

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DESA JOMBOK KECAMATAN NGORO KABUPATEN JOMBANG**

**Gali Artha Cendana**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri  
Surabaya, [gali.18047@mhs.unesa.ac.id](mailto:gali.18047@mhs.unesa.ac.id)

**Trenda Aktiva Oktariyanda**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri  
Surabaya, [trendaoktariyanda@unesa.ac.id](mailto:trendaoktariyanda@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Pelayanan publik merupakan hak seluruh masyarakat tanpa kecuali. Pelayanan memiliki hubungan erat dengan tanggung jawab pelayanan publik di tingkat pusat, daerah dan BUMN/BUMD. Kualitas pelayanan merupakan keharmonisan antara masyarakat sebagai pengguna layanan dan pemerintah sebagai pengguna layanan. Baik atau buruknya kualitas pelayanan dilihat dari persepsi masyarakat atau pengguna layanan. Kantor Desa Jombok sebagai salah satu desa yang tidak berada di daerah perkotaan masih menggantungkan pelayanannya secara konvensional. Penelitian ini mendeskripsikan kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok, Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang menggunakan pendekatan kualitatif untuk menemukan dan menjelaskan peristiwa terkait yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu wawancara, pengamatan, dokumentasi dan studi kepustakaan. Untuk mengukur kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sutikno dan Arha (2018) hasilnya, Desa Jombok memprioritaskan kualitas layanan, sesuai dengan dimensi keandalan (*reliability*), ditinjau dari dimensi koresponsifan (*responsiveness*) pegawai Kantor Desa Jombok sudah cukup responsif dalam memberikan layanan, selanjutnya dimensi keyakinan (*confidence*) banyak peraturan yang dibuat oleh kantor desa yang sudah ditepati dan diyakini oleh masyarakat, dalam memberikan pelayanan, pegawai menggunakan empati (*emphaty*) dalam memberikan layanan, kemudian ditinjau dari fasilitas fisik atau dimensi berwujud (*tangible*) yang tersedia di Kantor Desa Jombok sudah cukup lengkap namun perlu ditingkatkan kelengkapannya. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok masih dikategorikan baik. Kualitas pelayanan tersebut tercermin dari bagaimana pegawai melayani masyarakat dengan baik dan bagaimana mereka tetap berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Desa Jombok

### **Abstract**

Public service is the right of all people without exception. Services have a close relationship with public service responsibilities at the central, regional and BUMN/BUMD levels. Service quality is the harmony between the community as service users and the government as service users. Good or bad service quality is seen from the perception of the community or service users. The Jombok Village Office as one of the villages not located in urban areas still relies on conventional services. This study describes the quality of service at the Jombok Village Office, Ngoro District, Jombang Regency using a qualitative approach to find and explain related events that occurred in the field. Data collection techniques used in the study were interviews, observations, documentation and literature study. To measure service quality at the Jombok Village Office, researchers used the five dimensions of service quality proposed by Sutikno and Arha (2018). The results show that Jombok Village prioritizes service quality, according to the reliability dimension, dimension of *responsiveness* Village Office employees. Jombok is quite responsive in providing services, then the dimension of confidence (*confidence*) many regulations made by the village office have been obeyed and believed by the community, in providing services, employees use empathy (*emphaty*) in providing services, then in terms of physical facilities or dimensions Tangibles Jombok Village Office are complete but need to be improved. Based on the results of the study, the quality of service at the Jombok Village Office is still categorized as good. The quality of service is reflected in how employees serve the community well and how they keep trying their best to provide quality services to the community.

**Keyword:** Public Service, Service Quality, Jombok Village Office.

## PENDAHULUAN

Secara harfiah setiap manusia membutuhkan pelayanan dan hal tersebut tidak dapat dipisahkan dalam kebutuhan bermasyarakat dan bersosialisasi. Salah satunya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Masyarakat senantiasa menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan. Seiring dengan perkembangan globalisasi yang terjadi saat ini telah mengarahkan masyarakat menjadi lebih responsif, partisipatif dan kritis terhadap segala bentuk hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara. Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik, tidak sedikit masyarakat yang mengalami kendala dan mengeluhkan perilaku atau respon yang diberikan aparat atau perangkat daerah dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang diharapkan masyarakat bukan pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah kemampuan memberikan pelayanan yang unggul serta menunjang kebutuhan masyarakat. Karena pada kenyataannya negara menjalankan fungsi pelayanan publik (*public service*). Ia tidak diciptakan untuk membantu dirinya sendiri, tetapi untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama (Ahdhan, 2017).

Pelayanan disediakan sebagai tindakan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau pengguna layanan. Setiap produk yang ditawarkan oleh organisasi, tidak terlepas dari suatu pelayanan secara langsung maupun tidak (Kasmir dalam Rahayu, 2020). Menurut KBBI adalah perihal cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan pada dasarnya adalah proses dari serangkaian tindakan. Sebagian dari proses ini, layanan beroperasi secara teratur dan berkesinambungan, mencakup kehidupan semua anggota masyarakat (Hastuti, 2014). Sedangkan menurut Groonros (dalam Ratminto dan Atik, 2005), pelayanan adalah aktivitas tak kasat mata atau serangkaian aktivitas yang terjadi sebagai hasil interaksi antara pemberi layanan (pegawai) dan pemohon layanan (pelanggan) atau penyedia layanan publik untuk menyelesaikan suatu masalah dalam masyarakat. Jadi dapat disimpulkan pelayanan adalah kegiatan baik secara kasat mata maupun tidak kasat mata dalam memberikan produk dari suatu organisasi dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

Pelayanan umumnya diberikan kepada khalayak umum atau publik. Menurut Karl Mannheim (dalam Hermanto, 2014), publik adalah kumpulan banyak orang yang tidak didasarkan pada interaksi individu, tetapi pada reaksi terhadap rangsangan yang sama.

