

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN MALAWILI KABUPATEN SORONG

PUBLIC SERVICE QUALITY IN THE MALAWILI URBAN VILLAGE OFFICE OF SORONG REGENCY

Wiesje Ferdinandus¹, Yuni Induk²

ABSTRACT

¹Fakultas Ilmu Sosial, Universitas
Victory Sorong
Jl. Basuki Rahmat Km 11,5, Kota
Sorong, Papua Barat Daya,
Indonesia
Email: wiesjef2209gmail.com

² Fakultas Ilmu Sosial, Universitas
Victory Sorong
Jl. Basuki Rahmat Km 11,5, Kota
Sorong, Papua Barat Daya,
Indonesia
Email:
janethnadin270416@gmail.com

Meeting the community's needs in obtaining public services is one of the primary functions of government. The quality of government performance in delivering public services greatly influences public trust and satisfaction. This study aims to analyze the quality of public services at the Malawili Village Office, Sorong Regency. A qualitative descriptive approach was employed to gain an in-depth understanding of public service delivery. The research involved community members, service staff, and the village head as informants to provide data and information through observation, interviews, and documentation. Data were analyzed using an interactive model consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The quality of public services in this study was examined based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that the quality of public services at the Malawili Village Office is generally categorized as good. Service staff demonstrated neat appearances, responsiveness to community needs, and friendly attitudes in delivering services. Clear service procedures and employee discipline also contributed to a positive service experience for the community. However, several challenges were identified, including limited service facilities, inadequate comfort in the service area, and uneven employee competence in utilizing technology. These conditions occasionally affect the effectiveness of service delivery. Therefore, improvements in facilities and infrastructure, as well as the enhancement of employee competencies, are necessary to improve the quality of public services and increase community satisfaction with the services provided.

Keywords: public service quality, public administration, service delivery, urban village office, community satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Pemenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan layanan publik adalah fungsi utama pemerintah. Kinerja pemerintah yang berkualitas dalam memberikan layanan publik sangat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Kualitas kinerja layanan instansi pemerintah menjadi aspek penting dalam penilaian keberhasilan penyelenggaraan layanan. Semakin baik pelayanan yang diterima masyarakat, maka kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah semakin meningkat. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan reformasi birokrasi.^[1]

Pelayanan publik yang berkualitas masih menjadi isu yang strategis dalam perkembangan kajian administrasi publik. Putri dan Rahman^[2] menjelaskan bahwa aparatur harus mampu memberikan layanan harus responsif dan sesuai aturan karena akan mempengaruhi kualitas layanan. Yusuf dan Malik^[3] menemukan bahwa efektivitas pelayanan administrasi pada kantor kelurahan ditentukan oleh kejelasan prosedur, ketersediaan sarana pendukung, dan kemampuan aparatur. Selain itu, Wijaya dan Nurhasanah^[4] menjelaskan bahwa kompetensi aparatur mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan, sedangkan Arifin dan Salmawati^[5] menegaskan bahwa komunikasi yang baik antara aparatur dan masyarakat penerima layanan serta kecepatan proses layanan mempengaruhi kepuasan Masyarakat. Akan tetapi, peneliti terdahulu hanya berfokus kepada organisasi perangkat daerah dan instansi pemerintah lainnya.

Penelitian yang mengkaji kualitas pelayanan publik tingkat kelurahan, terutama di Kabupaten Sorong, masih relatif terbatas. Padahal, kelurahan merupakan garda terdepan pelayanan administrasi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Selain itu, berdasarkan observasi awal di Kantor Kelurahan Malawili masih ditemukan kendala berupa keterbatasan fasilitas pelayanan, kenyamanan ruang pelayanan yang belum optimal, dan kemampuan pegawai untuk memanfaatkan teknologi informasi yang kurang. Kondisi ini sejalan dengan temuan Sari dan Hidayat^[6] mengenai kendala pelayanan publik yang memiliki kaitan terhadap sarana prasarana dan sumber daya manusia.

Berdasarkan hal diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Malawili Kabupaten Sorong. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkaya kajian keilmuan di bidang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik pada tingkat kelurahan.

2. KAJIAN PUSTAKA / METODOLOGI /PERANCANGAN

2.1 Teori Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi^[1] menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas menjadi tolok ukur keberhasilan organisasi publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kualitas tersebut tercermin dari kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan kemudahan, kepastian, dan keterbukaan informasi.

