

Upaya Pemerintah Desa Panji Kidul Kabupaten Situbondo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Selvi Dian Safitri^{1*}, Yaqub Cikusin², Hayat³

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang¹²³

Email: Selvidian49@gmail.com^{1*}, yakub@gmail.com², hayat@unisma.ac.id³

Artikel info

Artikel history

Diterima : 25-04-2022

Direvisi : 04-05-2022

Disetujui : 23-05-2022

Kata Kunci: upaya pemerintah desa; pelayanan publik; kualitas pelayanan publik

Keywords: *village government efforts; public services; quality of public services*

Abstrak

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. Penelitian ini 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 kajian ini yaitu deskriptif dengan kaedah kajian kualitatif dan pengumpulan data dilakukan melalui temu bual, pengesanan dan perekodan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan yaitu dengan memotivasi pegawai terkait disiplin kerja, meningkatkan kualitas dan profesionalisme pegawai, meningkatkan sarana dan prasarana, adanya prosedur urutan pelayanan administrasi kependudukan, meningkatkan kinerja aparatur pemerintah. 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.

Abstract

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. This study 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, to find out the supporting factors and also the inhibiting factors of the village government's efforts to improve the quality of public services. The method used in this research is descriptive research method with a qualitative approach, data collection will be carried out by interview, observation, and documentation techniques. The results of the study indicate that the village government's efforts to improve the quality of public services in the field of population administration are by motivating employees related to work discipline, improving the quality and professionalism of employees, improving facilities and infrastructure, the existence of procedures for the order of population administration services, improving the performance of government officials. 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



Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting bagi pemerintah, baik di pusat, di daerah, ataupun di desa ([Wuri et al., 2017](#)). Pelayanan publik ini ialah 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 pada hal ini ([Silviana, 2017](#)). Peran lembaga pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis, yang sangat menentukan sejauh mana lembaga pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terutama dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan ialah suatu hal yang sangat diharapkan oleh setiap orang sebagai kebutuhan dasar yang cukup penting dalam kehidupannya. Kualitas layanan merupakan hubungan dinamis antara pengguna dan penyedia layanan ([Suandi, 2019](#)). Pelayanan publik terkait dengan kapasitas, daya tanggap, ketepatan waktu serta sumber daya dan infrastruktur.

Sebagaimana yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yakni dalam penyelenggaraan pelayanan, pemerintah desa perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan yakni masyarakat. Jika pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang diberikan akan terpenuhi dengan kepuasan masyarakat, dengan adanya kepastian waktu pelayanan, kerendahan hati dan pelayanan ([Damopolii, 2016](#)). Sebaliknya bila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut, tidak berkualitas. Karena tuntutan untuk menerima pelayanan yang baik, cepat serta mudah sudah menjadi harapan semua masyarakat ([Hardiyansyah, 2018](#)).

Pemerintah berperan penting dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada setiap warga negara ([Rukayat, 2017](#)). Sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pelayanan administrasi yang diberikan kepada setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa serta penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah Desa Panji Kidul, Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo ialah salah satu contoh instansi yang melaksanakan pelayanan publik. Berdasarkan data yang disampaikan aparaturnya, Desa Panji Kidul terdiri dari 7 Dusun, 15 RT, dan 7 RW. Sebagai penyedia layanan pemerintah desa memiliki tugas utama melaksanakan kegiatan, melaksanakan pelayanan masyarakat, melakukan pemberdayaan masyarakat, melindungi sarana dan

prasarana atau lembaga penyelenggara pelayanan publik, meningkatkan efisiensi pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan barang atau jasa pada transparansi dan tingkat pelayanan ([Tumilantouw et al., 2020](#)).

