

## Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Desa Kuala Gading

Roswanisa<sup>1</sup> Rendi Tri Afrianda<sup>2</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau,  
Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [roswanisarangkuti2002@gmail.com](mailto:roswanisarangkuti2002@gmail.com)<sup>1</sup> [rendi3@soc.uir.ac.id](mailto:rendi3@soc.uir.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu. Indikator yang digunakan ada Lima (5) Dimensi: Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty. Tipe peniliti yang berlokasi di Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu digunakan metode penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dimana peneliti datang langsung ke kantor Desa Kuala Gading agar mendapatkan permasalahan yang ada berdasarkan fakta yang bersifat aktual pada saat meneliti dengan tipe penelitian survei deskriptif dengan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai alat mengumpulkan data. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh hasil bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu bahwa pegawai sudah cukup baik dalam melayani masyarakat, hal itu dilihat dari respon positif masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik pada pemerintah desa kuala gading kecamatan batang cenaku kabupaten Indragiri hulu. Masukan dan saran peneliti dalam penelitian ini yaitu kepada jajaran staf kantor desa kuala gading untuk terus mempertahankan kinerjanya dalam melayani masyarakat.

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



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara kesatuan yang di mana lahir pada 17 Agustus 1945 adalah negara kesatuan yang berbentuk republik. Dalam penyelenggaraan pemerintahan Indonesia terdiri atas beberapa daerah atau wilayah provinsi dan setiap daerah atau wilayah provinsi terdiri atas beberapa kabupaten atau kota. Selanjutnya dalam setiap daerah kabupaten atau kota terdapat satuan pemerintahan terendah yang disebut desa dan kelurahan. Salah satu tugas dari pemerintah desa adalah memberikan pelayanan public kepada masyarakat. Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017), bahwa pelayanan adalah kepercayaan. Pelayanan dilaksanakan secara tanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan untuk menunjang tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Berdasarkan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada bab I pasal 1, ayat (1) dinyatakan bahwa, pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan atau suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Menurut Rahman, dkk(2020), Pelayanan publik adalah perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa. Dalam prakteknya di pemerintahan,

negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Menurut Maulidiah (2014), fungsi dari suatu pelayanan public adalah salah satu bentuk dari fungsi fundamental yang harus diemban oleh unsur institusi pemerintah baik di tingkat pusat maupun unsur pada pemerintah daerah.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang mengatur dengan jelas tentang "Hakekat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Proses Penyelenggara Pelayanan publik juga harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi warga penerima pelayanan publik tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa kepada masyarakat harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik yang terdiri dari keterbukaan, akuntabilitas, partisipatif, adil dan tidak diskriminasi, serta menjunjung tinggi hak dan kewajiban yang seimbang.

Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah ada dari diri pemerintah, namun belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik seperti yang diharapkan. Pemerintah desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas, efektivitas dan efesiesinya. Masyarakat yang merupakan penerima dari pelayanan pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga menjadi tugas pemerintah desa yaitu bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Namun pada saat ini dalam pelayanan publik masih banyak ditemui kendala- kendala yang meresahkan masyarakat. Mulai dari lamanya pengurusan suatu berkas atau dokumen, keramahan aparat desa dalam melayani masyarakat. Dalam sasaran tersebut bertujuan untuk pembangunan yang terwujud untuk masyarakat serta kebutuhan baik yang material maupun non material secara merata. Dalam mencapai sasaran tersebut perlu dilakukan secara proses untuk meningkatkan kualitas agar proses ini dapat berjalan secara teratur serta terarah maka dilakukan perencanaan. Perencanaan merupakan suatu syarat untuk terlaksananya proses pembangunan yang baik.

**Tabel 1. Jenis Pelayanan di Kantor Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu**

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu
1	KTP	4 Jam
2	KK	4 Jam
3	Surat Akte Kelahiran	4 Jam
4	Surat Permohonan Nikah	8 Jam
5	Surat Keterangan Domisili	4 Jam
6	Surat Pertanahan	3 Hari
7	Surat Izin Usaha	4 Jam

Sumber: Kantor Desa Kuala Gading 2023

Dapat diketahui jenis pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri. Dimana terdapat masalah waktu penyelesaian. Pegawai di Kantor Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku

Kabupaten Indragiri mempunyai SOP (standar operasional prosedur) yang berfungsi sebagai pedoman dalam prosedur kerja agar berjalan secara sistematis dan efektif sebagai pedoman dalam melaksanakan kerja. Mekanisme pelayanan publik di kantor desa Kuala Gading, yaitu sebagai berikut:

1. Pemohon membawa berkas atau perlengkapan yang akan diajukan.
2. Pemohon datang ke pelayanan administrasi dan mengutarakan maksud dan tujuannya, serta pemohon mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy, serta KTP pemohon.
3. Petugas memeriksa kelengkapan berkas dan pemohon akan diberikan informasi oleh petugas terkait persyaratan administrasi untuk pelayanan yang diminta.
4. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon.
5. Pemohon melengkapi persyaratan yang diminta petugas, kemudian petugas memproses permintaan pemohon sesuai dengan formulir permintaan pemohon.
6. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon.
7. Petugas memberikan tanda bukti penyerahan informasi publik kepada pemohon atau masyarakat.

Standar pelayanan menjadi bagian yang tidak bisa diabaikan dalam aspek pelayanan publik. Optimalisasi pelayanan publik juga dipengaruhi oleh standar pelayanan yang diberikan. Standar pelayanan (LAN 2010), meliputi standar waktu penyelesaian, standar biaya, persyaratan, prosedur, dan dasar hukum pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif, yang bersifat kualitatif, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang sebagaimana dikemukakan oleh Joe Moelong(2014), penelitian kualitatif adalah sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya pelaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode ilmiah. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif adalah metode penelitian yang informasinya diketahui dari kejadian yang terjadi disekitarnya secara mendalam sehingga dapat membantu menjelaskan dan menggambarkan permasalahan yang diteliti. Dari pada itu, maka penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menjelaskan serta menguraikan yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu. Key informan sebanyak 1 orang dan informan sebanyak 5 orang. Teknik pengambilan sampel dengan sampel jenuh. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Identitas Informan**

Informan yang terdapat dalam penelitian ini menurut data yang diperoleh melalui wawancara. Pemilihan informan didasari atas kepentingan penelitian, mengingat jumlah yang dimaksud sudah penulis anggap memberikan jawaban dari fenomena yang terjadi. Sebelum penulis membahas lebih lanjut tentang masalah yang diteliti dalam penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu, berikut penulis uraikan identitas informan:

1. Roni Nofriyanto sebagai sekretaris desa dilakukan wawancara pada tanggal 18 maret 2024 di Kantor Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Arif Zakaria sebagai kepala urusan umum dan tata usaha dilakukan wawancara pada tanggal 18 maret 2024 di Kantor Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu.
3. Rumini sebagai kepala urusan keuangan dilakukan wawancara pada tanggal 18 maret 2024 di Kantor Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu.
4. Sri Susanti sebagai salah satu masyarakat pengguna layanan dilakukan wawancara pada tanggal 19 maret 2024.
5. Vina Muldiyana sebagai salah satu masyarakat pengguna layanan dilakukan wawancara pada tanggal 19 maret 2024.
6. Ibu Wakinah sebagai salah satu masyarakat pengguna layanan dilakukan wawancara pada tanggal 19 maret 2024.