Menurut Putri dan Rahman^[2] kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai tingkat kemampuan organisasi pemerintah memberikan layanan sesuai kebutuhan masyarakat. Arifin dan Salmawati^[5] menambahkan bahwa pelayanan yang baik tidak boleh berorientasi pada hasil akhir, tetapi juga pada proses pelayanan yang berlangsung. Sikap aparatur, kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan masyarakat selama menerima layanan menjadi unsur penting dalam menilai kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan publik dianalisis menggunakan lima dimensi pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah kompetensi aparatur. Wijaya dan Nurhasanah^[4] menyatakan bahwa kompetensi Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, kemampuan teknis, serta sikap kerja yang mendukung pelaksanaan tugas pelayanan. Aparatur yang memiliki kompetensi memadai akan lebih mampu memberikan pelayanan secara profesional, cepat, dan tepat. Di era digital saat ini, kemampuan memanfaatkan teknologi informasi juga menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik juga berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat. Arifin dan Salmawati^[5] menjelaskan bahwa masyarakat menjadi puas ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui harapan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, tidak jelas dan tidak sesuai harapan akan menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, kualitas dalam pelayanan harus ditingkatkan sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat akan layanan pemerintah.

2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor pegawai, fasilitas pelayanan, standar pelayanan, dan kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan masyarakat. Putri dan Rahman^[2] menemukan bahwa kemampuan aparatur, kejelasan

prosedur, dan ketersediaan fasilitas pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Yusuf dan Malik^[3] menunjukkan bahwa kualitas dan kompetensi aparatur, kepastian prosedur serta sarana prasarana yang memadai mempengaruhi efektifitas layanan administrasi di kelurahan.

Sari dan Hidayat^[6] mengidentifikasi keterbatasan sarana prasarana, rendahnya kompetensi aparatur, dan kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi sebagai kendala utama pelayanan publik. Temuan tersebut diperkuat oleh Wijaya dan Nurhasanah^[4] yang menyatakan bahwa kompetensi aparatur mempengaruhi kualitas layanan publik. Arifin dan Salmawati^[5] juga menemukan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, keramahan aparatur, dan kejelasan informasi yang diberikan.

Pada tingkat kelurahan, Syamsinar, Hakim, dan Ma'ruf^[7] menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik ditentukan oleh ketepatan waktu pelayanan, keramahan pegawai, kenyamanan lingkungan pelayanan, dan ketersediaan fasilitas pendukung. Utami dan Mursyidah^[8] menunjukkan bahwa dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi desa dan kelurahan. Nurjaman dan Patty^[9] menegaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kapasitas organisasi dan kompetensi sumber daya manusia.

Selain itu, Amir, La, dan Wa Ode^[10] menemukan bahwa keterbatasan ruang tunggu, peralatan administrasi, dan fasilitas pelayanan masih menjadi kendala di tingkat kelurahan. Akil dan Tonapa^[11] menegaskan pentingnya standar pelayanan yang jelas untuk memberikan kepastian prosedur, waktu, dan biaya pelayanan. Adam dan Maulida^[12] menyatakan bahwa penerapan standar pelayanan merupakan bagian penting dari reformasi birokrasi. Riyadiana dan Reviandani^[13] menambahkan bahwa peningkatan kompetensi aparatur dan fasilitas pelayanan menjadi syarat utama terciptanya pelayanan berkualitas. Sementara itu, Nugraha et al.^[14] menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat, sedangkan Rifai et al^[15] menekankan pentingnya inovasi teknologi dan kapasitas organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik di era digital.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode deskriptif kualitatif digunakan pada penelitian ini sehingga dapat memberikan pemahaman tentang kualitas layanan publik di Kantor Kelurahan Malawili Kabupaten Sorong. Metode deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti secara komprehensif menggali informasi tentang pengalaman, persepsi, dan pandangan informan terhadap pelayanan yang diberikan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Malawili Kabupaten Sorong selama tiga bulan, yaitu Januari hingga Maret 2026.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian adalah Lurah Malawili, Sekretaris Kelurahan, pegawai pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan. Informan diperoleh dengan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan secara sengaja berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan publik. Jumlah informan sebanyak sembilan orang yang terdiri dari satu lurah, satu sekretaris kelurahan, dua pegawai pelayanan, dan lima masyarakat pengguna layanan.

3.4 Prosedur Penelitian

Penelitian dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu persiapan, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan. Persiapan dilakukan dengan mengidentifikasi masalah, studi pustaka, dan pengurusan izin penelitian. Kemudian data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan sesuai fokus penelitian sebelum disusun dalam bentuk laporan penelitian.

3.5 Data dan Instrumen Penelitian

Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen, arsip, peraturan, dan literatur yang relevan. Instrumen utama penelitian adalah peneliti serta didukung oleh panduan wawancara, pedoman pengamatan, alat perekam, kamera, serta catatan lapangan.

