



## Analisis Manajemen Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Desa Maria Kecamatan Wawo Kabupaten Bima

Putra Chairil Akbar<sup>1</sup>, Hendra<sup>2</sup>, Junaidin<sup>3</sup>, Arif Budiman<sup>4</sup>, Atun Misnatun<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan Universitas Mbojo Bima

<sup>2,3,4,5</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Mbojo Bima

Email: [hen.dra13@yahoo.co.id](mailto:hen.dra13@yahoo.co.id)

**ABSTRACT.** *This study aims to analyse the management of public services at the Maria Village Office, Wawo Sub-district, Bima Regency, with a focus on the application of the principles of public services that are simple, efficient, convenient, and in accordance with statutory provisions. Using a qualitative approach with a case study method, data was collected through interviews, observation, and documentation. The results showed that public services in Maria Village have reflected the principle of simplicity through reasonable fees and sensitivity to community conditions. Adequate office facilities and infrastructure support the effectiveness of services, while the comfort of citizens in dealing with them increases because the process is fast and straightforward. In addition, services have been run in accordance with applicable regulations even though some people do not understand in detail the legal basis. In general, the principle of economy in services has been well implemented, reflected in services that are affordable, efficient, and orientated towards community satisfaction. This research recommends improving the quality of human resources and service systems to strengthen the accountability and transparency of public services at the village level.*

**Keywords:** *Management, Public Service, Efficiency*

**ABSTRACT.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan publik di Kantor Desa Maria Kecamatan Wawo Kabupaten Bima, dengan fokus pada penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik yang sederhana, efisien, nyaman, dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Desa Maria telah mencerminkan prinsip kesederhanaan melalui biaya yang wajar dan sensitif terhadap kondisi masyarakat. Sarana dan prasarana kantor yang memadai mendukung efektivitas pelayanan, sementara kenyamanan warga dalam berurusan meningkat karena proses yang cepat dan tidak berbelit-belit. Selain itu, pelayanan telah berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku meski sebagian masyarakat tidak memahami secara rinci dasar hukumnya. Secara umum, prinsip ekonomis dalam pelayanan telah diterapkan dengan baik, tercermin dari layanan yang terjangkau, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan sistem pelayanan guna memperkuat akuntabilitas dan transparansi layanan publik di tingkat desa.

**Kata Kunci:** Manajemen, Pelayanan Publik, Efisiensi

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka prinsip pelayanan publik sebagai berikut: prinsip kesederhanaan; prinsip kejelasan; prinsip kepastian waktu; prinsip akurasi; prinsip keamanan; prinsip tanggung jawab; prinsip kelengkapan sarana dan prasarana; prinsip kemudahan akses; prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan prinsip kenyamanan.

Rasa puas masyarakat terpenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan itu diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Jadi, dalam pelayanan itu sendiri harus transparansi, partisipasi, efektif, efisien, dan akuntabilitas.

Sejalan hal di atas, menurut Lukman (Yeremias T. Keban, 2004) aparat pelayan hendaknya memahami fokus-fokus pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Fokus dimaksud adalah sebagai berikut: pemerintah yang bertugas yang melayani; kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik; peralatan atau sarana pelayanan yang canggih; *resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan; kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas-asas pelayanan kepada publik atau masyarakat; manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat; dan perilaku yang terlibat dalam pelayanan kepada publik atau masyarakat: pejabat dan publik atau masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya.

Pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa (Undang-Undang RI Nomor: 6 Tahun 2014 Tentang Desa).

Salah satu tugas pokok aparatur pemerintah desa adalah memberikan pelayanan umum atau publik kepada masyarakat. Pada prinsipnya setiap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat yang ada di bawahnya, akan tetapi kenyataan tidak demikian. Untuk memperbaiki mutu pelayanan publik salah satu caranya adalah membenahi apa yang menjadi keluhan dari masyarakat. Banyak dari individu-individu dalam organisasi pemerintah yang salah menafsirkan dimana keluhan dari masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan adalah suatu satu peluang untuk memperbaiki keadaan dari yang kurang sempurna menjadi sempurna (Ma'arif, 2005).

