

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA NGALI KECAMATAN BELO KABUPATEN BIMA

Nabila Alfauziah¹, Nurul Fidaris², Rahmad Hidayat³

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Ngali, Kecamatan Belo, Kabupaten Bima, dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Fokus penelitian ini mengacu pada lima dimensi utama kualitas pelayanan menurut teori Parasuraman, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Ngali pada dasarnya sudah berjalan dengan baik, namun masih menghadapi berbagai kendala. Permasalahan paling menonjol terdapat pada aspek keandalan dan bukti fisik, di mana pelayanan belum sepenuhnya dilaksanakan secara tepat waktu, dan fasilitas penunjang masih terbatas. Di sisi lain, aspek jaminan menunjukkan hasil yang cukup baik, yang tercermin dari sikap sopan dan ramah para aparat desa dalam melayani masyarakat. Meskipun demikian, diperlukan peningkatan dalam hal sosialisasi prosedur layanan serta penambahan sumber daya manusia guna menunjang efektivitas pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Desa Ngali.

***Abstract:** This study aims to describe the quality of public services at the Ngali Village Office, Belo Subdistrict, Bima Regency, using a qualitative approach and descriptive method. The focus of the research is based on the five main dimensions of service quality according to Parasuraman's theory: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence. The results of the study indicate that public services at the Ngali Village Office are generally functioning well but still face several challenges. The most prominent issues lie in the aspects of reliability and tangibles, where services are not always delivered in a timely manner, and supporting facilities remain limited. On the other hand, the assurance dimension shows relatively good results, as reflected in the polite and friendly attitudes of the village officials when serving the public. Nevertheless, improvements are needed in the socialization of service procedures and the addition of human resources to enhance service effectiveness. Overall, the findings illustrate that the quality of public services at the Ngali Village Office still requires comprehensive improvements to fully meet the expectations of the community.*

***Keywords:** Public Service, Service Quality, Ngali Village.*

PENDAHULUAN

Memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan sebuah keharusan bagi setiap lembaga atau instansi, termasuk di tingkat desa. Pelayanan yang baik akan mencerminkan profesionalitas serta tanggung jawab instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Rachman et al., 2021). Keberhasilan suatu instansi yang bergerak dalam pelayanan publik sangat bergantung pada seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kantor desa sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik di tingkat desa memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan yang prima (Hijrah et al., 2022). Masyarakat berharap pelayanan yang diberikan oleh aparat desa dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Oleh karena itu, instansi pemerintah desa harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Namun, berdasarkan hasil observasi di Kantor Desa Ngali, Kecamatan Belo,

Kabupaten Bima, penulis menemukan adanya beberapa permasalahan dalam proses pelayanan publik. Permasalahan tersebut terlihat dari keterlambatan penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh petugas. Masyarakat merasa pelayanan yang diberikan belum maksimal dan sering tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Sebagai contoh, ketika masyarakat mengurus surat keterangan nikah, mereka mengeluhkan bahwa proses penerbitan surat tersebut tidak selesai dalam waktu satu hari sebagaimana mestinya. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam sistem pelayanan yang seharusnya bisa diatasi apabila aparat desa menjalankan tugasnya secara profesional dan berorientasi pada pelayanan berkualitas.

Masalah ini tentu menjadi perhatian penting untuk diteliti lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Ngali, Kecamatan Belo, Kabupaten Bima, guna mengetahui permasalahan yang terjadi di lapangan serta memberikan masukan untuk perbaikan ke depan.

TINJAUAN PUSTAKA / LANDASAN TEORI

1. Konsep Pelayanan publik

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian tersebut sejalan dengan pendapat Bambang, (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Senada dengan itu, menurut Sulaiman et al., (2022), pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan untuk melayani keperluan individu, masyarakat, atau organisasi yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, dengan tujuan utama memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pengertian pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari makna kepentingan umum, yaitu segala bentuk kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang banyak. Kepentingan umum sendiri dapat dipahami sebagai kumpulan dari kepentingan individu yang telah menyatu dan tidak bertentangan dengan norma sosial maupun peraturan yang berlaku dalam masyarakat. Marande, (2020) juga mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan terhadap individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, yang dilaksanakan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik juga mencakup pemberian akses terhadap fasilitas-fasilitas umum, baik yang bersifat jasa maupun non-jasa, yang diselenggarakan oleh organisasi publik, dalam hal ini adalah pemerintah.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh aparat negara atau penyelenggara pelayanan dalam suatu institusi atau organisasi, yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum dan tata cara yang berlaku. Pelayanan ini berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan serta dilaksanakan secara profesional dan bertanggung jawab.