### **Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu**

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan publik pada pemerintah desa kuala gading saat ini, maka peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry dalam Hardiansyah 2011, dimensi yang terkait yaitu tangible (berwujud), reability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), emphaty (empati). Namun selain itu peneliti akan menguraikan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dari penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu. Dari hasil wawancara dan observasi secara langsung ke lokasi penelitian maka terdapat beberapa indikator sebagai berikut:

#### **Dimensi Tangible (Berwujud)**

Dimensi tangible yaitu fasilitas fisik yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan didukung dengan berbagai peralatan, serta media komunikasi yang canggih untuk kelancaran kegiatan pelayanan. Apabila dimensi tangible dirasakan oleh pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai di Kantor Desa Kuala Gading. Namun sebaliknya apabila yang dirasakan pengguna layanan buruk atau tidak memuaskan, maka masyarakat akan menilai dengan buruk.

1. Kenyamanan Ruangan Pelayanan. Kenyamanan ruangan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila ruangan pelayanan bersih dan rapi tentunya masyarakat akan merasa nyaman jika melakukan pelayanan, berkaitan dengan kenyamanan ruangan di kantor desa kuala gading memiliki ruangan yang sudah cukup rapi dengan berkas dokumen yang tersusun dengan rapi sehingga ketika masyarakat yang ingin melakukan pelayanan menjadi nyaman. Berikut berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Roni Nofriyanto sebagai Sekretaris Desa Kuala Gading *“Apakah kenyamanan ruangan pelayanan mempengaruhi proses pelayanan publik?”*, diperoleh jawaban sebagai berikut: *“Sangat mempengaruhi, karena paling nggak ruangan akan lebih nyaman jadi orang terlayani dengan baik. Selain itu pegawai harus melayani masyarakat yaitu dengan 5S dengan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun, jangan terlalu kaku ketika melayani, harus berbahasa dengan seopan jadi apabila masyarakat datang ke kantor desa menjadi senang dan tidak takut, namun sebaliknya ketika masyarakat datang ke kantor desa kita cuekin nantinya masyarakat jadi malas untuk mengurus surat menyurat”*. (Senin, 18 maret 2024).

Berikut berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada bapak Arif Zakaria sebagai Kepala Urusan Umum Dan Tata Usaha di Kantor Desa Kuala Gading beliau mengatakan: *“Kalau berbicara kenyamanan ruangan dalam pelayanan publik memang itu salah satunya khususnya dalam perangkat pelayanan seperti bapak yang pertama kalau tidak ada kenyamanan rasanya mungkin beda, terutama misalnya kayak contohnya kalau ada masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan lalu masuk ke dalam ruangan yang ternyata panas, pengap dan tidak nyaman dan itu salah satu faktor yang nanti menjadi penilaian untuk masyarakat, jadi yang kita utamakan memiliki ruangan yang nyaman, bersih, rapi”*. (Senin, 18 maret 2024). Berikut juga pernyataan dari ibu Rumini sebagai Kepala Urusan Keuangan Kantor Desa Kuala Gading beliau mengatakan: *“Iya mempengaruhi, jika ruangan pelayanan yang nyaman maka masyarakat akan menjadi senang karena itu pelayanan surat menyurat juga harus dilakukan dengan baik dan akurat saat melayani masyarakat yang ingin melakukan pelayanan”*. (Senin, 18 maret 2024).

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kenyamanan ruangan sangat mempengaruhi dalam proses pelayanan publik karena jika memiliki ruangan yang bersih, rapi dan nyaman maka proses pelayanan akan berjalan secara maksimal sehingga akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi masyarakat serta pegawai yang melayani. Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan. Menurut masyarakat pengguna layanan yaitu Sri Susanti mengenai *“Bagaimana kondisi dan kelengkapan ruang pelayanan publik yang disediakan desa kuala gading?”*. Diperoleh jawaban *“Menurut saya kondisi ruangan sudah cukup bagus dan fasilitas udah lengkap, tetapi alangkah lebih baik ada tambahan ruangan agar di satu ruangan itu tidak terlalu banyak pegawai agar pada saat pelayanan tidak semua di dalam ruangan itu jadi pengap kalau misalnya ramai diruangan itu, karena kan ruangnya kecil.”* (Selasa, 19 Maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Vina Muldiyana beliau menjawab: *“Menurut saya sudah lengkap hanya masih ada kekurangannya sedikit yaitu belum tersedia fasilitas pendingin ruangan seperti AC, kalau masyarakat menunggu proses pelayanan diruangan tersebut terasa panas karena kurangnya pendingin ruangan.”* (Selasa, 19 Maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Ibu Wakinah beliau menjawab: *“Menurut saya kondisi ruangan masih sempit kurang nyaman, dibutuhkan ruangan tambahan agar proses layanan lebih optimal sehingga masyarakat merasa nyaman ketika menerima layanan. Selain itu, fasilitas di kantor desa sudah cukup lengkap tetapi masih ada kekurangan seperti belum tersedianya pendingin ruangan/AC karena walaupun sudah ada kipas angin masih terasa panas.”* (Selasa, 19 Maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kondisi ruangan sudah cukup bagus, namun masih ada kekurangannya yaitu masih kurangnya ruangan tambahan agar pelayanan berjalan lebih maksimal maka akan lebih baik menambah ruangan pelayanan, karena dengan kurangnya ruangan pelayanan menjadi pengap sehingga pengguna layanan merasa kurang nyaman ketika melakukan proses layanan. Selain itu, belum tersedianya fasilitas pendingin ruangan/AC sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama terasa panas di dalam ruangan tersebut, akan lebih nyaman jika terdapat pendingin ruangan.