3.6 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Tabel 1. Ringkasan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Malawili

No	Dimensi	Temuan	Kategori
1	Tangible	Fasilitas pelayanan cukup memadai, tersedia komputer, meja pelayanan, ruang tunggu dan sarana administrasi, namun kenyamanan ruang pelayanan masih perlu ditingkatkan	Cukup Baik
2	Reliability	Pegawai bekerja teliti dan berpedoman pada standar pelayanan, namun kemampuan penggunaan teknologi belum merata	Baik
3	Responsiveness	Pegawai merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan memberikan informasi yang diperlukan	Baik
4	Assurance	Masyarakat memperoleh kepastian pelayanan sesuai prosedur dan aturan yang berlaku	Baik
5	Empathy	Sikap pegawai sangat sopan dan ramah dalam memeberikan layanan	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Malawili Kabupaten Sorong berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap aparatur kelurahan serta masyarakat pengguna layanan.

Dimensi *tangible* menunjukkan Kantor Kelurahan Malawili telah memiliki berbagai fasilitas yang mendukung penyelenggaraan pelayanan, seperti ruang pelayanan, meja pelayanan, komputer, printer, dan perlengkapan administrasi lainnya. Keberadaan fasilitas tersebut membantu kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, kondisi ruang pelayanan dan ruang tunggu masih memerlukan perhatian lebih agar masyarakat merasa lebih nyaman selama menunggu proses pelayanan. Dimensi keandalan menunjukkan hasil yang baik. Pegawai pelayanan dinilai teliti dalam melaksanakan tugas dan jarang melakukan kesalahan administrasi. Pegawai juga berpedoman pada standar pelayanan yang berlaku sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten. Namun demikian, kemampuan

penggunaan teknologi informasi belum dimiliki secara merata oleh seluruh pegawai sehingga pada kondisi tertentu dapat memengaruhi kelancaran pelayanan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai menunjukkan kesediaan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Masyarakat memperoleh informasi yang jelas mengenai persyaratan administrasi dan tahapan pelayanan yang harus dilalui. Respons yang cepat dari aparatur memberikan kesan positif dan membantu masyarakat menyelesaikan kebutuhan administrasinya dengan lebih mudah. Kepastian prosedur, persyaratan, dan waktu layanan yang diperoleh masyarakat meningkatkan kepercayaannya terhadap aparatur kelurahan. Aparatur kelurahan memberikan layanan sesuai aturan yang berlaku sehingga masyarakat merasa hak-haknya sebagai pengguna layanan terpenuhi. Aparatur menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan menghargai masyarakat dengan tidak membedakan latar sosial dan ekonomi. Sikap tersebut menyebabkan terciptanya hubungan harmonis antara aparatur dan masyarakat sehingga proses pelayanan berlangsung dalam suasana yang nyaman dan kondusif.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Malawili Kabupaten Sorong secara umum menunjukkan kondisi yang cukup baik. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil observasi lapangan, wawancara dengan aparatur kelurahan, serta tanggapan masyarakat yang menerima pelayanan. Aparatur mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku, bersikap ramah, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian dengan penelitian Rianti, Rusli, dan Yuliani^[16], yang menegaskan bahwa tingkat kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kemampuan institusi pemerintah dalam memberikan layanan yang responsif, berkualitas, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal. Kualitas pelayanan yang memadai menjadi salah satu faktor pembentuk persepsi positif guna meningkatkan kepercayaan masyarakat akan institusi penyelenggara pelayanan publik. Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), fasilitas pelayanan yang tersedia sangat mendukung pelaksanaan layanan administrasi, seperti ruang pelayanan, meja pelayanan, komputer, dan perlengkapan administrasi lainnya. Akan tetapi, masih ada masyarakat yang mengeluh tentang kenyamanan ruang pelayanan sehingga sarana pendukung perlu ditingkatkan. Yanwar dan Suhartini^[17] menjelaskan fungsi fasilitas fisik sebagai indikator kenyamanan sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas dengan kualitas pelayanan. Hasil penelitian Mubalus dan Nur^[18] mendukung hal tersebut dengan menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas dan kinerja layanan aparatur pemerintah dibutuhkan ketersediaan sarana pelayanan yang memadai.