Ada beberapa fenomena dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Panji Kidul yang membuat kualitas pelayanan yang ada menjadi kurang efektif yakni kurangnya sarana dan prasarana serta keterbatasan sumber daya aparatur pemerintah. Sebagai akibatnya, masyarakat belum bisa memuaskan pemohon pelayanan dan mengakibatkan proses pelayanan yang terjadi terganggu sebab pelayanan yang berkualitaslah yang masyarakat inginkan. Pada saat ini masyarakat selalu menuntut dari pemerintah pelayanan publik yang berkualitas ([Kurniawan, 2016](#)). Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur tidak serta-merta berjalan dengan sebagaimana mestinya. Pelayanan publik di Balai Desa Panji Kidul selama ini masih lambat dan melelahkan. Upaya mewujudkan kesejahteraan dan pembangunan manusia di lingkungan pemerintahan desa, kepala desa dan kader desa sebagai pelaksana urusan pemerintahan desa harus sungguh-sungguh melaksanakan tanggung jawab pemerintahan desa.

Infrastruktur adalah bagian penting dari pemberian layanan ([Hidayanti, 2014](#)). Secara umum masih terdapat beberapa kekurangan yaitu sarana dan prasarana yang tersedia belum cukup memadai. Belum maksimalnya tempat, masih ditemukannya masyarakat yang sulit parkir pada hari-hari tertentu ketika ada kegiatan di Kantor Desa. Ruang tunggu petugas pelayanan kurang memadai karena hanya ada dua tempat duduk untuk pemohon pelayanan dokumen kependudukan. Kurangnya fasilitas pendukung yaitu komputer dan printer yang hanya ada satu unit maka harus bergantian dalam menjalankan tugas sehingga sangat mengganggu kinerja pegawai. Pada suatu pelayanan diperlukan adanya sistem informasi/berita, mekanisme atau metode yang dapat mendukung kelancaran dalam menyampaikan pelayanan ([Warsela et al., 2021](#)). Tidak adanya pamflet pelayanan untuk dapat memenuhi persyaratan administrasi kependudukan sebab dapat dilihat masyarakat masih kurang mengerti tentang persyaratan apa saja yang harus dibawa dalam proses pembuatan administrasi kependudukan. Secara tidak langsung dapat memperlambat pelayanan administrasi kependudukan yang diterima oleh masyarakat.

Upaya memberikan pelayanan publik yang baik yakni harus bersifat terbuka, Mudah dan dimengerti bagi yang membutuhkan, dan cukup mudah untuk dipahami ([Monoarfa, 2012](#)). Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip efisiensi dan efektifitas harus sesuai dengan standar dan kapasitas yang dipersyaratkan oleh pemberi pelayanan. Serta dapat mendorong masyarakat untuk memberikan pelayanan publik yang mencerminkan kebutuhan masyarakat yang diharapkan ([Adesta, 2021](#)). Masyarakat ingin pelayanan yang baik dan cepat akan tetapi proses pelayanan menjadi lama 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. Secara tidak langsung dapat memperlambat pelayanan administrasi kependudukan yang diterima masyarakat.

Penelitian serupa dilakukan oleh ([Hasanah, 2019](#)) yang menunjukkan bahwa pengembangan dan pelatihan telah dilakukan dengan konsisten dan andil penuh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Lima tugas pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas

pelayanan publik berjalan lancar. Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh ([Hasanah, 2019](#)) adalah sudah berjalan dengan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Nyapar. Selain itu, perbedaan lokasi serta waktu penelitian yang dilakukan dan penelitian yang penulis lakukan lebih kepada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang terjadi di Kantor Desa Panji Kidul Kabupaten situbondo.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pengelolaan kependudukan di Kantor Desa Panji Kidul serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambatnya. Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat memberikan landasan bagi peneliti lain dan dapat memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik serta bagi masyarakat diharapkan bisa memberikan pelayanan publik yang baik yang dapat menciptakan kesejahteraan masyarakat dan untuk tercapainya kualitas pelayanan publik yang kompetitif.

