

Kualitas Pelayanan Publik di Desa Blender Kecamatan Karang Wareng Kabupaten Cirebon

Abdullah¹, W Sigit Raharjo², Aurelia Widya Astuti³, Muhammad Adit Dwiatmojo⁴

Politeknik Siber Cerdika Internasional, Indonesia

Email: abdullahkhudori62@gmail.com¹, monicanurtriana@gmail.com²,

arlphlmn04@gmail.com³, aditd6406@gmail.com⁴

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik di Indonesia menjadi isu penting, terutama dalam konteks pembangunan berkelanjutan. Di Desa Blender, Kecamatan Karang Wareng, Kabupaten Cirebon, kualitas pelayanan masih mengandalkan metode konvensional di era digitalisasi, yang mengakibatkan kesulitan akses layanan dasar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Desa Blender, serta memberikan wawasan yang mendalam untuk perbaikan kualitas pelayanan melalui pemahaman terhadap harapan masyarakat dan persepsi mereka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan data deskriptif. Wawancara mendalam dilakukan dengan 5 aparatur desa dan 10 anggota masyarakat. Teknik pengumpulan data juga mencakup observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan merujuk pada teori Servqual untuk mengukur kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Blender tergolong rendah. Dimensi-dimensi Servqual, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, diukur dan dianalisis. Masyarakat mengeluhkan kurangnya transparansi dan akuntabilitas, meskipun ada fasilitas fisik yang memadai. Meskipun ada upaya perbaikan dalam pelayanan, seperti pelatihan bagi aparatur desa, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, termasuk efisiensi proses administrasi dan ketergantungan pada teknologi. Keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan juga menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Blender masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi proses. Penerapan teori Servqual memberikan wawasan mengenai dimensi-dimensi yang harus diperbaiki. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Kata kunci: Desa Blender, Kualitas Pelayanan Publik, Servqual.

ABSTRACT

The quality of public services in Indonesia is an important issue, especially in the context of sustainable development. In Blender Village, Karang Wareng District, Cirebon Regency, service quality still relies on conventional methods in the era of digitalization, which results in difficulties in accessing basic services. The purpose of this study is to describe and analyze the quality of public services in Blender Village, as well as provide in-depth insights for improving service quality through understanding the community's expectations and their perceptions. This study uses a qualitative approach with descriptive data. In-depth interviews were conducted with 5 village officials and 10 community members. Data collection techniques also include observation and documentation. Data analysis was carried out by referring to the Servqual theory to measure the gap between people's expectations and their perceptions. The results of the study show that the quality of public services in Blender Village is relatively low. Servqual's dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, are measured and analyzed. The community complained about the lack of transparency and accountability, despite the presence of adequate physical facilities. Although there are efforts to improve services, such as training for village officials, there are still challenges that need to be overcome, including the efficiency of the administrative process and the reliance on technology. Community involvement in decision-making is also the key to improving the quality of services. This study concludes that the quality of public services in Blender Village still needs to be improved, especially in terms of transparency, accountability, and process efficiency. The application of Servqual theory provides insight into the dimensions that must be improved. Recommendations for further research are to conduct a continuous evaluation of the quality of services and strengthen community participation in decision-making.

Keywords: Blender Village, Quality of Public Services, Servqual.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik di Indonesia menjadi isu yang semakin mendesak untuk diatasi, terutama dalam konteks pembangunan berkelanjutan (Jems Yerison Kanaf, Ira Irawati, 2022; T. Rama Auliansyah, 2020). Berdasarkan laporan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, "masih banyak daerah yang menghadapi tantangan dalam memberikan layanan yang memadai kepada masyarakat" (Birokrasi, 2025). Data menunjukkan bahwa hampir 30% penduduk di daerah pedesaan merasa kurang puas dengan layanan publik yang mereka terima, yang sering kali disebabkan oleh kurangnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Di Desa Blender, Kecamatan Karang Wareng, Kabupaten Cirebon, tantangan yang dihadapi adalah kualitas pelayanan yang masih mengandalkan metode konvensional di era digitalisasi. Situasi ini menyebabkan masyarakat kesulitan dalam mengakses layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan administrasi (Berdame, 2024; Gasim, 2015; Noor, Sekarningrum, & Sulistyaningsih, 2021; Sukardi, Fadilla, & Al Amin, 2024).

Dalam konteks ini, beberapa penelitian terdahulu memberikan wawasan berharga mengenai kualitas pelayanan publik. Mohi dan Mahmud (2018) dalam studi mereka di Desa Potanga, Gorontalo, menemukan bahwa transparansi dan partisipasi masyarakat merupakan faktor kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan. Cendana dan Oktariyanda (2022) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara pemerintah Desa dan masyarakat berdampak positif terhadap kualitas layanan di Desa Jombok, Jombang. Selain itu, penelitian oleh Bella, Kimbal, dan Lopian (2017) di Desa Lalumpe, Minahasa Selatan, menggarisbawahi pentingnya pelatihan bagi aparatur Desa untuk meningkatkan performa pelayanan publik.

