon pelayanan cukup berpartisipasi untuk melancarkan proses terjadinya pelayanan. Masyarakat ikut berpartisipasi dalam mematuhi peraturan yang ada dan memenuhi ketentuan yang telah tercantum dalam standar pelayanan penyelenggara pelayanan publik, berpartisipasi dalam menyampaikan keluhan yang dirasakan pada saat melakukan pelayanan, serta ikut menjaga terpeliharanya sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Panji Kidul.

Faktor pendukung upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kantor Desa Panji Kidul ialah partisipasi masyarakat, kekompakan antar aparatur pemerintah desa, dan penetapan biaya pelayanan. Faktor penghambat upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kantor Desa Panji Kidul ialah kualitas sumber daya aparatur

pemerintah desa, terbatasnya sarana dan prasarana, serta kondisi kerja yang masih kurang disiplin.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, adapun saran yang disampaikan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak Kantor Desa Panji Kidul lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan yaitu faktor bukti langsung (*tangible*) agar masyarakat merasa puas serta terciptanya kelancaran dan kenyamanan bagi masyarakat.
2. Mengadakan program penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat untuk memberikan informasi-informasi mengenai hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan agar dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Desa Panji Kidul.
3. Mengadakan program pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia agar dapat meningkatkan kualitas sumber daya aparatur pemerintah terkait kemampuan, kehandalan, serta kedisiplinan bekerja dalam melayani masyarakat dan juga dapat menciptakan kondisi kerja yang kooperatif dan kolaboratif.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Alhamid, T., & Anufia, B. (2019). Resume: Instrumen Pengumpulan Data.
- Baskoro, Wahyu. 2005. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Setia Kawan.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik Evaluasi, Reformasi Dan Formulasi*. Malang: Intrans Publishing.
- Hayat, Ed. (2018). *Reformasi Kebijakan Publik Perspektif Makro Dan Mikro*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mundir, M. (2013). Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif.

Sumber Jurnal :

- Ali, Rudolfus (2017). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Wolonwalu. *JUPEKN: Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan dan Pengajaran*. 2 (1), 1-15. Di akses pada <https://jurnal.ikipmumaumere.ac.id/index.php/jupekn/article/view/145>
Diakses tanggal 09-12-2021
- Arina, I., Cikusin, Y., Hayat, H. (2021). Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai (Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Malang). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1605-1612.
- Haizah, H., Rusdi, M., & Syarifuddin, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 7(3), 82-87. Di akses pada <https://www.https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/view/406>
Diakses tanggal 30-11-2021
- Hasanah, U. (2019). *Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Desa Melalui Pelatihan Dan pengembangan SDM Di Desa Nyapar Kecamatan Dasuk Kabupaten Sumenep* (Doctoral dissertation, Universitas Wiraraja).

- Hayat, H. (2014). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. *Civil Service Journal*, 8(1 Juni).
- Hayat, H. (2017). Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2), 175-188.
- Ibad, S. (2021). Hukum Administrasi Negara Dalam Upaya Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik. *HUKMY: Jurnal Hukum*, 1(1), 55–72. <https://doi.org/10.35316/hukmy.2021.v1i1.55-72>
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(3).
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *PERSPEKTIF*, 8(1), 32-38.
- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.
- Saleh, C., Hayat, H., Sumartono, S., & Pratiwi, R. N. (2020). Moderating of religiosity on reward and engagement: Empirical study in Indonesia public service. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 287-296.
- Suwando, M., & Adiwidjaja, I. (2019). Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(3).
- Verawati, V., Muchsin, S., & Hayat, H. (2021). Evaluasi Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Publik Pada Manajemen Kearsipan (Studi Kasus di Seksi Penilaian Kinerja dan Penghargaan pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang). *Respon Publik*, 15(3), 51-57.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, 2(1), 27-41.
- Windasai, W., Said, M. M. U., & Hayat, H. (2021). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pemberdayaan Masyarakat Nelayan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3), 793-804.

Wiranata, A. A., Isabella, I., & Kencana, N. (2019). Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 4(3).

Sumber Dokumen :

Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 5005 Tentang Desa

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No:
63/KEP/M.PAN/7/2003 di akses pada
<http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

