

## **Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Mekarsari: Studi Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Administrasi Desa**

**Eko Siswo Adi Sahputra, Pandu Pujadiaraka, Adam Hernawan, Elfrian Ragil Aluwy,  
Bayu Alamsyah**

Politeknik Siber Cerdika Internasional, Cirebon, Indonesia

Email: [eko\\_siswo@polteksci.ac.id](mailto:eko_siswo@polteksci.ac.id), [pandu\\_pujadiaraka@polteksci.ac.id](mailto:pandu_pujadiaraka@polteksci.ac.id)

### **ABSTRAK**

Peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa menjadi isu krusial dalam era digital dan desentralisasi pemerintahan, mengingat desa sebagai garda terdepan pelayanan administrasi bagi masyarakat. Urgensi penelitian ini terletak pada kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan yang diterima, terutama dalam konteks transformasi digital yang belum optimal di tingkat desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Desa Mekarsari dengan fokus pada kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi desa. Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus digunakan untuk menggali faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan masyarakat dan aparat desa, serta observasi langsung terhadap sistem pelayanan yang berjalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun akses pelayanan desa dianggap cukup baik, masih terdapat kendala dalam hal transparansi informasi, fleksibilitas jam operasional, serta efisiensi pengaduan masyarakat. Digitalisasi pelayanan desa masih minim, dengan hanya 44,4% masyarakat yang pernah mengakses layanan digital, disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan keterbatasan infrastruktur internet. Perbandingan dengan penelitian sebelumnya mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur desa dan ketersediaan infrastruktur yang memadai. Kontribusi teoritis penelitian ini adalah pengembangan model evaluasi pelayanan publik berbasis kepuasan masyarakat yang mengintegrasikan dimensi SERVQUAL dengan konteks digitalisasi desa. Secara praktis, penelitian ini menyediakan rekomendasi strategis untuk optimalisasi pelayanan publik melalui pendekatan teknologi dan peningkatan kapasitas aparatur. Implikasi penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan sosialisasi, penguatan infrastruktur digital, serta pelatihan bagi aparat desa guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan langkah-langkah strategis ini, diharapkan pelayanan publik di Desa Mekarsari dapat lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan publik, administrasi desa, digitalisasi, kepuasan masyarakat, kualitas layanan

### **ABSTRACT**

Improving the quality of public services at the village level has become a crucial issue in the digital era and government decentralization, considering villages as the frontline of administrative services for the community. The urgency of this research lies in the gap between community expectations and the reality of services received, especially in the context of suboptimal digital transformation at the village level. This research aims to analyze the quality of public services in Mekarsari Village with a focus on community satisfaction with village administrative services. A qualitative approach with case study method is used to explore factors affecting public services. Data was obtained through in-depth interviews with the community and village officials, as well as direct observation of the running service system. The results

show that although access to village services is considered quite good, there are still obstacles in terms of information transparency, operational hour flexibility, and efficiency of community complaints. Village service digitalization is still minimal, with only 44.4% of the community having accessed digital services, due to lack of socialization and limited internet infrastructure. Comparison with previous research confirms that service quality is greatly influenced by village apparatus competence and adequate infrastructure availability. The theoretical contribution of this research is the development of a public service evaluation model based on community satisfaction that integrates SERVQUAL dimensions with the context of village digitalization. Practically, this research provides strategic recommendations for optimizing public services through technological approaches and capacity building of apparatus. The implications of this research highlight the importance of increasing socialization, strengthening digital infrastructure, and training for village officials to improve the efficiency and effectiveness of public services. With these strategic steps, it is hoped that public services in Mekarsari Village can be more optimal and in accordance with community needs.

**Keywords:** Community satisfaction, digitalization, public services, service quality, village administration

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang efektif (Seituni, Ambarsari, Hasanah, & Afia, 2024). Di berbagai negara, peningkatan kualitas pelayanan publik telah menjadi agenda utama dalam upaya menciptakan kesejahteraan masyarakat (Aryani, Sudarno, Andini, & Ghozali, 2023). Organisasi internasional seperti PBB dan OECD menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (OECD, 2022). Namun, dalam praktiknya, masih banyak negara yang menghadapi berbagai tantangan, seperti birokrasi yang lambat, korupsi, dan keterbatasan sumber daya yang berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (World Bank, 2021).

Seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi, banyak negara telah mengadopsi sistem pelayanan berbasis elektronik (e-government) untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Sofyani, Riyadh, & Fahlevi, 2020; Subekti & Hariyanto, 2022). Negara-negara seperti Estonia dan Singapura telah berhasil menerapkan layanan administrasi berbasis digital yang mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintahan (UN E-Government Report, 2022). Namun, di banyak negara berkembang, implementasi layanan digital masih menghadapi kendala seperti rendahnya literasi digital, infrastruktur teknologi yang kurang memadai, serta resistensi dari aparatur pemerintah dalam mengadopsi sistem baru (Cendana & Oktariyanda, 2022).

Di Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan publik terus menjadi perhatian utama, terutama di tingkat pemerintahan desa yang menjadi garda terdepan dalam pelayanan administrasi bagi Masyarakat (Mohi & Mahmud, 2018). Meskipun pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan desa, seperti Permendagri No. 114 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Desa dan UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, implementasi kebijakan ini masih menghadapi berbagai tantangan (Saputri & Zulistiani, 2021). Beberapa studi

menunjukkan bahwa layanan administrasi desa masih sering diwarnai oleh ketidakefisienan birokrasi, kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas, serta keterbatasan sarana dan prasarana yang memadai (Pakudu & Sos, 2024).

Di Desa Mekarsari, permasalahan kualitas pelayanan publik masih menjadi isu yang perlu mendapatkan perhatian (Gumolung et al., 2023). Berdasarkan survei awal yang dilakukan, masyarakat mengeluhkan lambatnya proses administrasi, kurangnya keterbukaan informasi, serta rendahnya tingkat responsivitas aparatur desa terhadap kebutuhan warga (Aisyah & Suriyani, 2024). Keluhan ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di desa ini serta bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Pongantung et al., 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas mengenai kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Studi yang dilakukan oleh Prasetyo dan Rahmawati (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur desa, ketersediaan infrastruktur, serta transparansi dalam proses pelayanan (Telaumbanua et al., 2022). Penelitian lain yang dilakukan oleh Widodo (2021) menyoroti bahwa partisipasi masyarakat dalam proses administrasi desa dapat meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, penelitian oleh Rahayu et al. (2022) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi desa dapat mempercepat proses layanan dan meningkatkan transparansi, namun masih terkendala oleh keterbatasan akses internet di beberapa daerah (Mufassaroh & Widodo, 2023). Gap penelitian yang teridentifikasi adalah belum adanya studi yang secara komprehensif menganalisis kualitas pelayanan publik desa dengan mengintegrasikan dimensi SERVQUAL (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible) dalam konteks digitalisasi pelayanan desa. Penelitian sebelumnya cenderung parsial dan belum mengembangkan model evaluasi yang holistik untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap transformasi digital layanan administrasi desa.

Mengacu pada fakta-fakta di atas, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memahami lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Mekarsari serta bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi yang tersedia. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang dapat diterapkan oleh pemerintah desa dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi desa-desa lain dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan administrasi.

Keunikan dari penelitian ini terletak pada pendekatan evaluasi yang digunakan, yakni dengan menggabungkan analisis kuantitatif dan kualitatif dalam menilai kualitas pelayanan publik di Desa Mekarsari. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih fokus pada aspek tertentu seperti transparansi atau kompetensi aparatur, penelitian ini akan menggunakan model SERVQUAL untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible).

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai permasalahan yang dihadapi serta solusi yang dapat diterapkan.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan publik di Desa Mekarsari melalui evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi desa, mengevaluasi efektivitas sistem pelayanan desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, mengkaji tingkat implementasi digitalisasi pelayanan desa dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta merumuskan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan harapan dan masukan masyarakat. Manfaat penelitian ini bagi pemerintah desa adalah sebagai bahan evaluasi dan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa, bagi masyarakat memberikan informasi yang lebih jelas mengenai hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, dan bagi akademisi menambah wawasan dan referensi dalam studi pelayanan publik di tingkat desa. Implikasi penelitian ini secara praktis dapat digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan dalam meningkatkan pelayanan publik di desa-desa lain yang menghadapi permasalahan serupa, dari segi akademis dapat menjadi referensi dalam pengembangan teori dan model evaluasi pelayanan publik berbasis kepuasan masyarakat, serta dapat mendorong implementasi sistem digitalisasi layanan administrasi desa guna meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menggali secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Mekarsari.