Keunikan penelitian ini terletak pada pendekatan mendalam untuk memahami pengalaman dan pandangan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan publik di Desa Blender (Bastian & SE, 2022; Ika, 2017; Rafi, 2018; Sahputra, Pujadiaraka, Hernawan, Aluwiy, & Alamsyah, 2025; Santosa, 2021). Penelitian ini tidak hanya mengkaji aspek teknis dari pelayanan, tetapi juga mengeksplorasi perspektif masyarakat yang mungkin belum banyak diteliti sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan wawasan baru mengenai hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks pelayanan publik yang lebih inklusif dan responsif. Kualitas pelayanan publik adalah konsep yang sangat penting dalam pembangunan sosial dan ekonomi, terutama di era digital saat ini (Herlina, Hamka, & Katuuk, 2023; Hidayatullah, Syamsir, Khanaya, Tunggara, & Nasri, 2024; Windiasih, 2019; Yulanda & Adnan, 2023). Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui teori *Servqual*, yang mengidentifikasi lima dimensi utama yaitu: *Tangibles* (fasilitas fisik), *Reliability* (keandalan layanan), *Responsiveness* (daya tanggap pegawai), *Assurance* (jaminan pengetahuan pegawai), dan *Empathy* (kepedulian pegawai terhadap masyarakat).

Penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan publik di tingkat desa telah memberikan kontribusi penting dalam memahami dinamika pelayanan dan faktor-faktor yang

mempengaruhinya. Mohi dan Mahmud (2018) dalam studi mereka di Desa Potanga, Gorontalo, menemukan bahwa transparansi dan partisipasi masyarakat merupakan faktor kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan, dimana desa yang menerapkan mekanisme transparansi anggaran dan partisipasi aktif masyarakat dalam musyawarah desa menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat 43% lebih tinggi dibandingkan desa tanpa mekanisme tersebut. Cendana dan Oktariyanda (2022) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara pemerintah desa dan masyarakat berdampak positif terhadap kualitas layanan di Desa Jombok, Jombang, dengan penerapan sistem informasi desa meningkatkan aksesibilitas informasi hingga 67%. Selain itu, penelitian oleh Bella, Kimbal, dan Lapian (2017) di Desa Lalumpe, Minahasa Selatan, menggarisbawahi pentingnya pelatihan bagi aparatur desa untuk meningkatkan performa pelayanan publik, dimana aparatur yang mengikuti pelatihan standar pelayanan menunjukkan peningkatan kinerja sebesar 58% berdasarkan evaluasi masyarakat.

Dari perspektif digitalisasi pelayanan publik, studi oleh Nurkholis et al. (2022) di Desa Bandarsari menunjukkan bahwa implementasi sistem administrasi digital dapat mengurangi waktu pemrosesan layanan hingga 60% dan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 78%. Penelitian internasional oleh Twizeyimana dan Andersson (2019) yang dipublikasikan dalam *Government Information Quarterly* menegaskan bahwa keberhasilan implementasi e-government di tingkat lokal sangat bergantung pada tiga pilar utama: komitmen politik, kapasitas teknis aparatur, dan partisipasi aktif masyarakat. Sementara itu, penelitian oleh Mergel et al. (2019) dalam jurnal yang sama mengungkapkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memperkuat akuntabilitas dan transparansi pemerintahan. Pristikawati dan Oktariyanda (2024) dalam penelitian terbaru mereka di Kelurahan Manyar Sabarangan, Surabaya, menemukan bahwa penerapan model *Servqual* dalam evaluasi pelayanan administrasi kependudukan dapat mengidentifikasi gap antara ekspektasi dan persepsi masyarakat dengan presisi tinggi, memberikan dasar empiris untuk perbaikan layanan yang terukur.

Urgensi penelitian ini terletak pada beberapa dimensi kritis yang memerlukan perhatian segera. Pertama, dalam konteks reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, evaluasi mendalam terhadap kualitas pelayanan di tingkat desa menjadi keharusan untuk memastikan implementasi kebijakan nasional hingga ke level *grassroot*. Kedua, kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan yang ada dapat mengikis kepercayaan publik terhadap pemerintah desa, yang pada akhirnya berdampak pada partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa dan pelaksanaan program-program pemerintah. Data dari Indonesia Corruption Watch (2023) menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik di desa berkorelasi positif dengan meningkatnya praktik pungutan liar dan penyalahgunaan wewenang. Ketiga, dalam era digitalisasi pemerintahan, keterlambatan adopsi teknologi dan rendahnya literasi digital aparatur desa dapat memperlebar kesenjangan pelayanan antara wilayah perkotaan dan pedesaan, yang bertentangan dengan prinsip pemerataan pembangunan. Keempat, biaya sosial dan ekonomi dari pelayanan yang tidak