Tugas pokok aparatur pemerintah desa dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik (Agung Kurniawan, 2005). Pertama, menyediakan dan memberikan pelayanan publik untuk masyarakat dengan mencakup empat prinsip (pelayanan prima) yaitu: cepat, tepat, akurat, dan berkualitas. (a) Cepat disini maksudnya, pemerintah desa harus memberikan pelayanan yang cepat karena dalam hal ini masyarakat tidak membutuhkan waktu tunggu yang

lama; (b) Tepat maksudnya, ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas; (c) akurat maksudnya pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya; dan (d) berkualitas maksudnya tidak seadanya, sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan atau masyarakat. Kedua, melengkapi fasilitas yang ada. Ketiga, kedisiplinan aparat dengan membuat daftar hadir. Keempat, menciptakan kedekatan dan kemudahan untuk berhubungan dengan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Sugiyanti (Fandy Tjiptono, 2000), menyatakan bahwa ada 5 (lima) komponen layanan sepenuh hati, yaitu: memahami emosi-emosi kita, kompetensi, mengelola emosi-emosi, bersifat kreatif dan memotivasi diri sendiri, dan ketidakpuasan pihak yang dilayani seringkali disebabkan karena keterbatasan kemampuan aparatur pelayanan yang bertugas melayani. Di tingkat desa, pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah desa dalam menjalankan otonomi dan mempercepat pembangunan. Desa Maria sebagai salah satu desa di Kecamatan Wawo Kabupaten Bima, memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan terkait manajemen pelayanan publik seperti keterlambatan pelayanan administrasi, kurangnya keterbukaan informasi, dan rendahnya partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana manajemen pelayanan publik telah berjalan di Desa Maria.

## **2. METODE PENELITIAN**

Dalam kegiatan penelitian, penentuan lokasi sangat penting, agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau diberlakukan pada lokasi tersebut, walaupun dalam penelitian ini tidak bermaksud untuk menggeneralisasikan atau hasil penelitian tersebut hanya diberlakukan pada lokasi itu saja. Penelitian ini secara sengaja mengambil lokasi di Desa Maria Kecamatan Wawo Kabupaten Bima.

Menurut Sugiyono (2013) menyatakan bahwa “penentuan informan kunci dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung yaitu memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan dan selanjutnya berdasarkan data atau informasi kunci yang lainnya yang diharapkan dapat memberikan data yang lebih lengkap.”

Informan adalah mereka yang memberikan keterangan bukan saja menyangkut diri dan lingkungannya tetapi juga menyangkut orang lain. Informan adalah orang yang dapat memberikan keterangan atau informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan dapat berperan sebagai nara sumber selama proses penelitian (Moleong, 2012).

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang, karena memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Lazimnya informan atau narasumber penelitian ini ada dalam penelitian yang subjek penelitiannya berupa “kasus” (satu kesatuan unit), antara lain yang berupa lembaga atau organisasi atau institusi (pranata) sosial.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di Desa Maria. Teknik pengumpulan data meliputi:

1. Wawancara: Dengan Kepala Desa, Perangkat Desa, dan masyarakat.
2. Observasi: Terhadap aktivitas pelayanan di kantor desa.
3. Dokumentasi: Analisis dokumen seperti peraturan desa, laporan tahunan, dan dokumen pelayanan.

Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Sehubungan dengan pengaruh fasilitas perkantoran terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Kepala Desa Maria Kecamatan Wawo Kabupaten Bima, sebagaimana yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka terdapat 5 (lima) fokus yang akan dibahas, yaitu pertama, pengaruh/peranan fasilitas kantor dalam menerapkan prinsip kesederhanaan yang dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat; kedua, pengaruh/peranan fasilitas kantor dalam menerapkan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat; dan ketiga, pengaruh/peranan fasilitas kantor dalam menerapkan prinsip kenyamanan dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.

Untuk mengetahui, apakah pelayanan masyarakat yang diberikan oleh pegawai Kantor Kepala Desa Maria Kecamatan Wawo Kabupaten Bima mengandung nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya terlalu tinggi di luar kewajaran sebagai salah satu wujud prinsip kesederhanaan pelayanan, maka wawancara dengan Ibu Mutmainah, salah seorang warga berikut akan menggambarkan tanggapan informan dengan jelas.

“Saya beberapa kali melakukan pengurusan kebutuhan saya di Kantor Desa Maria. Yang saya rasakan ya. Saya tidak mau cerita tentang pengalaman dan yang dirasakan orang

lain. Tapi bagi saya, biaya pelayanan yang ada di desa ini tidak terlalu tinggi. Apalagi di luar kewajaran. Bagi saya wajar-wajar saja bahkan pernah saya lihat ada warga yang dibebaskan biayanya. Kebetulan yang melakukan pengurusan sudah tua sekali dan berasal dari warga miskin” (Hasil Wawancara, Maret 2025).

Wawancara lain dilakukan pula kepada salah seorang warga, Bapak Kaimuddin sebagai berikut:

“Saya berpendapat bahwa pelayanan di desa ini sangat terjangkau. Tapi ini hanya saya yang rasakan ya. Warga yang lain mungkin tidak seperti saya. Kita tentunya sepakat dalam pelayanan publik, dapat berjalan dengan cepat, mudah dan murah. Cepat diharapkan prosesnya tidak lamban atau lelet istilah anak-anak sekarang. Ini yang saya rasakan ya” (Hasil Wawancara, Maret 2025).

