

**KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH DESA
ONONAZARA KECAMATAN TUGALA OYO
KABUPATEN NIAS UTARA
(Paradigma Good Governance Dalam Pelayanan Publik)**

Oliver Berkat Hulu¹, Frans Kurniawan Fuadi², Andi Muhammad Rizki³

Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia^{1,2,3}

E-mail : Oliver20001@mail.unpad.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan public merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik dan mengerjakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tetapi masih banyak ditemukan pelayanan yang tidak maksimal. Untuk membuktikan hal ini maka dilakukan penelitian menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif artinya penelitian ini merupakan penelitian campuran yang menggabungkan dua metode penelitian. Data penelitian yang dilakukan di Desa Ononazara dikumpulkan dengan melakukan survei yang disebarkan melalui google form kepada penerima bantuan sosial di Desa Ononazara. Hasil penelitian yang dilakukan jauh dari kata baik.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kuantitatif, Kualitatif*

ABSTRACT

Public services are provided in a variety of ways by government agencies to meet the needs of the general public and carry out their duties in accordance with applicable laws, yet there are a lot of instances where inadequate services are provided. In this case, the community complained about Ononazara Village government services. To prove this, research must be conducted using qualitative and quantitative methods; hence, the current study is a campuran study that combines both research methods. Data collected during the interviews conducted in Desa Ononazara were compiled by conducting a survey that was distributed via a Google form to residents of the community there. Results of the evaluation that was conducted were not good.

Keyword: *Public Services, Qualitative, Quantitative*

PENDAHULUAN

Desa Ononazara sebagai satuan terkecil daerah otonom seperti tertuang dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang

Pemerintahan Daerah bahwa struktur pemerintahan di Indonesia dari pusat, kemudian provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan sebagai

wilayah otonom terkecil (Undang-Undang Nomor 23 Tahun, 201). melaksanakan fungsi pelayanan yang dirasakan oleh penerima manfaat, yakni masyarakat Desa Ononazara. Pemerintah pusat dan daerah otonom dalam menjalankan pemerintahannya terkait erat dengan pelayanan kepada masyarakat. Sebab menurut Hardiyansyah, pemerintahan pada sebuah negara sebenarnya melakukan dua fungsi utama: pelayanan dan pengaturan. Hardiansyah juga menyatakan bahwa tindakan yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain disebut sebagai pelayanan (Hardiyansyah, 2018).

Pengaturan dan pelayanan tersebut dikerjakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang dikerjakan oleh aparat pemerintahan. Oleh karena itu, karena pelayanan sangat penting dalam segala aspek kehidupan manusia, kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Demikian halnya dengan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan usaha negara untuk mencukupi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik (Swarjana, 2015).

Pemerintah, sebagai penyedia layanan, tidak hanya harus

menyediakan layanan standar, tetapi di zaman modern, layanan prima dengan prioritas kualitas diperlukan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Untuk memberikan layanan yang baik, setiap instansi pemerintahan terkait harus dapat memberikan bayangan kepada aparatnya mengenai tingkat pelayanan yang harus mereka berikan, apakah itu melalui pemberian arahan, mewajibkan membaca pedoman, atau memberikan pelatihan untuk meningkatkan kualitas karyawan (Mohi & Mahmud, 2018).

Zeithaml, dkk (Zeithaml et al., 1990) menjabarkan bahwa terdapat lima dimensi yang dapat diperhatikan untuk memberikan penilaian terhadap suatu pelayanan, diantaranya adalah bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Penerima manfaat merupakan komponen utama yang memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Maka dari itu, pendapat penerima manfaat dapat dijadikan acuan bagi perbaikan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan *mini research* yang dilakukan oleh peneliti di Desa Ononazara, peneliti menemukan fakta bahwa penerima manfaat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Ononazara. Beberapa keluhan masyarakat dapat dikerucutkan menjadi, seperti berikut:

1. Sikap pegawai yang tidak menyenangkan bagi pengguna layanan
2. Fasilitas pelayanan yang tidak lengkap, lingkungan tempat pelayanan yang tidak nyaman
3. Ketidakpastian dalam pelayanan