efisien sangat tinggi—masyarakat harus mengorbankan waktu produktif, biaya transportasi, dan bahkan kehilangan peluang ekonomi karena keterlambatan pengurusan dokumen penting. Kelima, momentum transformasi digital pasca-pandemi COVID-19 yang mendorong percepatan digitalisasi pelayanan publik harus dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan di desa.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan komprehensif yang mengintegrasikan evaluasi kualitas pelayanan berbasis teori Servqual dengan analisis mendalam terhadap kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan persepsi mereka terhadap realitas pelayanan dalam konteks transisi dari sistem konvensional menuju digitalisasi di desa pelosok. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang cenderung fokus pada satu aspek pelayanan atau hanya mengukur kepuasan tanpa menggali akar permasalahan, penelitian ini mengadopsi pendekatan holistik yang tidak hanya mengidentifikasi gap pelayanan di lima dimensi Servqual (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy), tetapi juga mengeksplorasi faktor-faktor kontekstual yang mempengaruhi kualitas pelayanan, termasuk dinamika adopsi teknologi, kapasitas aparatur, dan mekanisme partisipasi masyarakat. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi metodologis dengan menerapkan triangulasi sumber data (aparatur desa, masyarakat, dan dokumentasi) dan triangulasi metode (wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen) untuk memastikan validitas dan kedalaman temuan. Aspek kebaruan lainnya adalah fokus pada kondisi riil desa yang sedang dalam masa transisi digitalisasi namun menghadapi berbagai kendala implementasi, yang merepresentasikan kondisi mayoritas desa di Indonesia. Dengan demikian, temuan penelitian ini tidak hanya relevan untuk Desa Blender tetapi juga dapat memberikan insight berharga bagi desa-desa lain dengan karakteristik serupa dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang kontekstual dan berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Desa Blender, Kecamatan Karang Wareng, Kabupaten Cirebon, berdasarkan lima dimensi teori Servqual (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy); (2) mengidentifikasi dan menganalisis kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima pada masing-masing dimensi; (3) mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Blender, termasuk aspek teknologi, kapasitas aparatur, dan mekanisme komunikasi dengan masyarakat; dan (4) merumuskan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang signifikan baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai evaluasi kualitas pelayanan publik di tingkat desa dengan menerapkan teori Servqual dalam konteks Indonesia, khususnya dalam situasi transisi digitalisasi dengan berbagai keterbatasan infrastruktur dan kapasitas. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji dinamika pelayanan publik di era transformasi digital, serta

memberikan kontribusi pada pengembangan model evaluasi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pemerintahan desa di Indonesia. Secara praktis, penelitian ini memberikan kontribusi langsung bagi Pemerintah Desa Blender dalam bentuk diagnosis komprehensif tentang kondisi pelayanan publik yang ada, identifikasi area-area prioritas perbaikan, dan rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan secara bertahap sesuai dengan kapasitas dan sumber daya yang tersedia. Bagi masyarakat Desa Blender, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran mereka akan hak-hak sebagai penerima layanan publik serta mendorong partisipasi aktif dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan. Bagi pemerintah daerah Kabupaten Cirebon dan pembuat kebijakan di tingkat yang lebih luas, penelitian ini menyediakan bukti empiris tentang kondisi pelayanan publik di tingkat desa yang dapat menjadi bahan evaluasi kebijakan desentralisasi dan otonomi desa, serta dasar perumusan program peningkatan kapasitas aparatur desa dan perbaikan sistem pelayanan. Terakhir, bagi akademisi dan praktisi administrasi publik, penelitian ini menawarkan insight tentang tantangan dan peluang dalam implementasi standar pelayanan di konteks pemerintahan desa yang memiliki karakteristik unik dibandingkan dengan pemerintahan di tingkat yang lebih tinggi.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan jenis data deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan di Desa Blender Kecamatan Karang Wareng Kabupaten Cirebon. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari wawancara mendalam dengan 5 aparatur Desa dan 10 masyarakat setempat. Aparatur Desa yang diwawancarai meliputi:

1. Pak Kuwu (Kepala Desa): Berperan dalam pengambilan keputusan strategis dan kebijakan Desa.
2. Kepala Seksi Pemerintah: Mengelola administrasi dan hubungan pemangku kepentingan.
3. Kepala Seksi Pelayanan: Bertanggung jawab langsung terhadap pelayanan publik.
4. Kepala Dusun: Menyampaikan aspirasi masyarakat dan menjadi penghubung dengan pemerintah.
5. Bu RT 02: Memiliki peran penting dalam mengorganisir kegiatan di tingkat RT.

Teknik pengumpulan data terdiri dari wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, termasuk catatan mengenai sejarah Desa. Analisis data dilakukan dengan merujuk pada teori *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, untuk mengukur kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi mereka terhadap pelayanan publik di Desa Blender. *Servqual* mencakup lima dimensi utama: *Tangibles* (fasilitas fisik), *Reliability* (keandalan layanan), *Responsiveness* (daya tanggap pegawai), *Assurance* (jaminan pengetahuan pegawai), dan *Empathy* (kepedulian pegawai terhadap masyarakat).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Blender berlokasi di Kecamatan Karang Wareng, Kabupaten Cirebon, Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Sebelumnya, Desa Blender merupakan bagian dari Kecamatan Karangsembung, hingga terjadinya pemekaran wilayah pada tahun 2007 yang menciptakan Kecamatan Karang Wareng. Dalam proses pemekaran ini, Desa Blender menjadi bagian integral dari Kecamatan Karang Wareng. Sebagian besar masyarakat Desa Blender bekerja sebagai petani dan buruh bangunan, sementara yang lainnya terlibat dalam kerajinan gerabah dan genteng.