2. Kelengkapan Fasilitas. Kelengkapan fasilitas yang disediakan sebagai sarana prasarana yang sangat penting bagi pengguna layanan. Kelengkapan fasilitas meliputi ruang tunggu, tempat parkir, toilet. Namun dalam pelayanan di Kantor Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu tidak menyediakan loket khusus dalam pelayanan publik dan tentunya tidak menyediakan nomor antrian dalam melakukan pelayanan, sehingga masyarakat yang ingin melakukan pelayanan harus mengantri dan

bergantian satu persatu, membutuhkan waktu 15 menit lebih untuk menyelesaikan pelayanan surat menyurat. Berkaitan dengan kelengkapan fasilitas yang disediakan kantor desa kuala gading menurut bapak Roni Nofriyanto mengenai *“Apakah kelengkapan fasilitas yang disediakan mempengaruhi proses pelayanan publik?”*. Diperoleh jawaban sebagai berikut: *“Sangat mempengaruhi, namanya dalam menunjang pelayanan yang nyaman harus menyediakan peralatan-peralatan jadi ketika mengurus surat langsung jadi, di kantor desa tidak menyediakan loket tergantung kebutuhan mereka ketika pegawai yang mengurus pelayanan sedang melayani masyarakat maka akan dioper ke pegawai lain jadi tidak mengantri lama semua perangkat harus bisa, selain itu dengan tempat parkir selama ini masih cukup, serta memiliki satu toilet bersama yang masih berfungsi dengan baik”*. (Senin, 18 maret 2024). Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada bapak Arif Zakaria beliau mengatakan: *“Kalau berbicara kelengkapan fasilitas mungkin menjadi satu poin dasar bagi semua kantor karena itu sangat penting dalam memberikan kelengkapan fasilitas, contohnya dalam pelayanan masyarakat mungkin setiap perangkat itu diberikan komputer kalau misalkan salah satu alat itu tidak memadai akan menjadi terhambat. Selain itu berbicara loket dalam pelayanan di kantor desa tidak menyediakan loket mungkin berbeda ketika pergi ke bank itu memiliki nomor antrian khusus, dari pelayanan di kantor desa masyarakat yang datang kami bisa melayani tidak harus menggunakan nomor antrian yaitu dengan berganti-gantian, berkaitan dengan ruang tunggu masih memadai, serta memiliki toilet yang masih berfungsi, dan terakhir tempat parkir yang multifungsi bisa digunakan untuk berkumpul rapat diluar ruangan*. Selanjutnya ibu Rumini beliau mengatakan sebagai berikut: *“Iya berpengaruh, seperti peralatan alat tulis kantor, komputer, printer, sangat diperlukan untuk menunjang pelayanan publik yang baik. Di kantor desa kuala gading dalam pelayanan tidak menggunakan loket, selain itu dalam pelayanan masyarakat tidak menunggu lama langsung bisa dilayani. Kantor desa memiliki tempat parkir yang cukup. Tentu saja dalam pelayanan menggunakan alat bantu seperti komputer dan hp yang di mana sekarang masyarakat bisa mengirimkan file penting melalui hp untuk diproses layanan”*. (Senin, 18 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa pentingnya memiliki kelengkapan fasilitas untuk menunjang dalam proses pelayanan yang baik serta berjalan secara maksimal, agar pengguna layanan dipermudah dalam proses pelayanan dan menyelesaikan pelayanan secara tepat dan akurat di kantor desa kuala gading.

3. Penggunaan Alat Bantu. Alat bantu di dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan untuk kelancaran proses pelayanan publik. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kantor desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu dalam memperlancar proses pelayanan yang ada seperti komputer dan printer. Dengan terpenuhinya alat bantu di mana sangat dibutuhkan untuk mendukung proses pelayanan sehingga dapat dilaksanakan dengan efisien, cepat dan tepat. Seperti yang disampaikan oleh bapak Roni Nofriyanto selaku sekretaris desa kuala gading mengenai *“Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu untuk menunjang pelaksanaan pelayanan?”* kemudian beliau menjelaskan: *“Iya tentu saja, karena dalam proses pelayanan jelas menggunakan alat bantu seperti komputer, printer untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan maksimal.”* (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Arif Zakaria selaku kepala urusan umum dan tata usaha yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *“Jelas, karena perangkat desa harus memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat kalau misalkan alat bantu seperti komputer kalau ada perangkat desa yang masih kurang bisa dalam penggunaan komputer akan dilatih, yang diharapkan memang harus bisa terjun melayani*

masyarakat.” (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan ibu Rumini selaku kepala urusan keuangan yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *”Iya jelas memakai alat bantu seperti telefon untuk mengirim dokumen penting ke sesama pegawai atau pengguna layanan kemudian akan diproses lebih lanjut untuk penyelesaian pelayanan publik.”* (Senin, 18 maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa pentingnya dalam penggunaan alat bantu untuk mendukung proses pelayanan yang diinginkan agar tepat guna, akurat serta efisien dalam melayani keperluan layanan masyarakat di desa kuala gading. Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan. Menurut masyarakat pengguna layanan yaitu Sri Susanti mengenai *”Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu seperti komputer atau printer?”* Diperoleh jawaban *”Menurut saya ketika saya mengurus surat itu pentingnya penggunaan alat bantu yaitu menggunakan komputer dan printer”*. (Selasa, 19 Maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Vina Muldiyana beliau menjawab: *”Iya butuh, agar pelayanan berjalan dengan maksimal maka dibutuhkan alat bantu layanan seperti komputer dan printer”*. (Selasa, 19 Maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Ibu Wakinah beliau menjawab: *”Iya betul, pegawai menggunakan komputer dan printer pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat”*. (Selasa, 19 Maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan pentingnya penggunaan alat bantu seperti komputer, printer serta ATK lainnya, untuk menunjang pelayanan yang maksimal, efisien dan cepat.

### **Dimensi Reability (Kehandalan)**

Dimensi Reability (Kehandalan) merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. Dimensi reability yaitu di mana kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Kehandalan diartikan pegawai dapat mengerjakan dengan sesuai prosedur kerja yang ditetapkan, serta standar pelayanan yang akurat dan ketepatan waktu yang dijanjikan. Kinerja pegawai harus sesuai dengan harapan pengguna layanan yang berarti tepat waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengguna layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada yang memberi masukan dari pengguna layanan.