Wawancara lain dilakukan pula kepada salah seorang kepala Dusun Panggalasa, Bapak Jainuddin sebagai berikut:

“Ini sebuah harapan ya. Masyarakat menginginkan kita memberikan pelayanan cepat dan murah dan untuk itulah kita harus mengubah budaya kerja dan pola pikir dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Kita harus memberikan pelayanan yang murah terutama biaya. Ini suara rakyat yang selalu saya dengar dalam cerita-cerita mereka. Selaku Kepala Dusun, saya selalu menerima masukan-masukan warga, dan sangat wajar menurut saya” (Hasil Wawancara, Maret 2025).

Berarti, pelayanan ketika melakukan pengurusan di Kantor Kepala Desa Maria Kecamatan Wawo Kabupaten Bima tidak menuntut biaya terlalu tinggi di luar kewajaran. Untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Kepala Desa Maria Kecamatan Wawo Kabupaten Bima mengandung unsur berdasarkan ketentuan peraturan/perundangan yang berlaku, maka hasil wawancara berikut ini akan menggambarkan tanggapan informan dengan jelas.

Berdasarkan wawancara penulis dengan salah seorang warga yang bernama Ny. Suhadah, hasil sebagai berikut:

“Saya kurang paham benar ya. Apakah pemerintah desa selama ini melakukan pelayanan kepada warga berdasarkan ketentuan peraturan atau perundangan yang berlaku. Tapi saya rasa, pasti ya. Karena pemerintah desa ini adalah kepanjangan tangan dari pemerintah yang ada di atasnya. Karenanya, pasti mengikuti aturan yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada warga. Saya tidak ketahui, undang-undang atau apa namanya, tapi perkiraan saya pasti mengikuti aturan yang berlaku” (Hasil Wawancara, Juni Maret 2025).

Wawancara lain penulis lakukan dengan salah seorang warga yang bernama Bapak M. Amin, hasil sebagai berikut:

“Saya lanjutkan komentar salah seorang warga tadi ya. Pasti sebuah pelayanan berdasarkan ketentuan peraturan atau perundangan yang berlaku. Misalnya aturan itu adalah kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Artinya, bahwa setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau. Nah di desa ini menurut saya, sudah dilakukan seperti itu. Artinya, tetap berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku” (Hasil Wawancara, Maret 2025).

Kaitan dengan mudahnya pelayanan dilaksanakan, terlihat pula dari hasil wawancara dengan Bapak Salahuddin Gani selaku salah seorang Ketua RT. 02 Desa Maria Kecamatan Wawo Kabupaten Bima sebagai berikut:

“Saya pikir, aparat pemerintah desa akan menerapkan atau melakukan pelayanan kepada warga harus berdasarkan ketentuan peraturan atau perundangan yang berlaku. Ini sudah ketentuannya, jika tidak akan mendapatkan protes. Di desa ini, selama yang saya amati dan rasakan, selalu mengacu pada aturan yang berlaku. Ya, soal pelayanan murah, cepat, mudah dan lain-lain. Sekali lagi, saya sangat rasakan ketika saya melakukan pengurusan di desa ini” (Hasil Wawancara, Maret 2025).

Penerapan prinsip berdasarkan ketentuan peraturan/perundangan yang berlaku benar-benar diwujudkan sebagai salah satu wujud prinsip ekonomis ketika melakukan pengurusan di Kantor Kepala Desa Maria Kecamatan Wawo Kabupaten Bima. Atau dengan kata lain, cara pelayanan diselenggarakan berdasarkan ketentuan peraturan/perundangan yang berlaku.

Berdasarkan ketiga sub fokus prinsip ekonomis, baik nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya terlalu tinggi di luar kewajaran, memperhatikan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, maupun berdasarkan ketentuan peraturan/perundangan yang berlaku, maka telah menerapkan prinsip ekonomis dalam pelayanan.

Untuk mengetahui ketersediaan sarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Kepala Desa Maria Kecamatan Wawo Kabupaten Bima, maka hasil wawancara berikut ini akan menggambarkannya dengan jelas. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Muhtar selaku Kepala Dusun di Desa Maria Kecamatan Wawo hasilnya sebagai berikut:

“Menurut pengalaman dan apa yang saya rasakan selama ini tentang ketersediaan sarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Kepala Desa Maria Kecamatan Wawo Kabupaten Bima sudah

cukup lengkap. Misalnya, ketersediaan komputer, mesin ketik, dan alat-alat perlengkapan kantor lainnya” (Hasil Wawancara, Maret 2025).