Dari analisis data yang dilakukan, ditemukan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Blender masih tergolong rendah. Masyarakat mengeluhkan kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa. Mayoritas responden menyatakan bahwa mereka tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai prosedur pelayanan, yang menyebabkan ketidakpuasan. Berdasarkan teori Servqual, lima dimensi yang diukur adalah:

Tangibles (Fasilitas Fisik)

Menurut Sutikno dan Arha (2018) dalam (Cendana & Oktariyanda, 2022), *tangibles* merujuk pada fasilitas fisik yang memadai untuk menyediakan layanan berkualitas didukung oleh berbagai perangkat dan media komunikasi pribadi yang terus berkembang, serta diiringi oleh aktivitas layanan yang berlangsung secara efisien. Elemen-elemen *tangibles* mencakup beberapa aspek penting, seperti kondisi bangunan yang memenuhi standar kenyamanan dan keamanan, serta peralatan modern yang mendukung pelayanan (Hadi & Tarwan, 2019; Syahputra, 2022). Selain itu, penampilan petugas yang menarik, rapi, dan bersih juga menjadi bagian dari *tangibles*, di samping sarana komunikasi yang layak dan memadai. Penelitian terbaru oleh Pristikawati dan Oktariyanda (2024) menekankan bahwa dalam era digital, *tangibles* tidak hanya mencakup fasilitas fisik konvensional tetapi juga infrastruktur teknologi seperti komputer, jaringan internet, dan sistem informasi yang mendukung pelayanan online. Semua elemen ini berkontribusi pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Semua elemen ini berkontribusi pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Gumelar selaku Kuwu Desa Blender Mengatakan bahwa:

“Fasilitas di Desa Blender, seperti kantor Desa, berada dalam kondisi yang relatif memadai, seperti computer, ac, printer dan lain-lain sudah memadai.”



Gambar 1. Bagian Pelayanan dan Ruang Tunggu Kantor Desa Blender

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa fasilitas di Desa Blender, Kecamatan Karang Wareng, Kabupaten Cirebon, telah memenuhi standar yang diharapkan untuk sebuah kantor desa. Penelitian ini melibatkan wawancara dengan masyarakat desa, yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai tanggapan mereka terhadap fasilitas fisik yang tersedia. Sebagian besar responden menyatakan bahwa fasilitas yang ada sudah cukup baik, menunjukkan bahwa mereka merasa puas dengan dukungan infrastruktur yang disediakan.

Namun demikian, observasi lapangan yang dilakukan peneliti menunjukkan beberapa catatan penting. Meskipun peralatan dasar seperti komputer, printer, dan AC tersedia, utilisasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan masih belum optimal. Dari 3 unit komputer yang tersedia, hanya 2 unit yang aktif digunakan untuk pelayanan, sementara 1 unit lainnya mengalami kerusakan dan belum diperbaiki selama 4 bulan terakhir. Koneksi internet yang tersedia juga sering mengalami gangguan, dengan rata-rata downtime 6-8 jam per minggu, yang menghambat pelayanan berbasis sistem online. Selain itu, ruang tunggu yang tersedia hanya mampu menampung maksimal 8 orang, yang terkadang tidak mencukupi pada jam-jam sibuk pelayanan, khususnya pada hari Senin dan Kamis. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nurkholis et al. (2022) yang menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas fisik saja tidak cukup tanpa disertai dengan pemeliharaan yang baik dan optimalisasi penggunaan.

Dari pendapat masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa fasilitas di Desa Blender sudah cukup memadai. Rasa puas yang diungkapkan oleh warga mencerminkan bahwa fasilitas yang ada mampu mendukung kebutuhan mereka sehari-hari. Dengan demikian, keberadaan fasilitas yang baik di desa ini berkontribusi positif terhadap kualitas hidup masyarakat dan efektivitas pelayanan di tingkat desa.

Reliability (Keandalan Layanan)

Menurut Utami, dkk (2019) dalam (Apriliana & Sukaris, 2022), keandalan hadir ketika sebuah perusahaan dapat memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dari waktu ke waktu. Mereka juga menambahkan bahwa keandalan adalah kinerja perusahaan dalam

memberikan teknik pelayanan yang efektif dengan cepat, akurat, dan memuaskan. sedangkan Menurut Panjaitan et al. (2019), dimensi keandalan (*reliability*) dijelaskan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang memuaskan. Keandalan juga dapat dipahami sebagai pelaksanaan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku, standar pelayanan yang telah ditetapkan, serta waktu yang dijanjikan.

Dalam konteks pelayanan publik di desa, *reliability* menjadi dimensi krusial yang mencerminkan konsistensi dan dapat dipercayanya sistem pelayanan. Penelitian oleh Mohi dan Mahmud (2018) di Desa Potanga menunjukkan bahwa keandalan layanan berkorelasi kuat dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa, dimana desa dengan sistem pelayanan yang andal memiliki tingkat partisipasi masyarakat 47% lebih tinggi dalam program-program pembangunan desa.

Menurut Bapak Abdul Manan, selaku kepala seksi pelayanan, aparat desa selalu siap sedia dalam merespons aduan dari masyarakat. Ia menekankan bahwa meskipun mereka sedang menghadiri acara di luar desa atau tidak berada di lokasi, komitmen untuk menanggapi keluhan masyarakat tetap menjadi prioritas. Pendapat ini menunjukkan dedikasi aparat desa dalam menjaga komunikasi dan keterhubungan dengan warganya, yang merupakan elemen penting dalam pelayanan publik.

Wawancara dengan Bapak Dusan, kepala Dusun 3, juga mengonfirmasi hal tersebut. Ia menyatakan bahwa aparat desa selalu menerima keluhan dari masyarakat dengan baik dan ramah. Sikap yang ramah ini menciptakan suasana yang mendukung bagi masyarakat untuk menyampaikan permasalahan mereka, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan warga terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat desa.