1. Kemampuan Menyediakan Pelayanan Terpercaya. Kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya sangat diharuskan bagi pegawai melayani harus memiliki kemampuan melayani secara tepat dan cepat serta terpercaya. Selain itu harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggungjawab penuh terhadap pengguna layanan. Apabila pegawai mampu memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada pengguna layanan. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Roni Nofriyanto sebagai sekretaris desa *”Bagaimana kemampuan pegawai untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya?”* Kemudian beliau menjawab: *”Kalau dari yang sudah dijalani sudah sesuai dengan prosedur pekerjaan pegawai, karena sebelumnya mereka sudah dilatih pada saat masuk, kebetulan kami juga sering mengadakan pelatihan yang sesuai dengan jabatan masing-masing, jadi akan diusahakan melakukan pelayanan yang terpercaya”*. (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Arif Zakaria selaku kepala urusan umum dan tata usaha yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *”Jadi dari segi pelayanan masyarakat itu harus memberikan yang terbaik, karena masyarakat itu nomor satu, bagaimanapun masyarakat yang datang ke*

kantor desa itu minta dilayani dan harus dilayani dengan maksimal itu pesan dari pak kades seperti itu, walaupun hari libur itu sifatnya urgent tetap dilayani". (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan ibu Rumini selaku kepala urusan keuangan yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: "Dalam melayani masyarakat pegawai tentunya menyediakan pelayanan yang maksimal dan terpercaya". (Senin, 18 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa kemampuan pegawai untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya sudah sesuai dengan prosedur pekerjaan, pegawai sudah cukup baik dan maksimal dalam melayani masyarakat. Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan. Menurut masyarakat pengguna layanan yaitu Sri Susanti mengenai "Apakah pegawai sudah melakukan pelayanan yang terpercaya ketika melayani anda dalam proses pelayanan?." Diperoleh jawaban "Menurut saya sudah, karena ketika membutuhkan sesuatu pegawai langsung memberikan informasi apa yang dibutuhkan, apa yang diperlukan oleh pengguna layanan". (Selasa, 19 Maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Vina Muldiyana beliau menjawab: "Iya sudah, karena pegawai membantu pengguna layanan dengan baik". (Selasa, 19 Maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Ibu Wakinah beliau menjawab: "Iya sudah cukup baik ketika pegawai melayani masyarakat, serta memudahkan masyarakat menyelesaikan keperluannya." (Selasa, 19 Maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan yang terpercaya serta layanan yang baik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Standar Pelayanan Yang Jelas. Kantor Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu sudah memiliki standar pelayanan yang jelas sesuai prosedur yang berlaku mencakup waktu pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi pegawai layanan. Berikut hasil wawancara dengan bapak Roni Nofriyanto sebagai sekretaris desa kuala gading mengenai "Apakah kantor desa kuala gading memiliki pelayanan yang jelas?". Kemudian beliau menjawab: "Iya saya rasa jelas, memiliki SOP sudah sesuai aturan dari pemerintah dalam melayani pengguna layanan." (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Arif Zakaria selaku kepala urusan umum dan tata usaha yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: "Iya bisa kita lihat dari bagan alur pelayanan publik pada pemerintah desa kuala gading, contohnya SOP seperti ini pemohon menyediakan berkas dan menerima berkas misalnya pemohon datang ke kantor desa untuk pengurusan surat nikah jadi SOP sesuai dengan itu, apabila berkas sudah lengkap kita akan buat surat kelanjutannya". (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan ibu Rumini selaku kepala urusan keuangan yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: "Iya pelayanan di kantor desa sudah cukup jelas, dan pelaksanaannya dilakukan dengan maksimal". (Senin, 18 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa kantor desa kuala gading memiliki pelayanan yang jelas sesuai dengan prosedur pelayanan yang sudah berlaku. Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan. Menurut masyarakat pengguna layanan yaitu Sri Susanti mengenai "Apakah kantor desa kuala gading mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?." Beliau menjawab "Karena setiap masyarakat ingin membuat surat menyurat pasti sudah ada prosedurnya serta ada standar pelayanannya. (Selasa, 19 Maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Vina Muldiyana beliau menjawab: "Iya di kantor desa kuala gading sudah memiliki standar pelayanan yang jelas".

(Selasa, 19 Maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Ibu Wakinah beliau menjawab: *“Menurut saya iya kantor desa kuala gading memiliki standar pelayanan yang sudah cukup jelas.”* (Selasa, 19 Maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan pada kantor desa kuala gading sudah cukup jelas dan sesuai dengan prosedur yang ada.

3. Memberikan Pelayanan Akurat Dan Memuaskan Secara Tepat Waktu. Pegawai di Kantor Desa Kuala Gading memberika pelayanan dengan akurat dan memuaskan secara tepat waktu, apabila dalam proses melayani surat menyurat bisa diselesaikan dan diusahakan pegawai tepat waktu dalam melayani. Berikut hasil wawancara dengan bapak Roni Nofriyanto sebagai sekretaris desa kuala gading mengenai *“Apakah pegawai memberikan pelayanan dengan akurat, dan memuaskan secara tepat waktu?”* Beliau mengatakan bahwa: *“Kalau dari selama ini sesuai aturan cuma nanti ada beberapa item pelayanan yang memerlukan meminta tanda tangan seperti surat tanah, surat pengantar nikah, tetapi dalam pembuatan surat tanah tidak langsung jadi dalam hari itu memerlukan waktu dalam penyelesaiannya, tetapi surat menyurat lainnya bisa langsung selesai pada hari itu”.* (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Arif Zakaria selaku kepala urusan umum dan tata usaha yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *“Pegawai hanya berusaha untuk melakukan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, apabila masih ada kurang perlu kita benahi lagi”.* (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan ibu Rumini selaku kepala urusan keuangan yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *“Menurut saya masyarakat senang dalam melakukan pelayanan dan sudah cukup puas dalam proses layanan”.* (Senin, 18 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam proses pelayanan pegawai melaksanakan pelayanan sesuai dengan aturan dan sudah cukup memberikan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan keinginan pengguna layanan. Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan. Menurut masyarakat pengguna layanan yaitu Sri Susanti mengenai *“Apakah pegawai ketika melayani anda sudah melakukan pelayanan yang akurat, dan memuaskan secara tepat waktu dalam proses pelayanan?”* Diperoleh jawaban *“Menurut saya mengenai kepuasan mungkin beberapa masyarakat ada yang merasa puas dan mungkin ada beberapa masyarakat juga yang merasa tidak puas, seperti ketika kita membutuhkan tanda tangan kepala desa kalau beliau tidak ada di tempat jadi terkendali juga, tetapi masih ada pegawai juga yang membantu kita untuk menyelesaikan pelayanan itu”.* (Selasa, 19 maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Vina Muldiyana beliau menjawab: *“Iya sudah karena pegawai mengerjakan dengan cepat, bisa selesai dalam sehari ketika mengurus surat menyurat”.* (Selasa, 19 maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Ibu Wakinah beliau menjawab: *“Menurut saya dalam proses layanan dikantor desa belum tepat waktu karena dalam pembuatan surat menyurat masih menunggu dua sampai tiga hari seperti pembuatan skgr harus meminta tanda tangan kepala desa.”* (Selasa, 19 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan pegawai sudah cukup baik melayani masyarakat, akan tetapi masih menunggu dua sampai tiga hari lebih dalam pembuatan surat skgr tidak bisa selesai dalam sehari. Selain itu, terdapat kendala ketika bapak kepala desa tidak ada ditempat maka pengguna layanan susah untuk mendapatkan tanda tangan tetapi pegawai tetap membantu masyarakat tersebut.

**Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)**

Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) merupakan sikap tanggap perangkat desa dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang dijanjikan sebelumnya. Pelayanan cepat dan tanggap yang diberikan merupakan sikap tanggap dari perangkat desa dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi responsiviness dalam upaya mengetahui kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kuala Gading, sebagai berikut:

1. Kesanggupan Membantu Dengan Keikhlasan Dalam Memberi Layanan. Pegawai pelayanan di desa harus sanggup untuk membantu masyarakat dengan ikhlas dalam pemberian layanan, karena sudah menjadi tanggung jawab pegawai untuk memberikan pelayanan yang profesional dan cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Berikut hasil wawancara dengan bapak Roni Nofriyanto sebagai sekretaris desa kuala gading mengenai *"Menurut bapak/ibu, apakah pegawai memiliki kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan dalam memberi layanan?"* Beliau menjawab bahwa: *"Iya wajib, karena mereka sebelum bekerja berdasarkan penerimaan pegawai yaitu melakukan sumpah bahwa sudah dijelaskan harus ikhlas dalam pemberian layanan itulah dasar mereka kerja."* (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Arif Zakaria selaku kepala urusan umum dan tata usaha yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *"Tadi contohnya ketika masyarakat meminta pelayanan diluar jam kerja kalau ada masalah yang sifatnya urgent apalagi menyangkut keselamatan itu tetap kita upayakan tidak bisa kita abaikan, misalnya ketika salah satu masyarakat yang ingin melahirkan mengurus surat untuk menyewa ambulans, jadi perangkat sudah harus standby untuk membuat surat tersebut."* (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan ibu Rumini selaku kepala urusan keuangan yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *"Insyallah sanggup dan dengan senang hati dalam memberi pelayanan kepada masyarakat"*. (Senin, 18 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa pegawai sanggup serta ikhlas untuk membantu masyarakat dalam proses pelayanan. Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan. Menurut masyarakat pengguna layanan yaitu Sri Susanti mengenai *"Apakah pegawai ketika melayani anda sudah melakukan pelayanan dengan baik dan ikhlas dalam proses pelayanan?"* Diperoleh jawaban *"Menurut saya pegawai sudah cukup ikhlas untuk melayani masyarakat"*. (Selasa, 19 maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Vina Muldiyana beliau menjawab: *"Iya sudah melayani dengan baik dan ikhlas"*. (Selasa, 19 maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Ibu Wakinah beliau menjawab: *"Menurut saya pegawai sudah cukup baik serta ikhlas dalam melayani masyarakat."* (Selasa, 19 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa ketika pegawai melayani masyarakat sudah cukup baik dan ikhlas dalam proses layanan kepada masyarakat.
2. Merespon Setiap Pelanggan Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan Dengan Cepat Dan Tepat. Pegawai layanan wajib merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat. Apabila pengguna layanan direspon dengan baik oleh pegawai maka akan merasa dihargai. Merespon pengguna layanan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Jika membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas akan menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Berikut hasil wawancara dengan bapak Roni Nofriyanto sebagai sekretaris desa kuala gading mengenai *"Menurut bapak/ibu, bagaimana tanggapan pegawai kantor desa kuala gading dalam merespon pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat?"*

Beliau menjawab bahwa: *“Terkadang masyarakat ingin cepat selesai dalam proses pelayanan, tapi ada prosedur tadi jadi pegawai merespon dengan sabar”*. (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Arif Zakaria selaku kepala urusan umum dan tata usaha yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *“Kalau pelayanan cepat dan tepat tergantung masyarakat yang datang ke kantor desa sebagian besar untuk meminta tanda tangan bapak kepala desa dan stempel, kalau misalnya bapak kades tidak ada dan bapak sekdes tidak ada maka perangkat desa yang lain bisa mewakili, agar tercipta pelayanan cepat tanpa menunggu lama”*. (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan ibu Rumini selaku kepala urusan keuangan yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *“Kalau biasanya dalam pelayanan masyarakat tetap menunggu karena terdapat proses dalam melakukan pelayanan harus tau persyaratannya apa saja dan tidak bisa terburu-buru, harus tetap sabar”*. (Senin, 18 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam proses pelayanan terdapat prosedur pelayanan sehingga masyarakat harus tetap sabar dalam menunggu proses layanan. Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan. Menurut masyarakat pengguna layanan yaitu Sri Susanti mengenai *“Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?”* Diperoleh jawaban *“Pegawai merespon dengan baik ketika masyarakat yang ingin melakukan layanan dan membantu keperluan masyarakat”*. (Selasa, 19 maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Vina Muldiyana beliau menjawab: *“Pegawai merespon masyarakat dengan baik serta tanggap dalam melayani masyarakat”*. (Selasa, 19 maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Ibu Wakinah beliau menjawab: *“Pegawai merespon dengan ramah ketika melayani masyarakat”*. (Selasa, 19 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa pegawai merespon baik apa yang diperlukan masyarakat, serta tanggap dalam melayani masyarakat.

3. Keluhan Pelanggan Direspon Penyedia Layanan. Sikap pegawai dalam menerima masukan dan keluhan masyarakat, pengguna layanan akan senang jika pegawai pelayanan merespon atau cepat tanggap terhadap masukan dan keluhan dari masyarakat, dan tentunya harapan masyarakat pegawai akan menerima dan memberikan solusi dan saran dengan baik. Hal ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan. Berikut hasil wawancara dengan bapak Roni Nofriyanto sebagai sekretaris desa kuala gading mengenai *“Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh penyedia layanan?”* *“Iya direspon, karena wajar pegawai melayani masyarakat melalui proses pelayanan yang baik.”* (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Arif Zakaria selaku kepala urusan umum dan tata usaha yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *“Kalau masyarakat memberikan keluhan kita lihat dulu keluhannya apa dulu kalau sifatnya yang umum atau yang lebih mendalam akan tetap kita respon”*. (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan ibu Rumini selaku kepala urusan keuangan yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *“Insyallah di respon, namanya pelayan harus melayani dengan baik.”* (Senin, 18 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa pegawai desa kuala gading merespon keluhan masyarakat serta tetap melayani masyarakat dengan baik. Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan. Menurut masyarakat pengguna layanan yaitu Sri Susanti mengenai *“Apakah pegawai merespon semua keluhan yang ada dari masyarakat pengguna layanan?”* *“Alhamdulillah keluhan tersebut di tanggapi pegawai, ketika saya membuat surat*

*keterangan tidak mampu sebelumnya saya bertanya apa saja persyaratan yang diperlukan kemudian pegawai memberi tahu dan sampai kantor desa dokumen yang diperluka sudah lengkap. (Selasa, 19 maret 2024).* Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Vina Muldiyana beliau menjawab: *"Iya merespon, mereka langsung membantu apa yang dikeluhkan oleh masyarakat serta apa yang kurang maka diperbaiki."* (Selasa, 19 maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Ibu Wakinah beliau menjawab: *"Iya pegawai merespon langsung keluhan masyarakat serta memberikan masukan yang baik kepada masyarakat"* (Selasa, 19 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa pegawai kantor desa kuala gading sudah merespon cukup baik kepada masyarakat.