Dengan demikian, ketersediaan sarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Kepala Desa Maria Kecamatan Wawo Kabupaten Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan masyarakat tersebut dinilai sangat lengkap. Atau dengan kata lain, cara pelayanan yang diselenggarakan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan.

Untuk mengetahui ketersediaan prasarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada masyarakat di Kantor Kepala Desa Maria Kecamatan Wawo Kabupaten Bima, maka wawancara berikut akan meng gambarkannya dengan jelas.

Dengan merujuk pada tanggapan informan yang dilakukan dalam bentuk wawancara, khususnya ketika wawancara dilakukan terhadap Bapak Sukardin selaku tokoh masyarakat yang pernah melakukan pengurusan administrasi warga di Desa Maria, hasilnya sebagai berikut:

“Mengenai ketersediaan prasarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Kepala Desa Maria Kecamatan Wawo Kabupaten Bima menurut saya sudah cukup lengkap. Benar, masalah utama pelayanan publik sebenarnya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri” (Hasil Wawancara, Maret 2025).

Dengan demikian, ketersediaan prasarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan di Kantor Kepala Desa Maria Kecamatan Wawo Kabupaten Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan kebutuhan masyarakat tersebut dinilai cukup lengkap. Atau dengan kata lain, cara pelayanan yang diselenggarakan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisa hasil penelitian ini dan pembahasan yang telah diuraikan, maka penulis dapat mengemukakan kesimpulan sebagai berikut: Penerapan prinsip kesederhanaan dalam pelayanan publik yang diberikan di Kantor Desa Maria telah mencerminkan prinsip kesederhanaan. Biaya pelayanan yang dikenakan dinilai wajar, tidak membebani masyarakat, dan dalam beberapa kasus bahkan dibebaskan untuk warga kurang mampu. Hal ini menunjukkan adanya kepekaan sosial dalam pelayanan. Penerapan prinsip kelengkapan sarana

dan prasarana dalam fasilitas kantor seperti komputer, mesin ketik, dan perlengkapan administrasi lainnya tersedia dengan cukup baik, mendukung kelancaran proses pelayanan.

Selain itu, prasarana pendukung juga dinilai memadai, yang secara keseluruhan menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan. Penerapan prinsip kenyamanan masyarakat merasakan kenyamanan dalam berurusan di kantor desa. Proses pelayanan dinilai cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit, sehingga meningkatkan kepuasan warga terhadap kinerja aparatur desa. Kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan pelayanan yang diberikan oleh aparat desa telah berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Meskipun sebagian warga tidak secara spesifik mengetahui dasar hukum yang digunakan, mereka meyakini bahwa prosedur yang dijalankan telah mengacu pada aturan resmi.

Penerapan prinsip ekonomis dengan mempertimbangkan aspek biaya yang terjangkau, ketersediaan fasilitas yang memadai, serta kesesuaian dengan ketentuan hukum, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Maria telah menerapkan prinsip ekonomis secara cukup baik. Hal ini tercermin dari pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

1. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Ketua Yayasan, Rektor, Wakil Rektor serta Kepala LPPM Universitas Mbojo Bima untuk pendanaan kegiatan ini.
2. Terimakasih juga Peneliti ucapkan kepada Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Lingkup Universitas Mbojo Bima yang terlibat dalam kegiatan penelitian ini dan pihak-pihak lain yang turut serta mendukung pada kegiatan tersebut.
3. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Desa Maria Kecamatan Wawo Kabupaten Bima, yang telah memberikan izin dan dukungan selama proses penelitian berlangsung, serta menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan.
4. Narasumber dan masyarakat Desa Maria yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan pandangan yang sangat berharga bagi kelengkapan data penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afrizal, D., dan Sahuri, C. 2012. Analisis manajemen pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(01).
- Bonso, H., dan Ahmad, B. 2021. Analisis efektivitas birokrasi dalam pelayanan publik (studi kasus Pemerintah Kabupaten Biak Numfor). *Jurnal Mukadimah*, 5(1), 8-14.

- Eldo, D. H. A. P., dan Mutiarin, D. 2018. Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156-167.
- Ginting, H. B. 2019. Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo (*Doctoral dissertation*, Universitas *Quality*).
- Keban, Yeremias T. 2004. Pengantar Administrasi Publik. Program MAP UGM, Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan. Yogyakarta.
- Ma'arif, 2005, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J., 2012, Metodologi Penelitian Kualitatif, Cetakan Kesepuluh, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Neng Kamarmi, S. M. 2011. Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (Kasus pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2, 84-110.
- Rinaldi, R. 2012. Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.
- Sugiyono, 2013, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. 2020. Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Telaumbanua, G. R., Waruwu, S., & Lase, D. 2022. Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 303-311.
- Tjiptono, Fandy, 2000, Prinsip-Prinsip Total *Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Undang-Undang RI No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.