2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Keberhasilan suatu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik

sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai dasar negara mengamanatkan bahwa negara bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur negara. Menurut Ramadhan, (2024), kualitas pelayanan dapat dikatakan berhasil apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memperoleh pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap kualitas pelayanan bukan berasal dari penyelenggara layanan, melainkan dari pengguna jasa atau masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik harus diukur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Gumolung et al., (2023) mengemukakan beberapa pengertian pokok mengenai kualitas pelayanan. Pertama, kualitas mencakup sejumlah keistimewaan produk, baik yang bersifat langsung maupun yang bersifat atraktif, yang mampu memenuhi keinginan pelanggan sehingga memberikan kepuasan atas penggunaan produk atau jasa tersebut. Kedua, kualitas juga diartikan sebagai segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan, yang menunjukkan keandalan dari suatu produk atau layanan.

Sementara itu, menurut Mustamin et al, (2023), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai pelayanan yang baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap memiliki kualitas yang ideal. Namun, jika pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka pelayanan tersebut dinilai memiliki kualitas yang buruk.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan atau keistimewaan dari pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau lembaga dalam rangka memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Untuk dapat mengevaluasi mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur birokrasi, diperlukan indikator-indikator yang dapat menunjukkan apakah suatu pelayanan dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang baik atau sebaliknya.

Menurut Parasuraman dkk (2004) dalam (Suriyani, 2020), terdapat lima dimensi utama yang menjadi indikator kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi ini digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi ekspektasi masyarakat.

1. Keandalan (Reliability)

Keandalan merujuk pada kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya. Indikator ini mencakup kesederhanaan prosedur, kemudahan persyaratan, kedisiplinan petugas, kejelasan tanggung jawab, kewajaran serta transparansi biaya, serta ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Keandalan menunjukkan konsistensi antara janji layanan dan realisasi di lapangan.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap mengacu pada kesediaan dan kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Hal ini termasuk kejelasan dalam menyampaikan informasi serta sikap proaktif pegawai terhadap

kebutuhan dan keluhan pengguna layanan. Penundaan pelayanan tanpa alasan yang jelas dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Jaminan (Assurance)

Dimensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyedia layanan. Komponen penting dalam dimensi ini meliputi kemampuan komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi teknis, serta sikap sopan santun dalam berinteraksi dengan masyarakat.

4. Empati (Empathy)

Empati mencerminkan perhatian yang tulus dan bersifat personal dari penyedia layanan terhadap masyarakat. Instansi pelayanan publik diharapkan memahami secara spesifik kebutuhan masyarakat, menunjukkan kepedulian terhadap kondisi pengguna layanan, serta menyediakan waktu operasional yang fleksibel dan ramah bagi masyarakat.