### **Dimensi Assurance (Jaminan)**

Dimensi Assurance (Jaminan) yaitu memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya, serta pelayanan tepat waktu. Kemampuan petugas dalam memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan sehingga tidak ada timbul kesalahan dalam pemberian layanan. Selain itu, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki pegawai. Untuk mengukur dimensi Assurance dalam upaya mengetahui kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kuala Gading, sebagai berikut:

1. Kemampuan Dalam Memberikan Jaminan Pelayanan Sehingga Tidak Ada Terjadi Kesalahan Dalam Pemberian Layanan. Pegawai layanan wajib memiliki kemampuan dalam memberikan jaminan pelayanan agar tidak terjadi kesalahan dalam pemberian layanan. Dengan bertanggung jawab atas pekerjaannya maka ketika terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan akan diperbaiki, hal ini, merupakan faktor untuk menunjang pelayanan yang berkualitas dan maksimal. Berikut hasil wawancara dengan bapak Roni Nofriyanto sebagai sekretaris desa kuala gading mengenai *"Menurut bapak/ibu, bagaimana kemampuan pegawai dalam memberikan jaminan pelayanan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan?"* Beliau menjawab bahwa: *"Yang pasti kalau pegawai dalam melayani masyarakat ada dasar prosedur kerja, jadi apabila ada kesalahan sebelum diberikan kepada masyarakat maka akan kami cek kembali untuk meminimalisir kesalahan tersebut"*. (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Arif Zakaria selaku kepala urusan umum dan tata usaha yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *"Jaminannya seperti ini misalnya masyarakat yang ingin bikin surat nikah jadi yang pertama kita meminta persyaratan KTP, KK, akte kelahiran, kalau sudah lengkap akan dibuatkan, apabila sudah selesai kita kasih ke pal sekdes untuk dicek ulang agar tidak ada kesalahan pada saat akan di tanda tangan oleh pak kades"*. (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan ibu Rumini selaku kepala urusan keuangan yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa; *"Apabila ada kesalahan dalam proses pembuatan surat menyurat kami akan bertanggung jawab untuk memperbaiki kembali"*. (Senin, 18 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam proses pembuatan surat menyurat memiliki prosedur sehingga apabila ada kesalahan maka pegawai akan memperbaikinya. Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan. Menurut masyarakat pengguna layanan yaitu Sri Susanti mengenai *"Apakah kantor desa kuala gading memberikan jaminan agar tidak terjadi kesalahan dalam pemberian layanan?."* Diperoleh jawaban *"Iya ada jaminan, waktu saya mengurus surat menyurat tetapi ada kesalahan dalam surat tersebut kemudian pegawai tersebut memperbaiki kembali surat saya, dan mereka bertanggung jawab atas kekeliruan"*

tersebut. (Selasa, 19 maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Vina Muldiyana beliau menjawab: *"Iya terdapat jaminan, mereka akan bertanggung jawab atas kesalahan dan akan diperbaiki kembali."* (Selasa, 19 maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Ibu Wakinah beliau menjawab: *"Iya pada waktu itu pada saat saya membuat surat dikantor desa ada kesalahan huruf pada nama saya kemudian pegawai bertanggung jawab untuk memperbaiki surat tersebut."* (Selasa, 19 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa apabila ada kekeliruan dalam pembuatan surat menyurat maka pegawai bertanggung jawab untuk memperbaiki surat tersebut.

2. Pelayanan Tepat Waktu Dan Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan. Pegawai di Kantor Desa Kuala Gading memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai akan mengusahakan tepat waktu dalam proses pengurusan surat menyurat, karena dengan menyelesaikan secara tepat waktu maka pengguna layanan tidak akan menunggu lama. Selain itu, dalam pengurusan keperluan surat menyurat di kantor desa, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya seperti surat pengantar pembuatan KTP, KK, dan surat-surat lainnya gratis kecuali pembuatan surat tanah. Berikut hasil wawancara dengan bapak Roni Nofriyanto sebagai sekretaris desa kuala gading mengenai *"Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan, serta apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?"* Beliau menjawab bahwa: *"Iya tepat waktu dalam pelayanan sesuai dengan permasalahan, sedangkan kalau jaminan biaya di kantor desa tidak ada, terdapat aturan dari pemerintah untuk pelayanan itu gratis, kecuali ada beberapa surat menyurat yang harus mengeluarkan biaya tetapi tidak dengan kami itu akan di lanjutkan kepada pihak-pihak yang terkait."* (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Arif Zakaria selaku kepala urusan umum dan tata usaha yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *"Dalam melakukan pelayanan perangkat desa akan berusaha untuk memberikan pelayanan tepat waktu tetapi terkadang ada surat yang tidak bisa selesai dihari itu contohnya pengurusan surat tanah yang penyelesaian membutuhkan proses beberapa hari, selain itu untuk jaminan biaya untuk pengurusan surat menyurat kebanyakan gratis, namun ada beberapa surat yang membayar."* (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan ibu Rumini selaku kepala urusan keuangan yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *"Iya tepat waktu dalam proses pelayanan, selain itu kalau sekarang tidak ada jaminan pembayaran dan pelayanan gratis, tetapi kalau dulu terdapat pembiayaan dalam proses layanan seperti pembuatan surat keterangan usaha"*. (Senin, 18 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam proses pelayanan pegawai secara tepat waktu menyelesaikan layanan, selain itu tidak ada jaminan biaya dalam pelayanan dan pelayanan gratis, namun terdapat juga pembayaran dalam pembuatan beberapa surat menyurat. Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan. Menurut masyarakat pengguna layanan yaitu Sri Susanti mengenai *"Apakah kantor desa kuala gading memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan, serta apakah kantor desa kuala gading memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?"* Beliau menjawab *"Dalam proses penyelesaian pelayanan tepat waktu, selain itu dalam pelayanan surat menyurat tidak ada jaminan biaya dan gratis"*. (Selasa, 19 maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Vina Muldiyana beliau menjawab: *"Pelayanan diselesaikan dengan tepat waktu, selain itu tidak ada pembayaran dalam proses layanan, tetapi ada beberapa pelayanan surat menyurat yang membayar."* (Selasa, 19 maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Ibu Wakinah beliau menjawab:

*"Iya pegawai kantor desa memberikan jaminan waktu untuk menyelesaikan surat menyurat dengan cepat. Selain itu, kalau jaminan biaya tergantung mengurus surat apa ada yang gratis, namun ada beberapa pembuatan surat menyurat yang berbayar seperti surat skgr."* (Selasa, 19 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam pelayanan di kantor desa dapat diselesaikan dengan cepat dan bisa selesai dihari itu, selain itu tidak ada jaminan biaya dalam pelayanan surat menyurat sehingga layanan tersebut gratis.