Reaksi ini terjadi tanpa berdekatan dengan anggota publik itu secara fisik satu dengan lainnya. Dalam publik mereka tercampur oleh tujuan yang dipengaruhi oleh rangsangan tertentu. Oleh karena itu, dalam publik ada beberapa keistimewaan; 1) punya tujuan tertentu atau maksud tertentu, 2) integrasi mereka menyerupai sejenis organisasi primer dimana terdapat keteraturan waktu dan tingkah laku (Hasan, 2010). Mereka menduduki dan meninggalkan tempat duduk pada waktu tertentu, dan 3) (anggota publik) memainkan peran tertentu seperti sebagai penonton/pendengar atau pembaca. Sehingga dapat ditarik benang merah bahwa publik adalah kesatuan banyak orang yang memiliki tujuan dan maksud tertentu.

Fungsi pelayanan publik berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara publik. Kepastian hukum tersebut berfungsi untuk memberikan jaminan kepada masyarakat agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sesuai dengan peraturan perundang undangan. Jadi pada prinsipnya antara pelayanan publik dan masyarakat diberi batasan-batasan agar saling memenuhi ketentuan yang berlaku dalam memberikan maupun menerima pelayanan publik. Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan (Hayat, 2017). Pelayanan publik selebihnya dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan di berbagai bidang kehidupan (Isbandono dan Pawestri, 2019).

Tujuan adanya pelayanan publik, berdasarkan ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik antara lain:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas. Berkaitan dengan hak, tanggung

- jawab, kewajiban, dan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan asas ukum pemerintahan yang baik.
  3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
  4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan publik.

Pelayanan publik di Indonesia dimaksudkan untuk memberikan jaminan hukum dalam interaksi antara masyarakat dan pelayan publik (Raharjo, 2021). Dengan demikian dapat disimpulkan tujuan dari pelayanan publik adalah untuk mewujudkan garis-garis batas yang jelas dan menjamin hubungan masyarakat dengan pelayanan publik agar dapat berjalan baik sesuai dengan peraturan perundang undangan. Menurut Sinambela (2017) pelayanan publik diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dalam suatu organisasi (jasa) menurut kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan publik erat kaitannya dengan tanggung jawab pemerintah baik di level pusat hingga daerah serta lingkungan BUMN/BUMD (Mustafa, 2016). Peranan pelayanan publik bagi masyarakat adalah untuk memenuhi kebutuhan berupa barang dan jasa publik. Harapannya layanan yang diterima dapat membantu masyarakat untuk secara aktif mendukung tanggung jawab instansi pemerintah sehingga hak dan kewajiban sipil dapat seimbang (Suandi, 2019). Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh pemerintah baik pemerintah pusat atau pemerintah daerah.

Selanjutnya asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kualitas dari pelayanan publik merupakan salah satu bentuk terciptanya hubungan harmonis dan dinamis antara masyarakat sebagai pengguna layanan seperti jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Kesesuaian pelayanan dengan yang diharapkan masyarakat dapat diartikan sebagai pelayanan yang berkualitas. Sebaiknya jika terdapat ketidaksesuaian terhadap layanan yang diberikan dengan apa yang diharapkan masyarakat, dapat diartikan sebagai pelayanan yang tidak berkualitas. Kualitas baik atau buruknya dari suatu pelayanan, bukan berdasarkan dari persepsi penyelenggara melainkan berdasarkan sudut pandang dari penerima atau pengguna pelayanan (Tjiptono dalam Rumangu, 2015).

Desa Jombang merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang. Pelayanan di Kantor Desa Jombang belum sepenuhnya menggunakan komputerisasi. Penerapan pelayanan berbasis daring juga belum terlihat. Dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat Kantor Desa Jombang umumnya menggunakan media manual dengan kertas-kertas. Dalam proses arsip, pegawai jarang menggunakan bantuan perangkat lunak komputer untuk membantu kegiatannya. Sebelum diarsip dengan bantuan perangkat lunak komputer, berkas-berkas yang hendak diarsipkan akan dikumpulkan terlebih dahulu. Proses arsip yang terkomputerisasi akan dilakukan satu kali dalam periode tertentu.

Kantor Desa Jombang menyediakan pelayanan kepada masyarakat layaknya Kantor Desa lainnya secara umum. Berdasarkan informasi dari pegawai Kantor Desa Jombang saudara Adit, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Jombang antara lain; pembuatan surat keterangan; pencatatan data penduduk bulanan (Keluar, Masuk, Kematian, Kelahiran); Pengajuan data sosial penduduk (Bantuan, Kartu Indonesia Sehat dll); Pelayanan pembuatan KK, KTP, Akta Kelahiran; Pelayanan registrasi nikah; Pelayanan Surat Jual Beli tanah, Waris Tanah; Pelayanan pengajuan Sertifikat tanah. Untuk mendapatkan pelayanan tersebut, masyarakat di Desa Jombang perlu melalui tahapan berikut ini:

1. Pemohon datang membawa Data diri (KTP/KK)
2. Pemohon datang ke Pelayanan Administrasi dan mengutarakan maksud serta tujuannya,
3. Pemohon akan diberikan informasi oleh petugas terkait persyaratan administrasi untuk pelayanan yang diminta,

4. Pemohon melengkapi persyaratan yang diminta petugas,
6. selanjutnya pemohon dapat menunggu proses pengurusan layanan yang diminta.

Untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat, Kantor Desa Jombok memiliki sumber daya manusia dengan jumlah sebagai berikut:

Permasalahan yang terdapat pada Kantor Desa Jombok adalah bagaimana kualitas pelayanan Kantor Desa Jombok yang masih menggunakan metode pelayanan konvensional di era digitalisasi pelayanan. Salah satu masyarakat Desa Jombok bernama Fafa yang sedang mengurus dokumen di Kantor Desa Jombok berpendapat bahwa:

“Untuk pelayanan yang ada di balai desa jombok ini ya masih jadul tapi saya sendiri merasa enak seperti ini tidak ribet pelayanannya cepat dan bisa ditunggu soalnya kalau dibuat aplikasi saya malah ndak ngerti menurut saya nanti malah ribet. Kalau untuk fasilitas kantornya setau saya lengkap hanya saja tempat tungguannya cuman muat sedikit. Saya pernah juga mengalami masalah gara gara penyampaian informasinya tidak lengkap saya seringkali bolak balik ke rumah padahal rumah saya jauh dari kantor desa”.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengupas lebih dalam rumusan masalah, bagaimana analisis kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang tahun 2021. Sebagaimana disebutkan diatas penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

## METODE

Metode penelitian ini menggambarkan pendekatan kualitatif untuk menemukan dan menjelaskan fenomena atau peristiwa terkait yang terjadi di lapangan. Hal ini memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang objektif. Sumber data utama dalam penelitian ini terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan acuan data yang akurat serta bersifat objektif. Penggunaan metode kualitatif akan memudahkan dalam mendeskripsikan hasil dalam bentuk narasi (Zica dan Fanida, 2022). Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Moleong (2005) yang menyatakan penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus.

5. Petugas akan memberikan pelayanan yang diminta pemohon, dan

Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel, yakni kualitas pelayanan yang dinyatakan sebagai variabel tunggal. Penelitian ini menggunakan data yang bersumber dari data primer dan sekunder. Penelitian berlokasi di Kantor Desa Jombok, Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memilih informan. Informan akan dipilih berdasarkan karakteristik tertentu, yakni benar benar memahami masalah (Adirangga dalam Wulansari dan Meirinawati, 2022). Informan tersebut diantaranya, Kepala Desa dan masyarakat penerima layanan.

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, pengamatan, dokumentasi dan studi kepustakaan dengan tetap menerapkan protokol kesehatan agar terhindar dari virus Covid-19, karena penelitian ini dilakukan saat pandemi berlangsung. Dari hasil yang diperoleh akan didapati sebab munculnya permasalahan. Sumber data yang digunakan yakni data primer dan sekunder, dimana sumber data primer diperoleh melalui pengamatan langsung. Selanjutnya wawancara akan dilakukan guna mendapati informasi secara lisan terhadap narasumber yang dianggap penting. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di kantor desa. Selanjutnya pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan *conclusions drawing/verification*.

Penelitian ini akan berfokus pada analisis kualitas pelayanan publik pemerintahan Desa Jombok, Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang Tahun 2021. Kinerja pelayanan dapat diukur berdasarkan indikator yang masing-masing terdiri dari berbagai dimensi yang berbeda. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, dapat dilakukan dengan memberikan penilaian berdasarkan wujud pelayanan publik oleh perangkat daerah ataupun aparatur. Penilaian tersebut mengacu pada beberapa dimensi diantaranya sebagai berikut (Sutikno dan Arha, 2018):

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu ketepatan dalam memberikan pelayanan yang ramah

- serta selalu siap menolong untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya disampaikan pengguna jasa dan kemauan petugas dalam membantu pelanggan memberikan jasa dengan cepat.
3. Keyakinan (*Confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance"
  4. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna jasa dan kepedulian petugas terhadap kesulitan atau permasalahan pada pengguna jasa.
  5. Berwujud (*Tangible*), yaitu fasilitas fisik yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan didukung dengan berbagai peralatan, personal dan media komunikasi yang canggih untuk kelancaran kegiatan pelayanan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Jombok terdiri dari delapan dusun dikategorikan sebagai desa SWASEMBADA. Sedangkan Kantor Desa Jombok beralamat di Dusun Kwayuhan, Desa Jombok, Kec. Ngoro, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur 61473. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut merupakan analisis kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang 2021 dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Sutikno dan Arha (2018). Teori tersebut mencakup lima dimensi, diantaranya keandalan (*Reliability*), koresponsifan (*Responsiveness*), keyakinan (*Confidence*), empati (*Empathy*), berwujud (*Tangible*). Berikut merupakan penjabarannya:

#### 1. Keandalan (*Reliability*)

Menurut Panjaitan et al (2019) dimensi *reliability* di deskripsikan sebagai *ability* atau kemampuan dalam memberikan suatu pelayanan dengan memuaskan. Keandalan juga dapat diinterpretasikan sebagai melakukan pekerjaan pelayanan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku, standar pelayanan yang ditetapkan dan waktu yang dijanjikan. Sedangkan menurut Parasuraman et al (1985) (dalam Agus et al, 2007) menjelaskan keandalan sebagai kemampuan pegawai untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cara yang dapat diandalkan dan akurat.