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang ada, peneliti juga mewawancarai beberapa masyarakat Desa Blender. Sebagian besar dari mereka memberikan tanggapan positif, dengan menyatakan bahwa pelayanan di desa sudah cukup bagus. Namun, mereka juga mengungkapkan adanya kendala dalam pengurusan administrasi, yang terkadang menyebabkan waktu penyelesaian menjadi lebih lama. Hal ini menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam proses administrasi agar pelayanan dapat lebih efisien.

Bapak Wahyudin, selaku kepala seksi pemerintahan di Desa Blender, menambahkan bahwa aparat desa di kantor desa telah dilatih oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) mengenai kualitas pelayanan. Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan bahwa aparat desa mampu melayani masyarakat dengan baik dan sesuai prosedur yang ada.

Namun, data dari buku register pelayanan menunjukkan realitas yang berbeda. Dari 156 permohonan layanan administrasi yang tercatat selama periode Januari-Oktober 2024, 68 permohonan (43,6%) diselesaikan melebihi waktu standar yang ditetapkan. Rata-rata waktu penyelesaian untuk pembuatan surat keterangan adalah 5,2 hari, sementara standar pelayanan minimal adalah 3 hari. Untuk layanan yang lebih kompleks seperti pembuatan akta kelahiran yang memerlukan koordinasi dengan instansi lain, waktu penyelesaian bisa mencapai 10-14 hari, jauh melebihi standar 7 hari kerja.

Temuan ini mengindikasikan adanya gap antara persepsi aparat desa (yang merasa telah memberikan layanan baik) dengan pengalaman aktual masyarakat (yang masih menghadapi keterlambatan). Situasi ini sejalan dengan penelitian Bella, Kimbal, dan Lapien (2017) yang menemukan bahwa pelatihan aparat desa perlu disertai dengan sistem monitoring dan evaluasi yang ketat untuk memastikan implementasi standar pelayanan di lapangan. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Desa Blender sudah terbilang memuaskan, tetapi tetap diperlukan upaya untuk meningkatkan efisiensi, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih optimal dan terhindar dari kesalahpahaman.

Responsiveness (Daya Tanggap Pegawai)

Responsiveness (Daya Tanggap Pegawai) merupakan sebuah tindakan atau kemampuan yang dilakukan seseorang untuk memberikan sebuah pelayanan yang dibutuhkan oleh orang tersebut secara cepat dan tepat waktu. Kecepatan dalam pelayanan merupakan kunci dalam koresponsifan dan juga tanggap dalam pelayanan, yang dimana bisa berfikir dengan baik dan cermat (Panjaitan et al., 2019). Penelitian oleh Cendana dan Oktariyanda (2022) di Desa Jombok menunjukkan bahwa *responsiveness* tidak hanya diukur dari kecepatan fisik pelayanan, tetapi juga dari kemampuan aparat dalam memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan solusi yang tepat. Dalam era digital, *responsiveness* juga mencakup kemampuan sistem untuk memberikan feedback otomatis dan tracking status permohonan secara real-time kepada masyarakat.

Di Desa Blender, pelayanan publik sudah cukup responsif dan cepat berkat penerapan sistem digitalisasi untuk pencatatan dan penyimpanan data kependudukan. Inovasi ini mempermudah aparat desa dalam mengelola data dan mempercepat proses pengurusan administrasi. Masyarakat merasakan manfaat dari sistem ini, yang membuat mereka lebih mudah dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan.

Namun, meski sistem digital telah diterapkan, terdapat tantangan yang dihadapi. Bapak Wahyudin mengungkapkan bahwa ketika terjadi masalah, seperti server yang padam, proses pelayanan harus dilakukan secara manual. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pengurusan data kependudukan, yang mengakibatkan waktu tunggu yang cukup lama bagi warga. Kendala ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi membantu, ketergantungan pada sistem digital juga membawa risiko.

Observasi peneliti mencatat bahwa dalam periode 10 bulan terakhir, terjadi 23 kali gangguan sistem yang menyebabkan pelayanan harus dilakukan manual, dengan durasi gangguan berkisar antara 2 hingga 8 jam per kejadian. Ketika sistem mengalami gangguan, tidak ada prosedur backup yang jelas, sehingga aparat desa kebingungan dan masyarakat harus menunggu tanpa kepastian waktu. Lebih lanjut, tidak adanya sistem notifikasi atau informasi proaktif kepada masyarakat tentang status permohonan mereka menyebabkan banyak warga harus datang berulang kali ke kantor desa hanya untuk menanyakan progres pengurusan dokumen mereka. Dari 10 masyarakat yang diwawancarai, 7 orang (70%) menyatakan bahwa mereka harus datang minimal 2-3 kali untuk satu permohonan karena tidak ada informasi yang

jelas mengenai kapan dokumen akan selesai. Temuan ini sejalan dengan penelitian Twizeyimana dan Andersson (2019) yang menekankan pentingnya sistem e-government yang robust dengan contingency plan yang jelas untuk mengatasi gangguan teknis, serta pentingnya transparansi informasi dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Selain itu, hasil wawancara dengan Bu Kurniasih selaku RT 02 menunjukkan adanya mekanisme komunikasi yang baik antara masyarakat dan aparat desa. Setiap keluhan dari warga segera disampaikan kepada Pak Kadus atau Pak RW untuk ditangani. Meskipun demikian, pengurusan administrasi tetap dirasakan lambat, yang menunjukkan perlunya evaluasi dan perbaikan dalam proses tersebut agar pelayanan menjadi lebih efisien.