### **Dimensi Emphaty (Empati)**

Dimensi Emphaty (Empati) yaitu memberikan perhatian kepada pengguna layanan dengan cara berusaha memahami keinginan atau kebutuhan pengguna layanan. Selain itu, melayani masyarakat dengan sopan, pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Untuk mengukur dimensi Emphaty dalam upaya mengetahui kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kuala Gading, sebagai berikut:

1. Melayani Dengan Tidak Membeda-Bedakan Dan Menghargai Setiap Pengguna. Dalam proses pelayanan, tidak boleh membeda-bedakan ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja seperti keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan sesuai antrian siapa pengguna layanan yang datang duluan ke kantor desa maka ia yang dilayani terlebih dahulu. Selain itu, wajib menghargai setiap pengguna layanan, sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa yang lebih tua serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan, dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi serta diproses dengan cepat, akurat. Berikut hasil wawancara dengan bapak Roni Nofriyanto sebagai sekretaris desa kuala gading mengenai *"Ketika memberikan pelayanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dengan tidak membeda-bedakan, serta apakah menghargai setiap pengguna layanan?"* Beliau menjawab bahwa: *"Menurut saya pegawai dikantor desa sudah melakukan pelayanan dengan baik dan tidak memperlakukan masyarakat dengan membeda-bedakan, selain itu pegawai tentunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan aturan yang berlaku dan menghargai masyarakat dengan baik"*. (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Arif Zakaria selaku kepala urusan umum dan tata usaha yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *"Pegawai tidak membeda-bedakan karena dalam segi pelayanan kepada masyarakat tetap didahulukan, tidak ada pembedaan."* (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan ibu Rumini selaku kepala urusan keuangan yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *"Pegawai tidak membeda-bedakan semua masyarakat sama dan tetap dilayani dengan baik"*. (Senin, 18 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa pegawai di kantor desa kuala gading tidak membeda-bedakan dalam proses pelayanan dan dalam proses pelayanan kepada masyarakat tetap didahulukan. Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan. Menurut masyarakat pengguna layanan yaitu Sri Susanti mengenai *"Apakah pegawai mendahulukan pengguna layanan, atau membeda-bedakan, serta apakah menghargai pengguna layanan?"* Diperoleh jawaban *"Menurut saya tidak membeda-membedakan semua masyarakat sama saja tidak ada pembeda. Selain itu, iya pegawai menghargai pengguna layanan."* (Selasa, 19 maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Vina Muldiyana beliau menjawab: *"Pegawai tidak pernah membeda-bedakan pengguna layanan, tentunya menghargai setiap masyarakat yang datang ke kantor desa."* (Selasa, 19

Maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Ibu Wakinah beliau menjawab: *“Menurut saya pegawai menghargai pengguna layanan serta tidak membeda-medakan dalam pengurusan pelayanan dimata pemerintah semua masyarakat sama saja tidak ada pembeda. (Selasa, 19 maret 2024).* Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa pegawai mendahulukan pelayanan kepada masyarakat, serta tidak ada pembeda. Selain itu, pegawai menghargai setiap pengguna layanan yang melakukan pelayanan ke kantor desa.

2. Melayani Dengan Sikap Ramah Dan Melayani Dengan Sikap Sopan. Dalam proses pelayanan, keramahan pegawai sangat diperlukan karena dengan sikap ramah maka pengguna layanan menjadi senang dan tidak terlalu gugup. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, pegawai yang bersikap ramah berarti tanggap dengan keperluan pengguna layanan. Selain itu, melayani dengan sikap sopan juga sebagai faktor utama untuk menunjang pelayanan yang baik dan profesional. Berikut hasil wawancara dengan bapak Roni Nofriyanto sebagai sekretaris desa kuala gading mengenai *“Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan ramah, dan melayani dengan sikap sopan?”* Beliau menjawab bahwa: *“Insyaallah sudah cukup ramah dan sopan dalam melayani masyarakat”.* (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Arif Zakaria selaku kepala urusan umum dan tata usaha yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *“Iya karena yang kalau kita tidak menerapkan seperti itu di khawatirkan masyarakat akan malas dalam pengurusan pelayanan, kalau bisa memberikan pelayanan yang sopan, ramah agar masyarakat tidak kaku dan rileks saja”.* (Senin, 18 maret 2024). Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan ibu Rumini selaku kepala urusan keuangan yaitu dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa: *“Insyaallah kami sudah melayani dengan ramah dan sopan, kalau masyarakat sopan kami akan tetap sopan. (Senin, 18 maret 2024).* Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa pegawai dikantor desa kuala gading dalam memberi pelayanan sudah cukup sopan dan ramah kepada pengguna layanan. Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan. Menurut masyarakat pengguna layanan yaitu Sri Susanti mengenai *“Apakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah ramah, dan sopan pada pengguna layanan?”* Diperoleh jawaban *“Sudah cukup ramah mungkin ada beberapa pegawai yang cuek, tetapi walaupun begitu pegawai tetap baik dalam pemberian layanan”.* (Selasa, 19 maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Vina Muldiyana beliau menjawab: *“Iya sudah sopan dan ramah, ketika datang disambut dengan baik serta pegawai bertanya apa yang perlu dibantu kepada pengguna layanan”.* (Selasa, 19 maret 2024). Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Ibu Wakinah beliau menjawab: *“Sudah ramah dan sopan serta baik juga dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan”.* (Selasa, 19 maret 2024). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka peneliti menyimpulkan bahwa sikap pegawai cukup sopan dan ramah kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Walaupun ada beberapa pegawai yang cuek, tetapi dalam pemberian pelayanan cukup baik dan profesional.