### **Lokasi dan Subjek Penelitian**

Penelitian dilakukan di Desa Mekarsari. Subjek penelitian terdiri dari aparat desa yang bertugas dalam administrasi, serta masyarakat yang menggunakan layanan administrasi desa.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara yang disusun untuk menggali pengalaman, persepsi, dan harapan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan aparat desa dan warga setempat. Wawancara dilakukan secara langsung dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disusun sebelumnya guna memastikan data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap: (1) Reduksi data melalui proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah dari catatan lapangan, dengan fokus pada temuan yang relevan dengan dimensi SERVQUAL dan digitalisasi pelayanan desa, (2) Penyajian data dalam bentuk narasi terstruktur dan matriks untuk memudahkan

identifikasi pola dan hubungan antar variabel, serta (3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi melalui triangulasi sumber data antara hasil wawancara dengan aparat desa, masyarakat, dan observasi lapangan. Proses coding dilakukan secara tematik berdasarkan dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible untuk memastikan konsistensi analisis dengan kerangka teoritis SERVQUAL. Validitas data dijamin melalui member checking dengan melakukan konfirmasi ulang hasil interpretasi kepada informan kunci.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Deskripsi Umum Responden**

Berdasarkan hasil wawancara, sebanyak 55,6% dari masyarakat belum pernah menggunakan pelayanan digital, sementara 44,4% pernah menggunakan layanan administrasi desa secara digital. Data ini menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan digital masih rendah.

#### **Temuan Utama dari Wawancara dengan Manajemen**

##### **Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Desa**

- a. Sebagian besar responden merasa bahwa akses pelayanan di desa cukup mudah, meskipun ada beberapa yang merasa masih terdapat kendala.
- b. Jam operasional kantor desa umumnya dianggap sudah sesuai kebutuhan, tetapi ada masukan agar lebih fleksibel.
- c. Informasi terkait pelayanan desa masih belum sepenuhnya mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Beberapa responden menyarankan peningkatan sosialisasi melalui media sosial dan metode komunikasi yang lebih efektif.

##### **Efektivitas Sistem Pelayanan Desa**

- a. Sebagian besar layanan desa masih dilakukan secara manual, terutama dalam pengurusan dokumen seperti surat keterangan.
- b. Pemerintah desa menyampaikan informasi kebijakan dan program melalui media sosial, spanduk, serta melalui perangkat desa seperti kepala dusun.
- c. Pengaduan masyarakat masih dilakukan secara manual, baik melalui laporan langsung atau melalui perangkat desa.

### **3. Hasil Observasi**

#### **Digitalisasi Pelayanan Desa**

- a. Mayoritas masyarakat dan aparat desa menyatakan bahwa sistem pelayanan desa belum sepenuhnya menerapkan digitalisasi.
- b. Kendala utama dalam digitalisasi adalah keterbatasan akses internet dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital.
- c. Beberapa warga sudah mulai menggunakan layanan digital, tetapi masih diperlukan pelatihan dan peningkatan infrastruktur untuk mendukung transformasi digital desa.

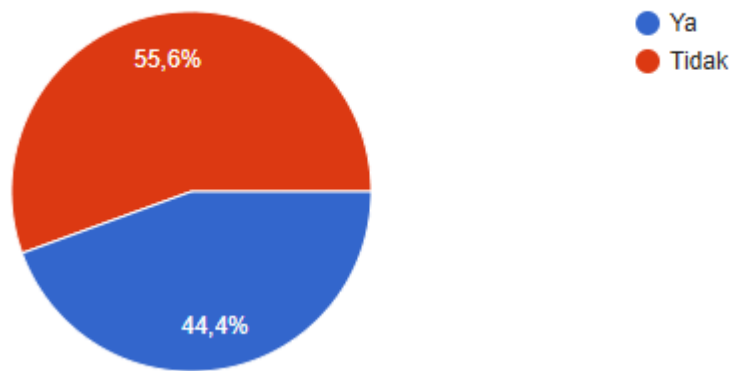
#### **Tantangan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan**

- a. Masyarakat dan pemerintah desa menghadapi tantangan dalam meningkatkan layanan digital, termasuk kurangnya pemahaman terhadap teknologi dan keterbatasan infrastruktur jaringan internet.
- b. Masih ada kebutuhan untuk meningkatkan sosialisasi, terutama dalam penyampaian informasi kebijakan desa agar dapat menjangkau lebih banyak warga.

#### **Harapan dan Saran untuk Masa Depan**

- a. Digitalisasi pelayanan desa menjadi harapan utama untuk meningkatkan efisiensi layanan.
- b. Peningkatan jaringan internet dan pelatihan bagi masyarakat dalam penggunaan layanan digital sangat dibutuhkan.
- c. Pemerintah desa diharapkan lebih aktif dalam menerima dan menanggapi masukan masyarakat terkait pelayanan.