Pada dimensi *reliability* (keandalan), aparatur Kelurahan Malawili dinilai mampu memberikan pelayanan secara efektif, efisien dan sesuai prosedur. Masyarakat memperoleh pelayanan administrasi dengan tingkat kesalahan yang relatif rendah. Hasil ini mendukung penelitian Jamal dan Guntara^[19] yang menjelaskan bahwa keandalan aparatur dalam memberikan pelayanan harus sesuai standar pelayanan publik menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi pemerintahan. Mubalus dan Nur^[18] menyatakan kompetensi dan profesionalisme aparatur berpengaruh terhadap keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya, pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), aparatur bersedia membantu serta memberikan informasi dengan jelas dan tepat. Hasil penelitian ini selaras dengan pandangan Lestari dan Sukmana^[20] bahwa kualitas pelayanan pada organisasi administrasi lokal sangat dipengaruhi oleh kapasitas aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat secara efektif, cepat, dan solutif. Kemampuan tersebut mencerminkan upaya aparatur dalam mewujudkan pelayanan yang berfokus pada peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Aspek assurance menunjukkan bahwa masyarakat mendapatkan kepastian mengenai mekanisme pelayanan, kelengkapan persyaratan, serta jangka waktu penyelesaian administrasi. Adanya kepastian

tersebut memberikan keamanan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Kondisi ini mendukung hasil penelitian Umar, Juharni, dan Bahri^[21] yang menyatakan bahwa kepastian layanan dan kompetensi aparatur menjadi faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Pada aspek empathy, aparatur menunjukkan kepedulian melalui sikap yang ramah, sopan, dan menghargai seluruh masyarakat tanpa perlakuan yang diskriminatif. Sikap tersebut membantu menciptakan komunikasi yang baik antara pemberi layanan dan penerima layanan, sehingga pelaksanaan pelayanan menjadi lebih efektif. Nugraha dkk^[14] menjelaskan kualitas hubungan dan interaksi antara aparatur dengan masyarakat merupakan salah satu unsur utama yang menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik.

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian mengenai pelayanan publik pada level kelurahan, khususnya di Kabupaten Sorong yang masih relatif minim mendapatkan perhatian akademik. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak semata-mata ditentukan oleh keberadaan fasilitas pelayanan dan kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam berkomunikasi, kompetensi kerja, serta orientasi pelayanan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat. Hasil tersebut memperkuat temuan Mubalus dan Nur^[18] yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas membutuhkan dukungan sumber daya manusia yang kompeten, fasilitas pelayanan yang memadai, dan komitmen aparatur untuk memberikan pelayanan secara profesional. Dengan demikian, meningkatnya kualitas pelayanan publik di Kelurahan Malawili dapat diwujudkan dengan penguatan kapasitas pegawai serta optimalisasi sarana dan prasarana pelayanan demi meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Malawili Kabupaten Sorong berada pada kategori yang baik. Hal ini tercermin dari kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, bersikap ramah kepada masyarakat, serta responsif dalam menanggapi kebutuhan pengguna layanan. Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang dianalisis, aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati telah terlaksana dengan baik. Sementara itu, aspek bukti fisik masih memerlukan pembenahan, terutama terkait peningkatan fasilitas pelayanan dan kenyamanan ruang pelayanan bagi masyarakat. Di samping itu, penguasaan teknologi informasi oleh aparatur perlu terus ditingkatkan guna mendukung terciptanya pelayanan yang lebih cepat dan berkualitas. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan serta penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai menjadi langkah penting yang perlu dilakukan. Penelitian mendatang diharapkan dapat mengembangkan kajian serupa dengan cakupan wilayah dan informan yang lebih beragam sehingga menghasilkan temuan yang lebih luas dan mendalam mengenai kualitas pelayanan publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kelurahan Malawili Kabupaten Sorong serta seluruh informan penelitian yang telah memberikan dukungan, data, dan informasi selama proses penelitian. Terima kasih juga disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). Pedoman Standar Pelayanan Publik dalam rangka Reformasi Birokrasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(2), 45–58.

<https://jdih.menpan.go.id/dokumen-hukum/pedoman-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi-tentang-mekanisme-dan-instrume-1699>