Metode Penelitian

Penelitian ini berupa penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Panji Kidul Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo dengan sampel aparatur Desa Panji Kidul. Penelitian ini juga merupakan penelitian kualitatif atau naturalistik.

Hasil dan Pembahasan

1. Upaya yang dilakukan pemerintah Desa Panji Kidul Kabupaten Situbondo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan

Keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas pemerintah Desa Panji Kidul perlu adanya upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini karena untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang akan membawa kepuasan bagi masyarakat. Jika tujuan pelayanan berhasil, maka akan tercipta pelayanan publik yang baik ([Setiadi, 2018](#)). Adapun beberapa upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan Desa Panji Kidul ialah sebagai berikut :

a. Memotivasi pegawai terkait disiplin kerja

Pelaksanaan tugas tersebut membutuhkan disiplin kerja. Upaya pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi publik ialah dengan memotivasi pegawai terkait kedisiplinan dan peningkatan jam kerja di Kantor Desa Panji kidul mulai dari jam 08.00-14.30 WIB. Diharapkan dengan hal ini dapat meminimalisir pegawai yang datang terlambat agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar sesuai waktu yang ditentukan. Disiplin petugas menciptakan tanggung jawab di tempat kerja, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung upaya pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan.

b. Meningkatkan kualitas dan profesionalisme pegawai

Peningkatan kualitas dan profesionalisme pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan mengikutsertakan beberapa pegawainya untuk mengikuti pendidikan serta pembinaan. Hal ini ditujukan agar lebih menambah

wawasan, keterampilan, kemampuan pada pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan serta profesionalisme yang tinggi agar nantinya dapat diterapkan dalam pelaksanaan tugas khususnya dalam hal pelayanan publik adalah pekerjaan yang dilakukan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa ada keluhan atau komentar.

c. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan

Upaya untuk mewujudkan yang berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat pemohon pelayanan yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan ialah penyediaan sarana dan prasarana seperti kenyamanan tempat melakukan pelayanan perlu dimaksimalkan, diketahui bahwa peralatan dan perlengkapan yang dimiliki oleh Kantor Desa Panji Kidul cukup memadai untuk menunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan. Namun agar lebih dan mempercepat proses pelayanan yang diberikan akan lebih baik memperlancar untuk diadakan penambahan beberapa peralatan dan perlengkapan kantor seperti kursi tunggu, komputer, printer dan lain sebagainya. Akan tetapi secara umum dapat diketahui bahwa peralatan dan perlengkapan kantor yang ada cukup untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas. Namun demikian pemerintah desa tetap berusaha dan berupaya untuk tetap meningkatkan pelayanan kepada masyarakat meskipun dengan menggunakan peralatan kantor yang saat ini masih seadanya.

d. Adanya prosedur urutan pelayanan administrasi kependudukan

Ketersediaan urutan atau metode layanan yang jelas dan mudah digunakan adalah proses berurutan yang harus dilakukan oleh orang-orang yang membutuhkan layanan langkah demi langkah. Dengan hal ini akan sangat membantu bagi masyarakat untuk memudahkan dalam hal pelayanan. Mendapatkan perintah atau layanan yang jelas dan mudah digunakan adalah proses langkah demi langkah untuk orang yang membutuhkan layanan. Karena masih ada masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan, mereka harus bolak-balik memenuhi persyaratan. Jadi cepat tidaknya pelayanan itu sebenarnya tidak hanya bergantung pada pemerintah tetapi juga pada warganya.