5. Bukti Fisik (Tangibles)

Dimensi bukti fisik merujuk pada segala hal yang berwujud dan dapat dilihat sebagai representasi dari kualitas pelayanan. Ini mencakup penampilan fasilitas fisik seperti gedung, ruangan, dan sarana prasarana pendukung lainnya; pemanfaatan teknologi dalam pelayanan; serta penampilan dan sikap pegawai dalam memberikan layanan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, di mana peneliti berupaya menggambarkan secara sistematis dan faktual kondisi nyata terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Ngali, Kecamatan Belo, Kabupaten Bima. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin memahami secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan. Pemilihan lokasi penelitian di Kantor Desa Ngali didasarkan pada adanya permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat. Fenomena tersebut mendorong peneliti untuk menelusuri lebih jauh mengenai mutu pelayanan publik di kantor desa tersebut.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses dan praktik pelayanan yang berlangsung di Kantor Desa Ngali. Wawancara dilakukan secara terbuka kepada masyarakat yang pernah menerima atau meminta pelayanan dari aparatur desa, guna memperoleh informasi langsung dari pengguna layanan. Sementara itu, teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tambahan maupun data pendukung, baik dalam bentuk dokumen administratif, arsip, maupun foto yang relevan dengan pelaksanaan pelayanan publik di Desa Ngali. Ketiga teknik ini digunakan secara terpadu untuk memberikan gambaran yang utuh dan objektif mengenai kualitas pelayanan di lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan selama dua bulan, yakni pada bulan Maret hingga April 2025. Hasil penelitian ini menghasilkan data deskriptif berupa teks ucapan dan perilaku yang diamati secara naturalistik tanpa adanya manipulasi situasi, khususnya terkait kualitas pelayanan publik di Desa Ngali, Kecamatan Belo, Kabupaten Bima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Ngali dengan menggunakan lima dimensi utama, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa warga, secara umum mereka menilai bahwa pelayanan di Kantor Desa Ngali sudah cukup baik. Masyarakat merasa terbantu dengan kehadiran petugas desa yang bersikap ramah dan cukup responsif terhadap kebutuhan warga. Namun, mereka juga menyampaikan bahwa masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih maksimal.

Dari segi keandalan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat desa masih belum optimal. Masyarakat sering kali menerima bantuan dari petugas, namun pelayanan tersebut tidak selalu dilakukan secara tepat waktu dan terkadang terjadi keterlambatan dalam penyelesaian tugas. Ketidakkonsistenan ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, meskipun kesalahan yang terjadi masih bersifat minor.

Dalam hal daya tanggap, aparat desa cukup responsif dalam menerima dan menindaklanjuti permintaan masyarakat. Petugas memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan kebutuhan mereka secara langsung dan berusaha memberikan solusi yang dibutuhkan. Namun demikian, masih ditemukan kendala terkait kedisiplinan waktu kerja pegawai, di mana beberapa kali petugas tidak berada di tempat saat masyarakat datang untuk meminta pelayanan. Hal ini menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan karena menghambat kelancaran proses pelayanan publik.

Aspek jaminan pelayanan di Kantor Desa Ngali dapat dikatakan sudah cukup baik. Petugas desa menunjukkan sikap ramah, sopan, serta kemampuan komunikasi yang baik saat melayani masyarakat. Penampilan petugas yang rapi dan kesopanan dalam berinteraksi menjadi nilai tambah dalam memberikan rasa percaya kepada warga. Informasi mengenai tarif pelayanan juga disampaikan secara transparan, dan diketahui bahwa pelayanan yang diberikan tidak memungut biaya. Meskipun demikian, masih ditemukan bahwa masyarakat kurang memahami prosedur pelayanan yang berlaku, sehingga diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat lebih paham dan yakin dalam menggunakan layanan tersebut.