Pelayanan publik di Indonesia masih dalam tahap perbaikan yang membutuhkan banyak perubahan, termasuk perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Kualitas pelayanan publik yang buruk diperparah oleh kurangnya contoh yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan mereka dan keyakinan bahwa jabatan adalah alat untuk memperoleh kekuatan dan keuntungan, yang membuat peran pimpinan dalam pelayanan publik tidak memberikan efek yang baik dalam atmosfir pelayanan (Patmasari dan Anugrah, 2022). Untuk itu hadirilah *good governance* sebagai salah satu cara bagaimana menjalankan roda pemerintahan dengan baik dan benar, untuk menghindari penyelewengan-penyelewengan yang sangat mungkin besar terjadi dalam tubuh pemerintahan itu sendiri. Supaya dapat memperbaiki berjalannya salah satu tugas pemerintah yaitu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

Atas dasar hal seperti dijabarkan di atas, dalam penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan publik pada tingkat desa sebagai satuan pemerintahan terkecil yang langsung bersentuhan dengan masyarakat sebagai

penerima manfaat. Karena menurut peneliti, penilaian pelayanan publik harus dimulai dari satuan pemerintahan terendah yang kemudian merambat pada pemerintahan di atasnya.

Pelayanan publik yang baik dapat memenuhi kebutuhan dan hak-hak warga masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah Desa Ononazara Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara kepada masyarakat penerima bantuan sosial. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut serta untuk mengetahui kelemahan dan peluang perbaikan kualitas pelayanan di masa datang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi pemerintah desa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

1. *Good Governance*

Sudut pandang *Good governance* memandang bahwa pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang berfokus pada masyarakat daripada birokrat; dengan kata lain, pemerintahan tersebut sedang mereformasi diri untuk menghindari korupsi, kolusi, dan nepotisme melalui pelaksanaan usaha birokrasi. (Muhammad, 2019, hlm.74). Menurut Robert Charlick dalam Pandji Santosa (2008:130), pemerintahan yang baik

adalah pengelolaan yang efektif dari semua urusan publik melalui penerapan kebijakan dan/atau peraturan yang baik yang mendukung prinsip-prinsip kemasyarakatan. Kemudian Mardiasmo (2009:18) berpendapat bahwa "Suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik".

Dengan mempertimbangkan pendapat para ahli tersebut, dapat dikatakan bahwa pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah cara menjalankan pemerintahan negara yang solid, bertanggung jawab, dan efisien dengan memastikan bahwa interaksi konstruktif terjadi di antara domain domain negara, sektor swasta, dan masyarakat. Kemudian untuk menerapkan *good governance* tentu juga harus menggunakan prinsip-prinsip atau asas dari pada *good governance* itu sendiri, yaitu : partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis.

2. Pelayanan publik

Sinambela dan Tjiptono dalam Citrawati mengartikan kualitas sebagai berikut, kualitas merupakan kemampuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (memenuhi kebutuhan konsumen) dan kesesuaian dengan persyaratan, sesuai untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, dan kesinambungan tanpa kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan

setiap saat, dan melakukan segala sesuatu dengan benar dan untuk kepuasan pelanggan (Citrawati, 2020).

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

"pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku" (Indonesia, 2009).

Selain itu, semua tindakan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik dan mematuhi peraturan perundang-undangan, serta tindakan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan pengguna juga dianggap sebagai pelayanan publik, oleh Mahmuda dan Dwiyaniti dalam Keliat (Keliat, 2020). Maka, Pelayanan publik dapat didefinisikan dengan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik dan mengerjakannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Pasolong (2010) mengutip pernyataan Sinambela mengenai pelayanan public sebagai berikut, Setiap tindakan yang akan dilakukan oleh pemerintah terhadap populasi yang memiliki setiap tindakan yang menguntungkan dan menghasilkan kepuasan, meskipun

hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik.