**Tabel 1**  
**Jumlah Pelayanan Tahun 2021**

No.	Bulan	Jumlah Pelayanan
1.	Januari	123
2.	Februari	102
3.	Maret	92
4.	April	59
5.	Mei	97
6.	Juni	377
7.	Juli	312
8.	Agustus	47
9.	September	88
10.	Oktober	58
11.	November	47
12.	Desember	114
		1.516

2. Keresponsifan (*Responsiveness*), yaitu kemauan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi berbagai masalah yang

1.	Januari	123
2.	Februari	102
3.	Maret	92
4.	April	59
5.	Mei	97
6.	Juni	377
7.	Juli	312
8.	Agustus	47
9.	September	88
10.	Oktober	58
11.	November	47
12.	Desember	114
		1.516

Sumber: Kantor Desa Jombok, 2021

Merujuk pada pengertian diatas dapat ditarik benang merah bahwa keandalan atau *reliability* merupakan sebuah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon atau masyarakat. Kemampuan tersebut berupa pemberian pelayanan sesuai dengan prosedur, ketepatan waktu dan standar pelayanan yang baik. Menurut Saudara Adit sebagai operator desa mengatakan bahwa:

"Perangkat desa, terutama yang berada di bagian pelayanan harus mampu memahami apa keluhan dan keinginan masyarakat. Seperti contohnya, perangkat desa harus mampu memberikan pelayanan yang tepat, serta dapat menjelaskan kepada masyarakat dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kebingungan pada masyarakat."

Berdasarkan pernyataan saudara Adit, kemampuan pegawai Kantor Desa Jombok dalam memberikan pelayanan publik dituntut untuk melayani dengan semaksimal mungkin. Pegawai dituntut untuk paham aturan dan dapat menjelaskannya kepada masyarakat agar tidak menimbulkan kebingungan.

Keandalan dalam melakukan pelayanan dapat pula diinterpretasikan melalui sikap atau keramahan

pelayan publik terhadap penerima layanan. Selaras dengan pernyataan Saudara Adit berikut:

“Tentunya petugas pelayanan yang berada di kantor harus memberikan pelayanan ramah. Karena apabila tersampaikan secara jelas kepada masyarakat.”

Pernyataan dari saudara Adit tersebut menyatakan bahwa pegawai diminta untuk selalu ramah kepada masyarakat dalam memberikan layanan. Namun narasumber yang kami temui di Kantor Desa Jombok saat mengurus salah satu dokumen kependudukan, bernama saudara Fafa memberikan komentarnya sebagai berikut:

“Selama saya mengurus berkas disini, kadang petugas memberikan pelayanan yang ramah, kadang juga tidak. Tergantung suasana hati dari petugasnya masing-masing.”

Pernyataan saudara Fafa tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan White (2007), dalam studinya terkait hubungan suasana hati (*mood*) dengan kualitas pelayanan, menyatakan bahwa suasana hati secara signifikan berkorelasi dengan kualitas pelayanan. Menurutnya kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh suasana hati akan bergantung pada variabel emosional, kognitif (pengetahuan) dan perilaku.

**Tabel 2**  
**Jumlah Pegawai Kantor Desa Jombok Tahun 2021**

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Desa	1
2.	Sekretaris Desa	1
3.	Kaur Pemerintahan	1
4.	Kaur Keuangan	1
5.	Kaur Umum	1
6.	Kaur Kesra	1
7.	Kepala Dusun	8
8.	Operator Desa	1
Total		15

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan observasi peneliti di Kantor Desa Jombok, pegawai kantor terutama yang bertugas di bagian pelayanan dengan ramah dan sabar dalam melayani masyarakat ketika membutuhkan pelayanan. Pelayanan yang di berikan cenderung tidak terburu-buru dan masyarakat di arahkan dengan sabar ketika menjelaskan kepada

petugas tidak ramah, informasi yang petugas berikan tidak akan

masyarakat apabila ada syarat dokumen yang tidak memenuhi persyaratan.

Dari pernyataan tersebut peneliti menarik benang merah bahwa pelayanan menurut dimensi Keandalan (*Reliability*) di Kantor Desa Jombok terbilang cukup baik, walaupun memang berdasarkan pernyataan masyarakat sikap pegawai dalam memberikan pelayanan cenderung berubah ubah. Hal tersebut membutuhkan penelitian lebih lanjut untuk membuktikan sebab apa yang melatar belakangnya.

## 2. Keresponsifan (Responsiveness)

Sebelum membahas tentang keresponsifan, respon merupakan tingkah laku, balasan atau sikap yang terjadi karena suatu stimulus (Oktariyanda et al, 2021). Keresponsifan merupakan hal penting yang memberikan dampak pada suatu kinerja pegawai atau organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (AC Keating, 2002). Selanjutnya dalam menjalankan suatu pelayanan, pelayan publik perlu mengetahui maksud dan kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, pelayan publik juga harus fleksibel dalam memberikan layanan tersebut. Dengan demikian keresponsifan tersebut dapat menjadi aspek kunci dari kepercayaan dan legitimasi penyelenggara pelayanan publik (Thunman et al, 2020).