e. Meningkatkan kinerja aparatur pemerintah desa

Penting bagi pemerintah desa untuk memberikan pelayanan yang signifikan kepada masyarakat untuk meningkatkan kinerjanya. Pemerintah desa berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan meningkatkan kinerja pemerintah desa. Dimana petugas pelayanan harus dapat menyampaikan respon yang baik, cepat dan juga tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari masyarakat sebagai pemohon pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan didasarkan pada karakter, tuntutan dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang baik, yang akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Selain dengan upaya dari pemerintah desa, adanya partisipasi dari masyarakat dalam pelayanan publik juga penting sebagai jaminan agar penyelenggara pemerintahan benar-benar mengabdikan pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Keterlibatan masyarakat menjadi bagian yang perlu dioptimalkan. Keterlibatan masyarakat dapat berupa pengajuan pengaduan atau pengaduan, keinginan, gagasan, kepentingan dan masalah pelayanan publik. Bentuk pelibatan masyarakat lainnya dapat

berupa pencarian informasi atau akses lainnya, advokasi dan apresiasi masyarakat (input), dan mekanisme partisipasi dalam pengambilan keputusan. Adapun bentuk partisipasi masyarakat Desa Panji Kidul dalam pelayanan publik ialah sebagai berikut:

- a. Masyarakat ikut berpartisipasi dalam mematuhi peraturan yang ada dan memenuhi ketentuan yang telah tercantum dalam standar pelayanan penyelenggara pelayanan publik.
- b. Berpartisipasi dalam menyampaikan keluhan yang dirasakan pada saat melakukan pelayanan seperti kurang maksimalnya pelayanan yang terjadi karena pegawai kurang disiplin waktu, kurangnya sarana dan prasarana dan lain sebagainya.
- c. Ikut serta dalam menjaga terpeliharanya sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Panji Kidul dengan cara tidak merusak apapun baik sarana ataupun sarana yang ada.

Keterlibatan masyarakat membuat para pihak dapat bersama-sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fungsi kontrol masyarakat juga dapat membantu bagaimana pelayanan publik dilakukan dengan benar. Untuk mencapai pelibatan masyarakat ini diperlukan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang peran masyarakat dalam pelayanan publik, termasuk hak dan kewajiban masyarakat.

2. Faktor pendukung dan penghambat upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kantor Desa Panji Kidul

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Desa Panji Kidul faktor pendukung dan faktor penghambat menjadi aspek yang sangat penting untuk dipertimbangkan dan dipersiapkan. Faktor pendukung merupakan salah satu unsur dalam terlaksananya suatu usaha atau kegiatan, termasuk dalam pelaksanaan pelayanan. Berikut beberapa faktor pendukung upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan ialah :

a. Partisipasi masyarakat

Keterlibatan masyarakat adalah salah satu syarat yang diperlukan agar penyampaian layanan berfungsi dengan baik. Dengan adanya partisipasi dari masyarakat, maka kedua pihak pemberi dan penerima pelayanan dapat bersama-sama untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Keterlibatan masyarakat dapat menilai kepuasan dengan layanan yang diberikan.

b. Kekompakan antar aparatur pemerintah desa

Di Kantor Desa Panji Kidul antar aparatur pemerintah tetap menjaga kekompakan dan selalu bekerjasama dalam melayani masyarakat. Hal ini dapat meringankan pekerjaan antar aparatur pemerintah yang satu dengan yang lainnya.

c. Penetapan biaya pelayanan

Hal ini juga merupakan salah satu cara dengan meningkatkan efektifitas pelayanan masyarakat karena dengan membuat mudah bagi masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan diharapkan dapat menyadarkan masyarakat yang terlambat dalam pengurusan administrasi kependudukan tersebut. Pelayanan yang terjadi di Kantor Desa Panji Kidul telah menjamin kepastian biaya administrasi kependudukan yakni tanpa dipungut biaya apapun atau gratis.