Dimensi empati juga menjadi aspek penting dalam kualitas pelayanan. Petugas di Kantor Desa Ngali secara umum memberikan perhatian yang cukup kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Mereka berusaha memahami kebutuhan warga tanpa membedakan latar belakang atau hubungan pribadi. Namun, perhatian yang diberikan masih tergolong standar dan belum menunjukkan tingkat empati yang tinggi. Oleh sebab itu, perlu adanya peningkatan dalam hal kepekaan petugas terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat agar pelayanan menjadi lebih personal dan memuaskan. Terakhir, aspek bukti fisik atau tangibles pada Kantor Desa Ngali masih menunjukkan kelemahan. Fasilitas ruang kantor yang tersedia terbatas dan hanya cukup memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan. Selain itu, jumlah pegawai yang ada juga belum mencukupi sehingga berdampak pada beban kerja yang tinggi dan menurunkan kualitas layanan. Meskipun sarana komunikasi dan peralatan kerja sudah tersedia, beberapa informan menyatakan bahwa perlengkapan tersebut masih kurang mendukung optimalisasi pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan fasilitas fisik dan penambahan sumber daya manusia sangat diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Desa Ngali.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan di Kantor Desa Ngali, khususnya dari aspek keandalan (reliability), masih tergolong rendah karena pelayanan belum sepenuhnya memuaskan masyarakat. Meskipun petugas memberikan bantuan, pelayanan sering kali tidak dilakukan secara tepat waktu. Dari segi daya tanggap (responsiveness), pelayanan cukup memadai, namun perlu peningkatan terutama dalam kedisiplinan pegawai, khususnya ketaatan terhadap jam kerja. Sementara itu, jaminan pelayanan (assurance) dinilai sudah cukup baik, tetapi pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan masih minim sehingga perlu sosialisasi lebih intensif agar layanan yang diterima lebih optimal. Selain itu, dari segi empati (empathy), petugas hanya menunjukkan perhatian yang cukup terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga masih diperlukan peningkatan dalam hal kepedulian. Kondisi lingkungan fisik atau bukti nyata pelayanan (tangibles) di Kantor Desa Ngali juga masih kurang memadai, baik dari sisi fasilitas ruangan maupun jumlah pegawai yang belum mencukupi untuk mendukung kelancaran pelayanan. Perlengkapan dan sarana komunikasi yang tersedia hanya cukup, sehingga masih diperlukan perbaikan agar proses pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang, S. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>.
- 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>
- Hidayat, R., & Ferbiyanti, I. (2023). Pelayanan Publik di Kota Mataram: Program Public Safety Center (PSC) 119 Mataram Emergency Medical Service (MEMS). *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(1), 37–44. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i1.3086>.
- Hijrah, H., Nurmiati, N., & Fery, F. (2022). Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Lariang Kabupaten Pasangkayu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(4), 191–195. <https://doi.org/10.56338/jks.v5i4.2366>.
- Marande, Y. (2020). *Jurnal Ilmiah Administratie*. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Mustamin, M. . R. S. A. . H. R. . dan I. R. (2023). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA Mustamin a1 , Siti Atika Rahmi b2 , Rahmad Hidayat c3 , Rahma Indriani d4. 11(1), 93–103.
- Rachman, M. T., Hidayat, R., & ... (2021). Peningkatan Pemahaman Standar Pelayanan Publik Di Desa Dasan Baru Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah. ... *Pengabdian Publik (JP ...)*, 35–39. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/JPAP/article/view/6873%0Ahttp://journal.ummat.ac.id/index.php/JPAP/article/viewFile/6873/3802>.
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>.
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105–120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>.
- Suriyani, E. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KAYU BAWANG KECAMATAN GAMBUT KABUPATEN BANJAR. 4(2), 100–104. <https://doi.org/10.35722/PUBBIS.V4I2.270>.

- (Hidayat & Ferbiyanti, 2023)
- Bambang, S. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>.
- 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>.
- Hidayat, R., & Ferbiyanti, I. (2023). Pelayanan Publik di Kota Mataram: Program Public Safety Center (PSC) 119 Mataram Emergency Medical Service (MEMS). *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(1), 37–44. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i1.3086>.
- Hijrah, H., Nurmiati, N., & Fery, F. (2022). Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Lariang Kabupaten Pasangkayu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(4), 191–195. <https://doi.org/10.56338/jks.v5i4.2366>.
- Marande, Y. (2020). *Jurnal Ilmiah Administratie*. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Mustamin, M. R. S. A. H. R. dan I. R. (2023). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA Mustamin a1, Siti Atika Rahmi b2, Rahmad Hidayat c3, Rahma Indriani d4. 11(1), 93–103.
- Rachman, M. T., Hidayat, R., & ... (2021). Peningkatan Pemahaman Standar Pelayanan Publik Di Desa Dasan Baru Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah. ... *Pengabdian Publik (JP ...)*, 35–39. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/JPAP/article/view/6873%0Ahttp://journal.ummat.ac.id/index.php/JPAP/article/viewFile/6873/3802>.
- Ramadhan, R. (2024). in *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur*. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>.
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105–120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>.
- Suriyani, E. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KAYU BAWANG KECAMATAN GAMBUT KABUPATEN BANJAR. 4(2), 100–104. <https://doi.org/10.35722/PUBBIS.V4I2.270>.