Berdasarkan pernyataan tersebut, keresponsifan adalah segala hal yang berkaitan dengan kemauan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi berbagai masalah yang disampaikan pengguna jasa dan kemauan petugas dalam membantu pelanggan memberikan jasa dengan cepat. Masyarakat dalam mengakses pelayanan tentunya ingin dilayani dengan cepat, berikut merupakan tanggapan dari pegawai Kantor Desa Jombok mengenai keresponsifan pelayanan:

“Sebisa mungkin kami melaukan tindakan pelayanan dengan cepat dan tanggap agar masyarakat dapat segera mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Jangankan untuk masyarakat yang datang ke kantor, masyarakat bisa mengakses pelayanan melalui *chat whatsapp* untuk mempermudah pelayanan”

Berdasarkan pernyataan saudara Adit diatas, pegawai Kantor Desa Jombok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat dituntut untuk responsif, bahkan menyediakan layanan daring melalui *chat whatsapp* apabila masyarakat tidak

bisa datang ke kantor. Ketika melakukan pelayanan apabila ditemui kendala administratif, pegawai tidak segan untuk mengigatkan dan mengarahkan masyarakat untuk melengkapinya, sebagaimana pernyataan saudara Adit berikut:

masyarakat. Apabila ada kendala dalam pelayanan sebisa mungkin kami mencoba untuk membantu masyarakat agar dapat mengakses pelayanan administrasi dengan mudah”

Pernyataan petugas tersebut sejalan dengan pernyataan salah seorang masyarakat yang ditemui peneliti ketika sedang mengurus dokumen kependudukan, berikut pernyataan Rizky (28 tahun):

“Apabila saya memiliki masalah, saya harus lapor ke Balai Desa terlebih dahulu. Petugas dalam menanggapi laporan masyarakat itu sangat responsif, pagi lapor sorenya sudah tertangani”

Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti saat berada di Kantor Desa Jombok, dalam melayani masyarakat, pegawai terlihat cekatan dan tanggap ketika masyarakat membutuhkan sesuatu. Tidak segan pegawai memberikan arahan tanpa tergesa-gesa. Bahkan meminta masyarakat untuk kembali dan menunggu dirumah selagi berkas diproses. Berkas atau dokumen yang telah selesai diproses akan diinformasikan oleh petugas melalui pesan *whatsapp* kapan dokumen yang diminta bisa diambil.

Berdasarkan pernyataan dari narasumber yang peneliti temui dan hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Jombok untuk dimensi koresponsifan adalah baik. Hal tersebut senada pernyataan terkait penilaian responsivitas dapat dikatakan baik menurut Kothler (2008) (dalam Yuliawan, 2007), indikator responsif adalah selalu menginformasikan kapan waktu pelayanan, layanan yang selesai tepat waktu, kesediaan dalam membantu masyarakat, serta kesediaan dalam merespon keluhan-keluhan masyarakat. Sementara itu berkembangnya pelayanan yang dapat dilakukan secara daring melalui *whatsapp* adalah cermin pemanfaatan teknologi komunikasi dalam meningkatkan kinerja pemerintahan dan memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat (Oktariyanda dan Rahaju, 2018).

### 3. Keyakinan (Confidence)

Penelitian mengenai hubungan tingkat pengetahuan dengan keyakinan yang dilakukan oleh Hosein dan Harle (2018) menemukan bahwa ada hubungan antara pengetahuan dan keyakinan, pengetahuan atau pencapaian seseorang sebelumnya

“Meminta masyarakat untuk melengkapi dokumen administrasi yang diperlukan, kami selalu mencoba memberikan arahan,

atau pendampingan untuk menyelesaikan masalah yang dialami dapat mempengaruhi keyakinan seseorang. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kantor Desa Jombok untuk meyakinkan masyarakat terkait informasi tentang pelayanan, pegawai harus memahami peraturan/SOP dan keinginan masyarakat, sebagaimana yang saudara Adit utarakan berikut:

“Petugas pelayanan yang ada di Kantor Desa tidak mungkin untuk mempersulit masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Kami memberikan informasi sebaik mungkin untuk dapat dipercaya oleh masyarakat. Jadi kami memberikan pelayanan berdasarkan prosedur, sebagai contoh apabila ada masyarakat yang datang ke kantor dan hendak mengurus surat pindah, lalu kami akan menyampaikan persyaratannya, masyarakat harus memenuhi persyaratan tersebut, karena apabila tidak masyarakat tidak dapat mendapatkan dokumen itu.”

Masyarakat memang tidak memiliki pilihan, karena informasi satu-satunya dalam mengurus dokumen kependudukan/layanan administratif hanya melalui petugas kantor itu sendiri. Namun, informasi atau persyaratan untuk mendapatkan pelayanan dibuat semata-mata bukan untuk menyulitkan masyarakat. Pegawai hanya mengikuti arahan atau SOP pelayanan yang ditetapkan oleh birokrasi di atasnya.

Saudara Adit juga menambahkan bahwa pegawai Kantor Desa Jombok selalu mendapat pembaharuan informasi, sebagaimana pernyataannya berikut:

“Petugas pelayanan yang jelas harus paham dulu apa yang diinginkan oleh masyarakat, jadi petugaspun selalu mendapatkan *update* informasi terkait pelayanan, karena sudah ada grupnya sendiri di tingkat kecamatan dan di Jombang. Jadi rasanya tidak mungkin petugas kami tidak paham tentang apa-apa saja prosedur-prosedur pelayanan maupun persyaratan pengurusan dokumen”

Berdasarkan pernyataan tersebut, akan minim terjadi kesalahan informasi, karena terdapat grup khusus untuk mengakses informasi-informasi dari tingkat kecamatan hingga kabupaten. Menanggapi pelayanan di Desa Jombok saudara Fafa saat kami temui

dikantor memberikan pernyataan berikut ketika ditanya mengenai kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan pada masyarakat:

“Kesopanan petugas itu tergantung dari orang yang melayani, kadang baik, kadang tidak baik. Kembali lagi tergantung dari *mood* petugas”

Sebagaimana pendapat saudara Fafa, kesopanan petugas dalam memberikan layanan sangat relatif tergantung dari kondisi hati dari petugasnya. Selanjutnya ketika ditanya mengenai bagaimana penyampaian informasi petugas untuk meyakinkan masyarakat, berikut merupakan tanggapan saudara Fafa:

“Tentu penyampaiannya baik dan saya percaya dengan setiap pernyataan yang dilontarkan pegawai, karena akses kami ketika mengurus dokumen pasti ke Balai Desa, jadi harus percaya dengan info yang disampaikan”

Peneliti melakukan observasi secara langsung bagaimana pegawai memberikan pelayanan. Hasilnya peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari dimensi keyakinan (*confidence*) sudah baik.