Kualitas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut, sesuai dengan penjelasan dari atas, kualitas pelayanan publik adalah kemampuan aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan publik tanpa kekurangan dan mengerjakannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang bertujuan untuk memuaskan masyarakat.

Untuk menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik, perlu ada indikator penilaian. Indikator penilaian dalam penelitian ini mengadopsi dimensi penilaian dari Zeithaml, menurutnya ada lima dimensi utama yang membentuk kualitas pelayanan publik, yang dikenal sebagai SERVQUAL. Dimensi-dimensi ini adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*
2. *Reliability: Ability to provide the promised service dependably and accurately*
3. *Responsiveness: Willingness to help customers and provide prompt service*
4. *Assurance: Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence, and*
5. *Empathy. The company offers individualized attention and care to its customers.* (Zeithaml et al., 1990).

Kemudian Hardiyansyah (Hardiyansyah, 2018) mengemukakan indikator penilaian setiap dimensi tersebut dalam bukunya “Kualitas Pelayanan Publik”, sebagai berikut.

1. Untuk Dimensi *Tangibel* (Berwujud), indikator termasuk: penampilan petugas/aparatur melayani pelanggan, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan untuk mengajukan permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu pelayanan.
2. Dalam dimensi reliabilitas (kehandalan), metrik berikut digunakan: kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, mempunyai standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Untuk dimensi responsivitas (respon/ketanggapan), ada indikator seperti berikut: merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur memberikan layanan dengan cepat, petugas/aparatur memberikan layanan dengan tepat, petugas/aparatur memberikan layanan dengan cermat, dan

petugas/aparatur menanggapi semua keluhan pelanggan.

4. Untuk Dimensi Jaminan, terdiri dari metrik berikut: petugas memberikan jaminan waktu dan biaya dalam layanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam layanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam layanan.

5. Indikator Dimensi *Empathy* (Empati) diantaranya adalah mengutamakan kepentingan pemohon atau pelanggan, melayani dengan ramah, melayani dengan sopan santun, tidak diskriminatif (membedakan), dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan indikator-indikator penilaian dari lima dimensi di atas, maka kualitas pelayanan publik pada suatu instansi dapat diketahui dengan membandingkan pelayanan yang dikerjakan dengan standar penilaian yang ada.

METODE

Penelitian dilakukan adalah tindak lanjut dari informasi yang disampaikan oleh salah seorang warga maupun aparat desa, maka metode yang digunakan untuk mendapatkan hasil pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif adalah hasil lembar validasi yang telah diisi oleh responder yang telah dikemas di dalam tabel pertanyaan yang kemudian juga dikumpulkan dan disatukan lewat tabel. Artinya,

gambaran dalam tabel tersebut menunjukkan keadaan nyata yang tersebar di masyarakat. Ini adalah hasil dari ringkasan kenyataan para responden yang tersebar di seluruh masyarakat. (Rijali, 2019). Instrumen kuantitatif yang digunakan telah ditentukan dan diatur dengan baik sehingga tidak ada peluang yang terlalu besar untuk fleksibilitas, inovasi, dan refleksi. Metode yang digunakan adalah angket. (Mulyadi, 2013). Kemudian berdasarkan hasil angket kan dijelaskan dengan metode kualitatif yang menjabarkan dengan narasi hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

Hasil yang didapatkan berdasarkan akan dianalisis dengan menggunakan standar penilaian berdasarkan indikator penilaian dan evaluasi pelayanan public yang disampaikan oleh Zeithaml, dkk (Zeithaml et al., 1990) yang terbagi ke dalam lima dimensi utama, diantaranya adalah bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Berdasarkan teori tersebut, Hardiyansyah (2018) menjabarkan lebih rinci kelima dimensi di atas dalam 23 komponen penilaian.

Instrumen penilaian yang digunakan oleh peneliti telah melalui uji validitas dan uji reliabilitas yang bertujuan untuk memastikan isi pertanyaan dalam angket telah sesuai dengan komponen penyusun lima dimensi pelayanan public dan sangat relevan dengan keadaan objek

penelitian sehingga instrument yang digunakan dapat dipercaya.