#### **4. Visualisasi Temuan**



**Gambar 1. Hasil Wawancara**

#### **Pembahasan**

##### **1. Data Wawancara dan Interpretasi Hasil Wawancara**

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas masyarakat 55,6% belum pernah menggunakan layanan digital desa, sementara 44,4% mengaku sudah pernah memanfaatkannya. Dari wawancara ini, teridentifikasi beberapa poin utama:

- a. **Aksesibilitas:** Responden menyatakan bahwa akses pelayanan desa secara umum sudah cukup baik, meskipun masih ada kendala, seperti keterbatasan waktu layanan dan keterlambatan dalam pemrosesan dokumen.
- b. **Transparansi Informasi:** Banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa informasi terkait prosedur administrasi desa tidak disampaikan secara luas. Sebagian besar masih mengandalkan informasi dari perangkat desa secara lisan.
- c. **Persepsi Digitalisasi:** Warga yang telah menggunakan layanan digital merasakan manfaatnya dalam efisiensi waktu, namun mayoritas belum familiar dengan sistem digital karena kurangnya sosialisasi dan keterbatasan akses internet.

Interpretasi hasil wawancara menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan sosialisasi penggunaan layanan digital agar lebih banyak masyarakat dapat memanfaatkannya. Selain itu, keterbukaan informasi masih menjadi tantangan yang perlu diatasi oleh pemerintah desa.

## **2. Analisis Hasil Observasi**

Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan administrasi desa masih dilakukan secara manual, terutama dalam pengurusan dokumen penting seperti surat keterangan dan pengaduan masyarakat. Beberapa tantangan utama yang diamati adalah:

- a. Kurangnya Infrastruktur Digital: Tidak semua kantor desa memiliki perangkat yang mendukung digitalisasi layanan.
- b. Ketergantungan pada Administrasi Manual: Aparatur desa lebih nyaman dengan sistem manual dibandingkan dengan penggunaan teknologi.
- c. Respon terhadap Pengaduan: Pengaduan masyarakat belum memiliki sistem pencatatan yang jelas, sehingga sulit ditindaklanjuti dengan cepat.

Berdasarkan hasil observasi ini, penting bagi pemerintah desa untuk menyediakan fasilitas digital yang memadai serta memberikan pelatihan kepada aparatur desa agar lebih siap menghadapi digitalisasi.

## **3. Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya**

Penelitian sebelumnya oleh Prasetyo dan Rahmawati (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur desa, transparansi, dan infrastruktur. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan kami bahwa kendala utama dalam pelayanan desa masih terletak pada faktor-faktor tersebut.

Widodo (2021) menemukan bahwa partisipasi masyarakat dalam administrasi desa dapat meningkatkan kepuasan publik. Hal ini juga didukung oleh temuan penelitian kami, yang menunjukkan bahwa masyarakat yang aktif dalam mencari informasi cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan.

Rahayu et al. (2022) menyoroti pentingnya digitalisasi dalam meningkatkan kualitas layanan. Namun, penelitian kami menemukan bahwa meskipun digitalisasi dianggap penting, banyak kendala yang masih menghambat implementasinya di tingkat desa.

## **4. Implikasi Praktis**

Temuan penelitian ini memberikan beberapa implikasi bagi pengelolaan pelayanan publik di desa, antara lain:

- a. Perluasan Sosialisasi: Pemerintah desa harus lebih aktif dalam menyosialisasikan layanan digital kepada masyarakat agar lebih banyak yang menggunakannya (Karippacheril, Nikayin, de Reuver, & Bouwman, 2013).
- b. Peningkatan Infrastruktur Teknologi: Desa perlu mengalokasikan anggaran untuk peningkatan perangkat digital guna mendukung layanan yang lebih efisien (Lanin & Hermanto, 2019).
- c. Pelatihan Aparatur Desa: Diperlukan pelatihan khusus bagi aparatur desa untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam mengelola layanan digital (Salam, 2023).

- d. Pembuatan Sistem Pengaduan Terintegrasi: Pemerintah desa sebaiknya membangun sistem pengaduan yang lebih modern agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan mendapatkan tanggapan lebih cepat.