#### 4. Empati (Empathy)

Empati, yaitu kemampuan untuk mengenali, memahami, dan menanggapi perasaan orang lain, menawarkan cara untuk meningkatkan interaksi tersebut dan membawanya lebih sesuai dengan nilai-nilai pelayanan publik yang diharapkan (Edlins dan Dolamore, 2018).

Pegawai Kantor Desa Jombok yang berada jauh dari perkotaan dengan budaya pedesaan yang kental, memiliki rasa empati yang tinggi. Berikut merupakan tanggapan saudara Adit selaku pegawai Kantor Desa Jombok:

“Biasanya orang yang kesulitan itu orang yang *sepuh-sepuh* (tua), biasanya mereka datang ke kantor bersama anaknya atau menantunya. Nah kita meminta nomor telfon dari mereka sehingga apabila ada informasi informasi kami akan hubungi anak atau menantunya. Sehingga orang-orang tua itu bisa dapat terlayani dengan baik.”

Berdasarkan penelitian Yu et al (2012) tentang peningkatan kualitas pelayanan publik dari perspektif empati, ditemukan bahwa tingkat empati dalam memberikan pelayanan publik pada wanita lebih tinggi dibandingkan pria. Hal tersebut disebabkan karena wanita

memiliki empati emosional yang tinggi daripada pria. Untuk itu peneliti mewawancarai narasumber bernama Amalia (30 tahun) yang sedang mengurus dokumen kependudukan di kantor untuk menanyakan apakah pegawai dalam memberikan layanan menggunakan rasa empatinya ketika mendapati masyarakat kesusahan:

“Menurut saya ketika saya mengalami kesulitan, pihak desa selalu memperdulikan saya. Terbukti ketika saya mengurus apa-apa pasti selesai, meskipun agak telat tapi tetap selesai.”

Berdasarkan jawaban dari saudara Amalia, didapati bahwa persepsi masyarakat terhadap rasa empati pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat dapat dinilai sangat baik. Begitupun dengan hasil observasi langsung peneliti, ketika peneliti melakukan ijin penelitian dan observasi, pegawai tidak mempersulit dan bersedia membantu apabila dibutuhkan.

#### 5. Berwujud (Tangible)

*Tangible* adalah salah satu dimensi diantara banyak dimensi lainnya yang digunakan secara konsisten untuk membahas tentang kualitas pelayanan (Parasuraman et al, 1988). Berwujud (*tangible*) berarti mencakup penampilan fasilitas fisik, personel, materi komunikasi, dan fitur fisik lainnya yang digunakan untuk menyediakan layanan di fasilitas layanan (Barber dan Scarcelli, 2010). Wujud tersebut akan memberikan dampak terhadap pengalaman penerima layanan (masyarakat), *tangible* memainkan peran kunci dalam membantuk kepuasan penerima layanan (masyarakat) itu sendiri (Nguyen et al, 2017). Proses pelayanan dalam dimensi ini dapat diklasifikasikan sebagai tindakan nyata yang melibatkan barang atau aset bukan manusia untuk memberikan layanan (Santos 2002).

Berdasarkan pernyataan diatas peneliti menelisik bagaimana pendapat saudara Adit selaku pegawai terhadap fasilitas fisik di Kantor Desa Jombok, berikut merupakan pernyataannya:

“Untuk fasilitas fisik, kami sudah sangat memadai, seperti komputer, printer, *scanner* dan lain-lain sudah memadai. Hanya saja kedepannya mungkin akan ditambah AC agar lebih dingin”





**Gambar 1. Bagian Pelayanan dan Ruang Tunggu Kantor Desa Jombok**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021

Penyataan tersebut menggambarkan keadaan fasilitas fisik di Kantor Desa Jombok sudah memadai sebagaimana Kantor Desa pada umumnya. Kemudian peneliti bertanya terkait apakah tidak ada rencana menggunakan alat-alat canggih sebagaimana yang digunakan di perkotaan (e-kios Surabaya). Berikut merupakan tanggapan dari saudara Adit:

“Setiap minggunya kita melakukan evaluasi pelayanan, di hari rabu. Jadi pada hari itu, kita melakukan peningkatan kemampuan pelayanan, seperti contoh bagaimana fotokopi pakai alat ini, bagaimanasih cara scan dokumen pakai ini. Jadi kita selalu melakuakn evaluasi sehingga ada peningkatan dalam pelayanan, berdasarkan evaluasi kami juga belum membutuhkan alat alat pelayanan otomatis, karena masih dapat ditangani manual, apalagi tidak banyak masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus sesuatu. Jadi belum perlu.”

Ditemui waktu yang berbeda, saudari Amalia memberikan tanggapannya terhadap fasilitas fisik di Kantor Desa Jombok sebagai berikut:

“Menurut saya, fasilitas di kantor cukup baik sih. Cuma yang di ruang tunggu itu hanya muat lima orang, menurut saya itu kurang. Pesan saya agar kedepannya kapasitas ruang tunggu dapat ditambah, dapat muat untuk banyak orang.”