Instrumen penelitian tersebut dibagikan kepada 30 orang responden yang menerima bantuan sosial sebagai sampel penelitian dari populasinya adalah warga Desa Ononazara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melihat dari hasil data responden, menunjukkan kecenderungan ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Ononazara, Kecamatan Tugala Oyo, Kabupaten Nias Utara. Jika dilihat lebih mendalam terkait kenapa data hasil dari responden sangatlah diluar prediksi peneliti, ini terjadi lantaran beberapa hal yang mendasar dalam tubuh pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah setempat yang jauh dari kata baik terhadap masyarakat sebagai yang berhak atas pelayanan yang baik. Berikut adalah pembahasan lebih mendalam dari setiap dimensi pelayanan public berdasarkan hasil penelitian atau tanggapan responden.

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dalam proses pelayanan, bukti fisik (*tangible*) adalah fasilitas fisik yang harus ada dan ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh tampilan fisik (*tangible*) yang diberikan oleh pemberi layanan.

Berdasarkan tanggapan responden terhadap enam komponen penilaian pada bukti fisik, ditemukan bahwa

rata-rata masyarakat memberikan nilai 2,5 yang masuk dalam kategori kurang baik. Penilaian ini diberikan atas dasar bahwa tidak terdapat tempat pelayanan yang permanen yang disediakan oleh Pemerintah Desa (seperti kantor kepala desa, ruang pelayanan, meja pelayanan dan berbagai alat penunjang lainnya), sehingga menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan tidak dapat maksimal sesuai dengan harapan masyarakat.

Dengan demikian, pemangku kepentingan dan jajaran pejabat pemerintah Desa Ononazara perlu memberikan perhatian serius untuk mengadakan lokasi dan alat penunjang pelayanan yang baik dan layak bagi masyarakat. Evaluasi internal sangat diperlukan sehingga kepentingan masyarakat dapat diperhatikan oleh pejabat pemerintah.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dalam memberikan pelayanan harus dimiliki oleh pemberi layanan dengan mmemberikan layanan yang tepat, dapat dipercaya, tepat waktu dan terhindar dari kesalahan-kesalahan yang dapat mengakibatkan kerugian. Dimensi kedua dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Ononazara memiliki tanggapan yang kurang baik dari penerima manfaat pelayanan menurut hasil yang didapatkan pada penelitian ini. Ketidakpastian waktu dan prosedur

yang tidak, pemahaman yang kurang dari petugas pemberi layanan adalah keluhan-keluhan masyarakat pada pelayanan yang diterima.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas dan kemampuan SDM yang dimiliki oleh pemerintah Desa Ononazara supaya dapat mencapai standard pelayanan yang dapat memuaskan warga penerima layanan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Masyarakat memandang bahwa kehanadalan dan daya tanggap pemberi layanan di Desa Ononazara, rata-rata mendapatkan nilai kurang baik. Banyak responden merasa mendapatkan tanggapan yang cukup baik namun tidak cekatan dan tidak mendapatkan pelayanan dengan cermat. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang tepat waktu dan sederhana.

Maka dari itu, hal penting yang perlu dilakukan oleh pemerintah Desa Ononazara adalah memberikan pelatihan yang cukup bagi setiap petugas sehingga dapat bekerja sesuai dengan SOP. Etos kerja yang baik perlu ditingkatkan dengan membangun lingkungan kerja yang dapat meningkatkan kesadaran petugas betapa pentingnya memberikan layanan yang cepat dan tepat bagi masyarakat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Responden menilai bahwa petugas sangat kurang dalam memberikan jaminan layanan pada masyarakat.

Sementara itu, sbagaimana dinyatakan oleh Gaspersz (1997), salah satu aspek yang harus diperhatikan saat memberikan pelayanan adalah kesopanan petugas, terutama saat memberikan layanan. Selain itu, Morgan dan Murgatroyd (1994) menyatakan bahwa *courtesy* adalah sikap sopan dan menghargai orang lain yang dipenuhi dengan pertimbangan dan persahabatan. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa etika yang baik harus selalu dipertimbangkan saat memberikan layanan agar klien merasa diperhatikan. Maka, sikap pemberi layanan sangat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Karena, dengan sikap yang sopan dan menghargai orang lain, petugas pelayanan public akan bertanggung jawab dalam memberikan jaminan kepada pengguna layanan.