Selain dari faktor pendukung diatas, terdapat pula beberapa faktor penghambat upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang administrasi kependudukan ialah sebagai berikut:

a. Kualitas sumber daya aparatur pemerintah desa

Pada kondisi yang ada saat ini kualitas sumber daya aparatur pemerintah di Kantor Desa Panji Kidul masih dikatakan rendah, hal tersebut dikarenakan aparatur pemerintah Desa Panji Kidul disini masih lulusan SMA dan ada juga yang Paket C.

b. Terbatasnya sarana dan prasarana

Sarana yang diperlukan untuk menunjang kualitas pelayanan di bidang administrasi publik Kantor Desa Panji Kidul masih kurang baik, karena tempat duduk dan tempat duduk yang memadai dapat mempengaruhi kenyamanan masyarakat pemohon pelayanan. Serta barang-barang pendukung seperti komputer dan printer memang sudah ada, namun perlu adanya penambahan untuk kelancaran serta kecepatan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

c. Kondisi kerja

Kondisi kerja atau suasana kerja yang dapat mendorong aparatur pemerintah di Kantor Desa Panji Kidul untuk dapat mengaktualisasikan potensinya dan menampilkan pekerjaan secara baik. Kondisi kerja koperasi dan koperasi, fasilitas kerja yang memadai dan transparansi fungsi dan tanggung jawab masing-masing peralatan, jika memungkinkan, untuk mendukung pekerjaan badan-badan pemerintahan di Desa Panji Kidul. Namun kondisi kerja di Kantor Desa Pangi Kidul kurang disiplin dan kurang berkomitmen terhadap tanggung jawabnya. Hal tersebut karena kurangnya kesadaran aparatur terkait kedisiplinan kerja dan minimnya fasilitas kerja.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan memotivasi pegawai terkait disiplin kerja, meningkatkan kualitas dan profesionalisme pegawai, meningkatkan sarana dan prasarana, adanya prosedur urutan pelayanan administrasi kependudukan, dan meningkatkan kinerja aparatur pemerintah. Selain itu partisipasi dari masyarakat desa dalam pelayanan publik juga sangat membantu dalam kelancaran proses terjadinya pelayanan publik yakni 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. Sedangkan faktor penghambatnya ialah kualitas sumber daya aparatur pemerintah desa, terbatasnya sarana dan prasarana, serta kondisi kerja yang masih kurang disiplin.

Bibliografi

- Adesta, W. (2021). *Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-ktip) Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir*. Universitas Islam Riau.
- Damopolii, R. V. (2016). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi di Kecamatan Kotamobagu Selatan Kota Kotamobagu)*. Politico: Jurnal Ilmu Politik, 3(1), 1168.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasanah, U. (2019). *Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Desa Melalui Pelatihan Dan Pengembangan SDM Di Desa Nyapar Kecamatan Dasuk Kabupaten Sumenep*. Universitas Wiraraja.
- Hidayanti, E. (2014). *Dakwah pada setting rumah sakit:(studi deskriptif terhadap sistem pelayanan bimbingan konseling islam bagi pasien rawat inap di rsi sultan agung semarang)*. Jurnal Bimbingan. <https://doi.org/10.21043/kr.v5i2.1049>
- 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>
- Kurniawan, R. C. (2016). *Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan, 7(1), 15–26.
- Monoarfa, H. (2012). *Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan*. Jurnal Pelangi Ilmu, 5(01).
- Rukayat, Y. (2017). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, 11(2).
- Setiadi, A. (2018). *Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Journal of Management Review, 2(2), 209–218. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i2.1797>
- Silviana, S. S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri (Persero) Tbk.(Studi Kasus Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan)*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Suandi, S. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK), 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Tumilantouw, N., Mandagi, M., & Bogar, W. (2020). *Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal Mirai Management, 5(1), 76–95. <https://doi.org/10.37531/mirai.v5i1.573>

- Warsela, M., Wahyudi, A. D., & Sulistiyawati, A. (2021). *Penerapan Customer Relationship Management Untuk Mendukung Marketing Credit Executive (Studi Kasus: Pt Fif Group)*. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(2), 78–87. <https://doi.org/10.33365/jtsi.v2i2.870>
- Wuri, R. R., Kaunang, M., & Pioh, N. (2017). *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)*. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).