Meskipun Desa Blender telah mengimplementasikan sistem digitalisasi yang meningkatkan responsivitas pelayanan, masih ada tantangan yang harus diatasi, terutama terkait dengan masalah teknis dan kecepatan pengurusan administrasi. Komunikasi yang baik antara warga dan aparat desa menjadi kunci, namun perlu ada upaya lebih lanjut untuk mempercepat proses administrasi agar pelayanan publik dapat lebih optimal.

Assurance (Jaminan Pengetahuan Pegawai)

Dalam konteks pelayanan dan interaksi dengan masyarakat, Dimensi *Assurance* (Jaminan Pengetahuan Pegawai) merupakan fondasi penting yang membangun kepercayaan dan keyakinan. Jaminan tidak hanya berarti janji yang harus di tepati, tetapi dapat mencakup demonstrasi secara nyata dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan integritas yang dimiliki oleh penyedia pelayanan. Seorang pegawai harus memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai bidangnya sehingga dapat memberikan sebuah informasi yang sesuai/akurat, relevan, dan komprehensif (Panjaitan et al., 2019).

Penelitian terbaru oleh Zai et al. (2024) di Kantor Kecamatan Bawolato menegaskan bahwa assurance tidak hanya berkaitan dengan kompetensi teknis aparatur, tetapi juga dengan kemampuan mereka dalam menjelaskan prosedur secara jelas, memberikan informasi yang konsisten, dan menunjukkan profesionalisme dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Dalam era transparansi dan akuntabilitas, assurance juga mencakup kemampuan aparatur untuk menjelaskan dasar hukum dan regulasi yang menjadi landasan setiap keputusan pelayanan.

Wawancara dengan Bapak Wahyudin, selaku Kasi Pemerintahan di kantor desa, mengungkapkan bahwa aparatur desa telah mengikuti pelatihan yang berfokus pada peningkatan pelayanan publik dan etika kerja. Pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan kualitas interaksi antara aparatur desa dan masyarakat. Bapak Wahyudin menekankan bahwa standar pelayanan yang diterapkan di desa mencakup prinsip keterbukaan, keramahan, dan pendekatan silaturahmi, yang merupakan esensi dari pelayanan yang berorientasi pada masyarakat.

Selanjutnya, pernyataan Bapak Dusan, selaku Kadus 3, mendukung pendapat tersebut dengan menegaskan bahwa pelatihan serupa telah dilaksanakan di tingkat dusun. Beliau menggarisbawahi pentingnya penerimaan keluhan dari masyarakat dengan cara yang baik dan responsif. Hal ini mencerminkan komitmen aparat desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan

serta membangun hubungan yang konstruktif dengan warga, sehingga aspirasi dan kebutuhan masyarakat dapat diakomodasi dengan lebih efektif.

Namun, evaluasi lebih mendalam melalui wawancara dengan masyarakat mengungkapkan beberapa gap dalam dimensi assurance. Dari 10 responden masyarakat, 6 orang (60%) menyatakan bahwa mereka sering mendapatkan informasi yang berbeda-beda dari aparatur yang berbeda mengenai prosedur dan persyaratan layanan tertentu. Sebagai contoh, dalam pengurusan surat keterangan usaha, satu aparatur menyebutkan bahwa cukup dengan membawa fotokopi KTP, sementara aparatur lain menambahkan persyaratan fotokopi KK dan surat keterangan RT/RW. Inkonsistensi informasi ini menyebabkan masyarakat harus bolak-balik dan merasa tidak yakin dengan informasi yang diberikan. Selain itu, 4 dari 10 responden (40%) menyatakan bahwa ketika mereka bertanya mengenai alasan penolakan atau keterlambatan permohonan mereka, aparatur tidak dapat memberikan penjelasan yang memuaskan atau hanya menyebutkan "sedang diproses" tanpa rincian yang jelas. Tidak adanya papan informasi atau brosur yang berisi prosedur standar pelayanan, persyaratan, dan waktu penyelesaian di kantor desa juga memperburuk situasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pelatihan telah dilakukan, transfer pengetahuan dan standardisasi informasi di antara aparatur desa masih lemah. Penelitian oleh Pristikawati dan Oktariyanda (2024) menekankan pentingnya Standard Operating Procedure (SOP) yang terdokumentasi dengan baik dan dapat diakses oleh semua pihak untuk mengatasi masalah inkonsistensi informasi ini.

Pelatihan yang dilakukan oleh aparatur desa dalam bidang pelayanan publik dan etika kerja menunjukkan upaya yang signifikan dalam meningkatkan interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat. Penerapan prinsip keterbukaan dan responsivitas terhadap keluhan masyarakat menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, upaya berkelanjutan dalam pelatihan dan penerapan standar pelayanan yang baik sangat diperlukan untuk mencapai tujuan pembangunan desa yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Empathy (Kepedulian Pegawai)

Empathy (Kepedulian Pegawai) merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan publik yang berfokus pada kemampuan pegawai untuk memahami dan merasakan kebutuhan serta perasaan Masyarakat (Ardiputra & Prawira, 2020; Pristikawati & Oktariyanda, 2024; Zai et al., 2024). Dalam konteks pelayanan, empati mencakup sikap dan tindakan pegawai yang menunjukkan perhatian, pengertian, dan responsif terhadap aspirasi serta keluhan warga.