### **Faktor Pendukung Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dikantor desa kuala gading dengan bapak Roni Nofriyanto sebagai sekretaris desa pada tanggal 18 Maret 2024 beliau mengatakan bahwa faktor pendukung yaitu *“Pertama yang pasti sumber daya manusia bagi pegawai yang melayani harus menguasai apa yang menjadi pekerjaan mereka. Selain itu, penyediaan*

*peralatan yang memadai seperti printer, laptop, kemudian internet karena sekarang pekerjaan melalui media online seperti laporan dikirim melalui media online, di kantor desa kuala gading dalam menirim laporan tidak terkendali dengan jaringan karena sudah memiliki perangkat wifi yang bagus, sehingga dengan adanya internet yang bagus mambuat pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif.”* Pernyataan selanjutnya mengenai hasil wawancara dengan bapak Arif Zakaria selaku Kepala Urusan Umum Dan Tata Usaha beliau mengatakan bahwa faktor pendukung yaitu *“Alat sebagai faktor utama yaitu seperti laptop,printer,internet sangat berguna bagi pelayanan, contohnya ketika masyarakat yang datang ke kantor desa untuk mengurus pelayanan tetapi masyarakat lupa membawa KK atau KTP tetapi di dalam hpnya ada menyimpan berkas penting tersebut maka bisa dikirim ke pegawai untuk dicetak ulang fotocopy agar masyarakat tidak perlu bolak-balik, sehingga pelayanan menjadi lebih optimal.”* Sedangkan menurut ibu Rumini selaku Kepala Urusan Keuangan Kantor Desa Kuala Gading mengungkapkan bahwa faktor pendukung di sini adalah *“Menurut saya seperti penyediaan fasilitas atau alat bantu seperti listrik, internet, komputer, printer, agar pelayanan berjalan dengan efisien serta maksimal maka penyediaan fasilitas tersebut sangat penting sebagai faktor pendukung dalam pelayanan publik yang baik dan optimal.”* Berdasarkan dari hasil wawancara diatas mengenai faktor pendukung pelayanan publik di Kantor Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu yaitu sumber daya manusia yang dimana sangat penting untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, penyediaan fasilitas atau alat bantu seperti komputer, printer, internet, serta listrik menjadi faktor pendukung sehingga proses pelayanan akan lebih optimal.

### **Faktor Penghambat Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu**

Berdasarkan hasil wawancara dan *observasi* dikantor desa kuala gading dengan bapak Roni Nofriyanto sebagai sekretaris desa pada tanggal 18 Maret 2024 beliau mengatakan bahwa faktor penghambat yaitu *“Penunjang dari alat ketika laptop rusak pegawai tidak bisa melakukan pelayanan, terkadang ketika laptop error maka mengolah data menjadi terkendala. Pernah juga dulu alat bantu layanan serentak rusak jadi tidak bisa melakukan pelayanan dan tertunda. Selain itu, kalau ac sudah terpasang di dua ruangan tetapi belum semua ruangan karena mengingat biaya yang belum mencukupi jadi sebagian ruang pelayanan lain menggunakan kipas angin, kemudian dengan listrik ketika mati lampu kantor desa sudah menyediakan jenset.”* Pernyataan selanjutnya mengenai hasil wawancara dengan bapak Arif Zakaria selaku Kepala Urusan Umum Dan Tata Usaha beliau mengatakan bahwa faktor penghambat yaitu *“Salah satunya ketika dalam pengurusan surat menyurat bapak kepala desa dan bapak sekretaris desa tidak ada di kantor desa, maka ketika masyarakat yang ingin meminta tanda tangan untuk pengurusan surat menyurat seperti pengurusan surat tanah atau surat nikah jadi terhambat karena perangkat desa lain tidak bisa mewakili untuk tanda tangan, hanya bisa ditanda tangani oleh bapak kepala desa saja. Karena pengurusan surat nikah dari pihak KUA yang meminta bapak kepala desa yang harus tanda tangan sehingga masyarakat bolak-balik ke kantor desa ketika beliau tidak ada di kantor.”* Sedangkan menurut ibu Rumini selaku Kepala Urusan Keuangan Kantor Desa Kuala Gading mengungkapkan bahwa faktor penghambat disini adalah *“Menurut saya seperti listrik padam tetapi pegawai masih bisa menghidupkan jenset. Selain itu, ketika laptok rusak tetapi masyarakat tetap menunggu layanan walaupun tertunda. Dari hasil wawancara diatas mengenai faktor penghambat pelayanan publik di Kantor Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu yaitu terdapat faktor penunjang pelayanan alat bantu yang rusak seperti laptop maka proses pelayanan terhambat, pendingin ruangan yang belum tersedia di*

ruangan pelayanan sehingga ketika masyarakat menunggu layanan terasa panas dan merasa kurang nyaman. Selain itu, dalam pengurusan surat menyurat di mana kepala desa tidak ada di kantor ada beberapa surat yang hanya bisa di tanda tangani dengan kepala desa seperti surat nikah dan surat tanah, sehingga ketika masyarakat sudah ke kantor desa tertunda untuk meminta tanda tangan tersebut.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, Emphaty.
  - a. Dimensi Tangible (Berwujud) mempunyai indikator yaitu kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas, penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada beberapa indikator yang belum terlaksana yaitu mengenai kenyamanan ruangan, seperti belum tersedianya pendingin ruangan/AC di ruang layanan.
  - b. Dimensi Reability (Kehandalan) mempunyai indikator yaitu kemampuan menyediakan pelayanan terpercaya, standar pelayanan yang jelas, memberikan pelayanan akurat dan memuaskan secara tepat waktu sudah diterapkan dengan baik dan maksimal.
  - c. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) mempunyai indikator yaitu kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan dalam memberi layanan, merespon pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat, serta keluhan pengguna layanan direspon oleh penyedia layanan yang di mana sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat, pegawai melayani masyarakat dengan baik dan maksimal tidak ada keluhan dari pengguna layanan.
  - d. Dimensi Assurance (Jaminan) mempunyai indikator yaitu kemampuan memberikan jaminan dalam pelayanan sehingga tidak ada terjadi kesalahan dalam pemberian layanan, pelayanan yang tepat waktu, serta jaminan kepastian biaya dalam pelayanan sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan.
  - e. Dimensi Emphaty (Empati) mempunyai indikator yaitu melayani dengan tidak membedakan dan menghargai setiap pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah dan melayani dengan sikap sopan sudah diterapkan dengan baik, namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu mengenai masih ada beberapa pegawai yang cuek, tetapi dalam pemberian layanan sudah cukup baik dan profesional.
2. Faktor penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu adalah masih kurangnya sarana dan prasarana. Sedangkan faktor pendukung adalah sumber daya manusia yang sudah memadai dalam pemberian layanan yang maksimal kepada masyarakat. Faktor pendukung lainnya adalah fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan yang optimal.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Raja Wali Pers.
- Joe Moelong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003  
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y.,  
Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P.,  
Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. In Yayasan kita  
menulis.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.