5. Empati (*Emphaty*)

Dimensi empati dalam pelayanan umum yang diberikan oleh pemerinyah Desa Ononazara tergolong kurang baik berdasarkan pada tanggapan yang diberikan responden. Pengguna layanan mdapatkan kesan yang kurang baik akibat pelayanan yang kurang ramah dan adanya perlakuan khusus pada pengguna layanan tertentu, sehingga memunculkan padangan negatif terhadap petugas layanan umum. Hal-hal demikian menunjukkan petugas yang tidak professional dan

membutuhkan banyak evaluasi serta peningkatan kapasitas setiap petugas.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mereka harus mampu memberikan perhatian pada berbagai aspek pelayanan sehingga yang dilayani merasa penting; mampu memberikan keseriusan pada aktivitas kerja pelayanan sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan dengan cara yang diinginkan; mampu menunjukkan empati sehingga yang dilayani merasa memiliki otoritas atas mereka; dan mampu membuat orang yang dilayani merasa lebih penting daripada mereka.

KESIMPULAN

Sebagai penutup dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan Pemerintah Desa Ononazara bernilai kurang baik dari semua dimensi pelayanan public yang diberikan. Dengan demikian pula, *good governance* belum tercermin dalam tata kelola pemerintahan Desa Ononazara, dimana prinsip-prinsip *good governance* tidak terpenuhi berdasarkan nilai kepuasan masyarakat pengguna layanan umum.

Oleh karena itu, diharapkan bahwa pemerintah Desa Onoazara akan melaksanakan evaluasi dan pembinaan untuk setiap jajarannya sehingga dapat mengutamakan kepentingan rakyat

sebagai pengguna jasa layanan. Demikian tulisan hasil penelitian ini disampaikan, mudah-mudahan ada manfaat dalam membangun pemerintahan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Gasperz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Morgan, C., & Murgatroyd, S. (1994). *Total Quality Management in the Public Sector*. Buckingham, UK: Open University Press.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti (2012). *Good Governance “Kepemerintahan yang Baik” & Good Corporate Governance “Tata Kelola Organisasi yang Baik”*. Bandung : Mandar Maju
- Swarjana, I. K. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)* Yogyakarta: ANDI. *Buku Metodologi Penelitian*, VI(1), 145–170.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.
- Jurnal
Bender, D. (2016). *DESA -*

- Optimization of variable structure Modelica models using custom annotations. *ACM International Conference Proceeding Series*, 18-April-2(1), 45–54. <https://doi.org/10.1145/2904081.2904088>
- Citrawati, D. (2020). *Kualitas Pelayanan Penyaluran Bantuan Sosial Kantor Desa Mekarjaya Di Masa Pandemic Covid-*.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250. <http://eprints.binadarma.ac.id/id/eprint/382>
- Keliat, M. B. (2020). Analisis Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Camat Simpang Empat Kabupaten Karo. *Universitas Quality*, 15–34.
- Kuswati, R. E., & Kumoro, J. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 6(2), 216–227.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.102-110.2017>
- Mulyadi, M. (2013). Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 15(1), 128. <https://doi.org/10.31445/jskm.2011.150106>
- Patmasari, E., & Anugrah, A. (2022). Analisis Pelayanan Publik Perspektif Servant Leadership Pada Kantor Kecamatan Sabbangparu. *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu ...*, 8(February), 43–57. <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/view/2593>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Undang-Undang**
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.
- Sosial, K. (2012). Menteri sosial republik indonesia. Bphn, 2008, 1–4. <http://www.bphn.go.id/data/documents/14pmsos008.pdf>
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun. (2014). Pemerintah Daerah. *Undang-Undang Republik Indonesia*, 460. <https://pih.kemlu.go.id/files/UU0232014.pdf>