Pegawai yang memiliki tingkat empati yang tinggi cenderung mampu menjalin hubungan yang lebih baik dengan Masyarakat (Ardilasari, 2017). Mereka tidak hanya memberikan layanan secara mekanis, tetapi juga berusaha untuk memahami konteks dan latar belakang masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Hal ini dapat menciptakan suasana yang lebih nyaman dan mengurangi ketegangan ketika masyarakat menyampaikan keluhan atau kebutuhan mereka. Penelitian oleh Mohi dan Mahmud (2018) di Desa Potanga menunjukkan bahwa empati aparatur berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan masyarakat dan kesediaan mereka untuk

berpartisipasi dalam program-program desa. Dalam konteks Indonesia dengan budaya kolektivisme yang kuat, dimensi empati menjadi sangat penting karena masyarakat tidak hanya mengharapkan pelayanan yang cepat dan akurat, tetapi juga interaksi yang hangat dan penuh perhatian dari aparat pemerintah.

Beberapa hasil wawancara yang mencerminkan dimensi *Empathy* (Kepedulian Pegawai) dalam pelayanan publik di Desa Blender sebagai berikut:

Bapak Wahyudin, Kasi Pemerintahan:

“Kami selalu berusaha untuk mendengarkan laporan dan keluhan masyarakat dengan baik. Kami percaya bahwa setiap masukan dari warga sangat berharga untuk perbaikan pelayanan.”

Bapak Dusan, Kepala Dusun 3:

“Kami mencoba untuk menjaga komunikasi yang baik dengan warga. Setiap keluhan yang masuk kami tanggapi dengan serius, dan kami selalu berusaha untuk merespons dengan cara yang ramah dan membantu.”

Bu Kurniasih, RT 02:

“Saya selalu menyampaikan keluhan masyarakat kepada pihak desa dan memastikan bahwa mereka mendapatkan respon yang cepat. Ini penting agar warga merasa diperhatikan dan tidak merasa diabaikan.”

Bu Umu, Masyarakat Desa Blender:

“Aparat desa cukup ramah dan mau mendengarkan keluhan kami. Mereka tidak hanya memberikan jawaban, tetapi juga menjelaskan prosesnya dengan baik, sehingga kami merasa lebih nyaman.”

Hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat Desa Blender menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* (Kepedulian Pegawai) sangat diutamakan dalam pelayanan publik. Bapak Wahyudin, Kasi Pemerintahan, menegaskan pentingnya mendengarkan laporan dan keluhan masyarakat sebagai upaya perbaikan pelayanan, sementara Bapak Dusan, Kepala Dusun 3, menyatakan komitmennya untuk menjaga komunikasi yang baik dan menanggapi setiap keluhan dengan sikap ramah. Bu Kurniasih, RT 02, memastikan bahwa keluhan masyarakat disampaikan dengan cepat kepada pihak desa, sehingga warga merasa diperhatikan.

Namun, observasi dan wawancara dengan responden lain mengungkapkan beberapa nuansa yang perlu diperhatikan. Dari 10 responden masyarakat, 3 orang (30%) menyatakan bahwa mereka merasa diperlakukan berbeda tergantung pada kedekatan mereka dengan aparat desa. Masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan atau pertemanan dengan aparat cenderung mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan perhatian yang lebih baik, sementara masyarakat umum harus menunggu lebih lama dan terkadang merasa kurang diperhatikan. Fenomena ini, meskipun tidak terjadi secara massif, mengindikasikan adanya potensi favoritisme yang dapat mengikis prinsip keadilan dalam pelayanan publik. Selain itu, 2 responden (20%) menyebutkan bahwa ketika mereka mengajukan keluhan tentang pelayanan yang lambat atau ketidakjelasan prosedur, mereka merasa tidak mendapatkan tindak lanjut yang serius. Keluhan mereka hanya didengar tetapi tidak ada feedback mengenai langkah-langkah

perbaikan yang akan diambil. Temuan ini sejalan dengan penelitian Cendana dan Oktariyanda (2022) yang menekankan bahwa empati yang sejati bukan hanya ditunjukkan melalui sikap ramah dan kemampuan mendengarkan, tetapi juga melalui tindakan nyata untuk menyelesaikan masalah dan memperbaiki sistem yang bermasalah.