**Gambar 2. Ruang Kerja Bersama**  
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021

Sementara itu menurut saudara Fafa memberikan tanggapan untuk fasilitas fisik di Kantor Desa Jombok sebagai berikut:

“Menurut saya fasilitas di Kantor Desa Jombok tidak perlu diperbaharui, mereka (pegawai kantor desa) merawat fasilitas dengan sangat baik, semuanya terlihat bagus. Mungkin bisa ditingkatkan ke hal-hal lainnya”

Tidak semua yang dianggap sudah cukup oleh pegawai Kantor Desa adalah cukup dimata masyarakat. Beberapa narasumber tersebut memberikan komentar terkait perlunya peningkatan fasilitas pada bagian-bagian tertentu, salah satunya yang penting adalah fasilitas ruang tunggu. Ruang tunggu di Kantor Desa Jombok hanya mampu menampung lima orang duduk. Ruang tunggu pun terlihat sempit.



**Gambar 3. Ruang Kepala Desa Jombok**  
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021

Selain fasilitas ruang tunggu, salah satu fasilitas yang penting yakni lahan parkir kendaraan yang dilengkapi dengan atap. Lahan parkir ini dapat menampung setidaknya 15 kendaraan bermotor roda dua, namun tidak dapat menampung kendaraan bermotor roda empat. Sementara itu kendaraan bermotor roda empat ditempatkan di depan gapura Kantor Desa Jombok.



**Gambar 4.** Lahan parkir kendaraan roda dua Kantor Desa Jombok

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021

Berdasarkan tanggapan-tanggapan dari para narasumber, dapat ditarik kesimpulan bahwa perlunya peningkatan fasilitas fisik terutama untuk fasilitas ruang tunggu. Terdapat beberapa fasilitas yang memadai seperti, balai pertemuan, mushola, parkir, *rest area*, taman dan lain sebagainya. Secara keseluruhan sebenarnya fasilitas fisik di Kantor Desa Jombok sudah baik.



**Gambar 5.** Papan dan Banner Informasi Kantor Desa Jombok

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021

## PENUTUP

### Simpulan

Berangkat dari penjabaran hasil dan pembahasan terkait Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Jombok, Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang tahun 2021 diatas, menggunakan teori Sutikno & Arha (2018) tentang kualitas pelayanan, sehingga dapat disimpulkan, pada dimensi keandalan (*Reliability*) Kantor Desa Jombok mengedepankan kualitas pelayanan serta memprioritaskan kebutuhan masyarakat. Dimensi koresponsifan (*Responsiveness*), Menunjukkan pelayanan di Kantor Desa Jombok yang diberikan

mengedepankan pada kecepatan dan ketepatan, walaupun dalam implementasinya kadang berubah ubah menyesuaikan *mood* pegawai pelayanannya. Selanjutnya dimensi keyakinan (*Confidence*) didapati bahwa petugas dalam memberikan pelayanan dapat meyakinkan masyarakat untuk mematuhi informasi/aturan yang diberlakukan. Dari sisi masyarakat sendiri mengaku akan metaati dan memenuhi peraturan atau persyaratan yang diberikan. Sehingga pelayanan dapat dikatakan baik menurut dimensi ini. Pada dimensi empati (*Empathy*), pegawai memberikan perhatian khusus kepada masyarakat yang kesulitan dalam mengakses layanan, seperti orang tua. Pegawai juga tidak akan segan dalam membantu masyarakat yang kesusahan dalam mengakses layanan. Dimensi terakhir yakni berwujud (*Tangible*), pada Kantor Desa Jombok fasilitas fisik seperti ruang tunggu, perangkat komputer, papan informasi, mushola, ruang dan ruangan lainnya nampak tersedia serta dapat digunakan. Hanya saja untuk kapasitas ruang tunggu yang sedikit (hanya mampu menampung lima orang) dan perlu ditambah kapasitasnya.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang 2021, yakni sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Desa Jombok untuk dapat lebih meningkatkan pelayanan, terutama dari segi keramahan pegawai. Agar keramahan yang dihadirkan tidak bergantung pada suasana hati pegawai, namun keramahan adalah sesuatu yang mutlak didapatkan penerima jasa layanan publik.
2. Untuk mencapai itu Pegawai Kantor Desa Jombok dapat mengadakan pelatihan untuk meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang ada, pelatihan tersebut bisa melalui *workshop* maupun pengarahan dari Kepala Desa.
3. Bagi Kantor Desa Jombok, menanggapi komentar masyarakat terkait sempitnya ruang tunggu, maka dapat menjadi masukan agar dapat meningkatkan kapasitas ruang tunggu.
4. Untuk meningkatkan kapasitas ruang tunggu, berdasarkan pengamatan peneliti, Desa Jombok dapat memanfaatkan ruang-ruang kosong yang lebih luas untuk dijadikan ruang pelayanan.