- [2] Putri, A. N., & Rahman, F. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 33–42.
- [3] Yusuf, R., & Malik, I. (2023). Efektivitas pelayanan administrasi pada kantor kelurahan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 120–130.
- [4] Wijaya, A., & Nurhasanah. (2024). Pengaruh kompetensi aparatur terhadap kualitas pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(1), 55–67.
- [5] Arifin, M., & Salmawati. (2024). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintahan. *Jurnal Governance dan Kebijakan Publik*, 6(2), 88–99.
- [6] Sari, D. P., & Hidayat, T. (2022). Kendala pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(4), 211–220.
- [7] Syamsinar, S., Hakim, L., & Ma'ruf, A. (2024). Kualitas pelayanan publik pada era new normal di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 5(1). (<https://doi.org/10.26618/kimap.v5i1.12143>)
- [8] Utami, F. R., & Mursyidah, L. (2024). Improving the quality of public services from an Indonesian village perspective. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(3). (<https://doi.org/10.21070/ijppr.v25i3.1389>).
- [9] Nurjaman, R., & Patty, S. R. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik (Studi pada Puskesmas Kampung Harapan Kabupaten Jayapura Papua). *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 12(2). (<https://doi.org/10.31289/publika.v12i2.12196>).
- [10] Amir, A., La, D., & Wa Ode, A. (2024). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bataraguru Kota Baubau. *Jurnal Barata Indonesia: Studi Administrasi & Kebijakan Publik*, 1(2), 123–132. (<https://doi.org/10.55340/jbi.v1i2.1798>)
- [11] Akil, A., & Tonapa, J. F. (2024). Transformasi layanan publik melalui standar pelayanan di Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 2(2), 332–344. (<https://doi.org/10.33509/admit.v2i2.2926>)
- [12] Adam, P., & Narastri, M. (2024). Implementasi prinsip-prinsip good governance guna efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya. *Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 2(1), 1–13. (<https://doi.org/10.61132/anggaran.v2i1.247>)
- [13] Riyadiana, N., & Reviandani, O. (2024). Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 892–910. (<https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.236>)
- [14] Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2023). Public Service Quality dan Customer Satisfaction: Mengeksplorasi atribut kualitas pelayanan pada sektor publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(2), 105–118. (<https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3653>) (<https://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/3653>)
- [15] Rifai, R., & Adilansyah. (2024). Model of quality public service system implementation and innovation in the field of government administration in Indonesia. *The International Journal of Politics and Sociology Research*, 12(1), 42–51. (<https://doi.org/10.35335/ijopsor.v12i1.243>)
- [16] Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas pelayanan publik. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 17(2), 114–126. [<https://doi.org/10.46730/jiana.v17i2.7899>] (<https://doi.org/10.46730/jiana.v17i2.7899>) (<https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/7899>)

- [17] Yanwar, S. G., & Suhartini. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik menggunakan metode Service Quality dan Importance Performance Analysis pada Kantor Kecamatan Soko Kabupaten Tuban. *Jurnal Riset Sains dan Teknologi (JRST)*, 8(2). (<https://doi.org/10.30595/jrst.v8i2.18677>)(<https://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/JRST/article/view/18677>) (<https://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/JRST/article/view/18677>)
- [18] Mubalus, S., & Nur, S. (2024). Analysis of Employee Performance in Improving Public Services at Department of Population and Civil Registration Office of Sorong Regency. SOSCIED, 7(1), 228–241. (<https://doi.org/10.32531/jsoscied.v7i1.783>) (<https://jurnal.poltekstpaul.ac.id/index.php/jsoscied/article/view/783>)
- [19] Jamal, F., & Guntara, B. (2020). Kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pagedangan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Rechtsregel: Jurnal Ilmu Hukum, 3(2). [<https://doi.org/10.32493/rjih.v3i2.8092>](<https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/rjih/article/view/8092>)
- [20] Lestari, A. P. D., & Sukmana, H. (2023). Revealing Public Service Quality: Assessing Satisfaction Levels and Performance in a Local Administrative Unit. Indonesian Journal of Public Policy Review, 23. (<https://doi.org/10.21070/ijppr.v23i0.1320>) (<https://ijppr.umsida.ac.id/index.php/ijppr/article/view/1320>)
- [21] Umar, A., Juharni, & Bahri, S. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Paradigma Journal of Administration, 3(1). (<https://doi.org/10.35965/pja.v3i1.6225>) (<https://journal.unibos.ac.id/pja/article/view/6225>)
- [22] Moleong, L. J. (2023). Pendekatan kualitatif dalam penelitian pelayanan publik. Jurnal Metodologi Penelitian Sosial, 9(2), 90–101.
- [23] Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif dalam kajian administrasi publik. Jurnal Penelitian Pendidikan dan Sosial, 11(1), 15–27.
- [24] Krimadi, S. L., Lestari, A., & Ichwan, S. (2024). Kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mariyai Kabupaten Sorong. *Journal of State and Public Administration*, 1(1), 50–58. [<https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/jospa/article/view/4198>] (<https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/jospa/article/view/4198>)
- [25] Wati, L., Saputra, A. B., & Abd Kadir, M. A. (2022). Evaluasi kualitas pelayanan terintegrasi melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) di era transformasi digital di Kota Sorong. *Jurnal GRADUAL: Governance Administration and Public Service*, 11(1) (<https://www.ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/gl/article/view/5221>)