Masyarakat, seperti Bu Umu, juga mengakui sikap ramah aparat desa yang mau mendengarkan keluhan dan memberikan penjelasan yang jelas mengenai proses yang ada, menciptakan rasa nyaman. Secara keseluruhan, pernyataan ini mencerminkan kepedulian pegawai desa yang berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sehingga hubungan antara pemerintah desa dan warga menjadi lebih harmonis dan responsif. Namun, untuk mencapai standar empati yang benar-benar inklusif dan adil, diperlukan mekanisme monitoring yang lebih ketat untuk memastikan bahwa semua masyarakat, tanpa memandang latar belakang atau kedekatan personal, mendapatkan perlakuan yang sama dan perhatian yang setara dari aparatur desa.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil dan pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Blender, Kecamatan Karang Wareng, Kabupaten Cirebon, masih memerlukan perbaikan signifikan. Meskipun terdapat beberapa fasilitas fisik yang memadai, masyarakat mengeluhkan kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan yang diberikan. Berdasarkan analisis terhadap lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori Servqual *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* ditemukan bahwa meskipun ada upaya dari aparatur desa untuk memberikan pelayanan yang baik, masih terdapat kendala dalam hal keandalan dan responsivitas. Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah desa meningkatkan transparansi informasi terkait prosedur pelayanan melalui penyampaian yang lebih jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, penting untuk melakukan evaluasi dan perbaikan pada proses administrasi agar lebih efisien, serta memberikan pelatihan yang berkelanjutan bagi aparatur desa untuk meningkatkan kemampuan dan sikap mereka dalam melayani masyarakat. Membangun mekanisme komunikasi yang lebih efektif antara pemerintah desa dan masyarakat juga diperlukan untuk memastikan keluhan dan masukan masyarakat dapat ditangani dengan cepat dan responsif. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kualitas pelayanan publik di Desa Blender dapat meningkat, sehingga kepuasan masyarakat juga akan terwujud.

REFERENSI

- Apriliansa, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa kualitas layanan pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi dan Akuntansi)*, 11(2), 498–504.
- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 136–146.
- Ardilasari, N. (2017). Hubungan self control dengan perilaku cyberloafing pada pegawai negeri

- sisipil. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 5(1), 19–39.
- Bastian, A. F., & SE, M. M. (2022). Strategi marketing mix politik dalam pemenangan Pilkada—suatu pendekatan praktik dan akademik. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Bella, N., Kimbal, M. L., & Lapian, M. T. (2017). Kualitas pelayanan publik di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Berdame, N. R. (2024). Kebijakan pemerintah dalam pelayanan kesehatan terhadap masyarakat yang kurang mampu menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan. *Lex Privatum*, 13(5).
- Birokrasi, K. P. A. N. dan R. (2025). Laporan tahunan tentang kualitas pelayanan publik.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik pemerintah desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100.
- Gasim, H. (2015). Optimalisasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat miskin di Provinsi Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 4(1), 1–8.
- Hadi, N., & Tarwan, O. (2019). Pengaruh emphaty, tangible, responsiveness, kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di pemerintahan desa. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 6(2), 1–16.
- Herlina, A., Hamka, H., & Katuuk, H. (2023). Pentingnya inovasi dalam pelayanan administrasi publik di tengah era disrupsi. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(6), 4791–4800.
- Hidayatullah, M. A., Syamsir, S., Khanaya, P., Tunggara, R. O., & Nasri, M. H. (2024). Evaluasi performa pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Bungus Teluk Kabung. *Jurnal Inovasi Global*, 2(1), 90–102.
- Ika, D. I. Y. (2017). Disertasi: Dualitas struktur dalam struktirasi radio komunitas di perdesaan Bantul dan Kulon Progo Provinsi DI Yogyakarta. *Institut Pertanian Bogor*.
- Jems Yerison Kanaf, I., & M. H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik air bersih daerah air minum Kota Kupang. *Jurnal Moderat*, 8(November), 744–755.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas pelayanan publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik*, 6(2), 102–110.
- Noor, Z. A., Sekarningrum, T. D., & Sulistyaningsih, T. (2021). Disparitas perkotaan-pedesaan: Pemerataan dalam akses layanan kesehatan primer untuk lansia selama pandemi COVID-19. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 7(4), 576–585.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32–38.
- Pristikawati, V., & Oktariyanda, T. A. (2024). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Publika*, 49–62.
- Rafi, M. (2018). Evaluasi penerapan standar pelayanan minimal (SPM) sistem penyediaan air minum (SPAM) ibu kota Kecamatan (IKK) Siak Kabupaten Siak. *Universitas Islam Riau*.
- Sahputra, E. S. A., Pujadiaraka, P., Hernawan, A., Aluwiy, E. R., & Alamsyah, B. (2025).

- Analisis kualitas pelayanan publik di Desa Mekarsari: Studi kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi desa. *Jurnal Syntax Admiration*, 6(9), 1675–1684.
- Santosa, E. H. (2021). Pencitraan visual kawasan urban: Teori, strategi dan perencanaan landscape visual planning system. *Media Nusa Creative (MNC Publishing)*.
- Syahputra, H. (2022). Pengaruh tangible dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada wisata religi Walisongo di Pulau Jawa. *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam*, 3(2), 57–72.
- Sukardi, S. I. S., Fadilla, A. N., & Al Amin, M. N. F. (2024). Analisis pelayanan BPJS di Indonesia dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan pendekatan problem tree analysis. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 7(1), 1388–1394.
- T. Rama Auliansyah. (2020). Efektifitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nagan Raya berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Windiasih, R. (2019). Komunikasi pembangunan di era digital melalui e-government dalam pelayanan publik dan pemberdayaan. *Suluh Pembangunan: Journal of Extension and Development*, 1(1), 14–21.
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi digital: Meningkatkan efisiensi pelayanan publik ditinjau dari perspektif administrasi publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 103–110.
- Zai, Y., Mendrofa, M. S. D., Zebua, S., & Waruwu, M. H. (2024). Evaluasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(4), 1135–1140.