### Ucapan Terimakasih

Peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya terhadap seluruh pihak yang berkontribusi dalam penelitian dan penyusunan artikel ini, diantaranya:

1. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara UNESA

2. Trendera Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Dra. Meirinawati, M.AP selaku dosen pengujian satu
4. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP selaku dosen pengujian dua
5. Seluruh pegawai Desa Jombok, Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang.
6. Mas Adit, selaku narasumber pihak desa yang membantu banyak terkait penelitian ini.
7. Masyarakat Desa Jombok
8. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- AC Keating, Michael. 2002. *The Public Service: Independence, Responsibility and Responsiveness*. Australian Journal of Public Administration, 58(1), 39-47. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.00069>
- Agus, Arawati. Barker, Sunita & Kandampully, Jay. 2007. *An Exploratory Study Of Service Quality In the Malaysian Public Service Sector*. International Journal of Quality & Reliability Management, 24(2), 177-190. <https://doi.org/10.1108/02656710710722284>
- Ahdhan, R. D. 2017. *Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser*. Jurnal Universitas Mulawarman, 2(2), 2185-2199.
- Barber, Nelson & Scarcelli, M., Joseph. 2010. *Enhancing the Assessment of Tangible Service Quality Through the Creation of a Cleanlines Measurement Scale*. Managing Service Quality: An International Journal, 20(1), 70-88. <https://doi.org/10.1108/09604521011011630>
- Edlins, Mariglynn & Dolamore, Stephanie. 2018. *Ready to serve the public? The role of empathy in public service education programs*. Journal of Public Affairs Education, 24(3), 300-320. <https://doi.org/10.1080/15236803.2018.1429824>
- Hasan, Khamaruddin. 2010. *Handout Matakuliah: Propaganda*. NAD: Universitas Malikusaleh.
- Hastuti, U. M. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Teknik Area Karang Tahun 2014 (Studi Pada Pt Bermosacaro Selases Dijinal (Bsd) Sebagai Mitra Pt Pln (Persero) Area Karang)* (skripsi). Universitas Lampung, Bandar Lampung, Lampung.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Press.
- Hermanto. 2014. *Hubungan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dalam Berkomunikasi dengan Publik Internalnya* (skripsi). Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, Jawa Timur.
- Hosein, Anesa & Harle, Jamie. 2018. *The relationship between students' prior mathematical attainment, knowledge and confidence on their self-assessment accuracy*. ELSEVIER: Studies in Educational Evaluation, 56, 31-41. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2017.10.008>
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Jakarta
- Isbandono, Prasetyo. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya*. JPSI: Journal of Public Sector Innovations, 4(1), 48-54.
- Raharjo, Muhammad Mu'iz, R., B. Icuk, R. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta Timur: Bumi Aksara.
- Rahayu, S. S., Taufik, M., Ato'illah. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Susu Segar UD. Adil Brothers Senduro*. Journal of Organization and Business Management, 2(3), 194-199.
- Ratminto, Winarsih, A. S. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa*.
- Rumangu, Mega Firmala. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Ketenagakerjaan Cabang Manado Penyelenggaraan Jaminan Sosial* (skripsi). Politeknik Negeri Manado. Manado. Sulawesi Utara.
- Kamus. 2012. Pada KBBI Daring. Diambil 14 April 2022, dari <https://kbbi.web.id/pelayanan>
- Lexy J. Moleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mustafa, D. 2016. *Tanggung Jawab Dan Responsivitas Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Di Kota Makassar*



- (Studi Kasus Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Dinas Tata Ruang Dan Bangunan Kota Makassar). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 79–92.
- Nguyen, Quang et al. 2017. *Understanding Customer Satisfaction in the UK Quick Service Restaurant Industry: The Influence of the Tangible Attributes of Perceived Service Quality*. *British Food Journal*, 120(6), 1207-1222. <https://doi.org/10.1108/BFJ-08-2017-0449>
- Oktariyanda, Trena Aktiva et al. 2021. *Cognitive Dimensions in Community Response to the Free Vaccination Programs in Suppressing the Spread of Covid-19 in Sidoarjo Regency*. *Proceeding of the Internasional Joint Conference on Arts and Humanities 2021 (JCAH 2021)*: Atlantis Press, 592-599. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.211223.101>
- Okariyanda, Trena Aktiva & Rahaju, Tjijik. 2018. *E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service*. *Journal of Physics: Conference Series*, 953 012161, 1-6. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Panjaitan, Erdipa. Dewi, Rosmala & Angelina, Nina. 2019. *Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat*. *Jurnal Prespektif*, 8(1), 32-38. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2543>
- Parasuraman, A. Zeithaml, V., A & Berry, L., L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-item Scale For Measuring Customer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Tersedia di [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
- Santos, Jessica. 2002. *From Intangibility to Tangibility on Service Quality Perceptions: a Comparison Study Between Consumers and Service Providers in Four Service Industries*. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(2), 292-302. <https://doi.org/10.1108/09604520210442083>
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk (2017). *Reformasi pelayanan publik: teori, Kebijakan dan implementasi*.
- 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.
- Thunman, Elin. Ekström, Mats & Bruhn, Anders. 2020. *Dealing With Question of Responsiveness in a Law-Discretion Context: Offers of Assistance in Standardized Public Service Encounters*. *Administration & Society Journals Sage Pub*, 0(0), 1-29. <https://doi.org/10.1177/0095399720907807>
- Wulansari, Nurlita & Meirinawati. 2022. *Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Kilat Khusus di PT POS Kebonrojo Surabaya*. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 457-570.
- Yu, Guoliang. Yongmei Wang & Conghui Liu. (2012). *Improving Public Service Quality from a Developmental Perspective: Empathy, Attachment, and Gender Differences*. *Public Personnel Management Sage Pub*, 41(5), 9–20. <https://doi.org/10.1177/009102601204100502>
- Yulian, Rahmat. 2017. *Pengaruh Kualitas Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. *EKSIS: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 126-134. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i2.102>
- Zica, Tsamara Dilla & Fanida, Eva Hany. 2022. *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (AMINDUK) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung*. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 487-398.