### **5. Keterbatasan Penelitian**

Meskipun penelitian ini memberikan wawasan yang berharga, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

- a. Jumlah Responden Terbatas: Penelitian ini hanya dilakukan pada sebagian masyarakat Desa Mekarsari, sehingga belum mencerminkan seluruh populasi desa.
- b. Kendala dalam Pengumpulan Data Observasi: Tidak semua aspek pelayanan desa dapat diamati secara langsung karena keterbatasan akses terhadap data internal pemerintah desa.
- c. Kurangnya Variasi dalam Responden: Mayoritas responden berasal dari kelompok usia produktif, sehingga perspektif warga lanjut usia terhadap digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya tergal.

Dengan memahami keterbatasan ini, penelitian lanjutan dapat lebih mengembangkan cakupan studi agar mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.

Hasil pembahasan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di desa memerlukan sinergi antara pemerintah desa dan masyarakat. Digitalisasi pelayanan menjadi langkah yang perlu segera diterapkan dengan memperhatikan faktor aksesibilitas, transparansi, dan kesiapan sumber daya manusia.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Mekarsari masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam aspek digitalisasi dan transparansi. Meskipun sebagian besar masyarakat merasa akses layanan sudah cukup baik, masih ada hambatan dalam keterbukaan informasi, fleksibilitas jam operasional, serta efisiensi dalam pengaduan masyarakat. Rendahnya pemanfaatan layanan digital yang hanya mencapai 44% dari total responden disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, keterbatasan infrastruktur internet, dan rendahnya literasi digital. Analisis berdasarkan kerangka SERVQUAL menunjukkan bahwa dimensi reliability dan responsiveness masih memerlukan perbaikan signifikan, sementara dimensi empathy menunjukkan hasil yang lebih positif. Integrasi Technology Acceptance Model mengungkapkan bahwa perceived usefulness dan perceived ease of use menjadi faktor kunci dalam adopsi layanan digital desa. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menyoroti pentingnya kompetensi aparatur desa, transparansi, dan infrastruktur dalam menentukan kualitas pelayanan. Kontribusi utama penelitian ini adalah pengembangan model evaluasi pelayanan publik yang mengintegrasikan dimensi SERVQUAL dengan konteks digitalisasi desa, yang dapat menjadi framework untuk evaluasi serupa di desa-desa lain. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih luas, peningkatan infrastruktur teknologi, serta pelatihan bagi aparatur desa untuk mengoptimalkan pelayanan digital. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan

publik di Desa Mekarsari dapat lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh.

## REFERENSI

- Aisyah, S., & Suriyani, E. (2024). Implementasi program digitalisasi desa (Digides) dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Kapar Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *JAPB: Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 7(2), 2073-2088. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1139>
- Aryani, Y. A., Sudarno, S., Andini, T., & Ghozali, E. (2023). Determinants of local government public service quality: Evidence from the developing economy. *Public and Municipal Finance*, 12(1), 218-229. [https://doi.org/10.21511/pmf.12\(1\).2023.18](https://doi.org/10.21511/pmf.12(1).2023.18)
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.
- Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528-538.
- Karippacheril, T. G., Nikayin, F., de Reuver, M., & Bouwman, H. (2013). Public service delivery in the era of digital governance: Case studies from Indonesia (Policy Research Working Paper). World Bank Group. [https://www.researchgate.net/publication/258495661\\_Public\\_Service\\_Delivery\\_in\\_the\\_Era\\_of\\_Digital\\_Governance\\_Case\\_Studies\\_from\\_Indonesia](https://www.researchgate.net/publication/258495661_Public_Service_Delivery_in_the_Era_of_Digital_Governance_Case_Studies_from_Indonesia)
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 351-368. <https://doi.org/10.1108/ijse-04-2017-0151>
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik*, 6(2), 102-110.
- Mufassaroh, M. L., & Widodo, J. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Bougenvile Desa Sukorejo Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi. *Jane-Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 43-47.
- Pakudu, R., & Sos, S. (2024). *Sinergi Birokrasi: Membangun Pelayanan Publik Yang Efektif*. Mega Press Nusantara.
- Pongantung, M. C., Dengo, S., & Mambo, R. (2021). Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103).
- Salam, R. (2023). Improving public services in realizing good governance in Indonesia. *ENDLESS: International Journal of Future Studies*, 6(2), 439-452. <https://endless-journal.com/index.php/endless/article/view/192>
- Saputri, I., & Zulistiani, Z. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Desa Pecuk Kecamatan Patianrowo Kabupaten Nganjuk): Kualitas Pelayanan Publik, Kantor Desa. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 6(1), 461-463.

Eko Siswo Adi Sahputra, Pandu Pujadiaraka, Adam Hernawan, Elfrian Ragil Aluwy, Bayu Alamsyah

- Seituni, S., Ambarsari, I. F., Hasanah, N., & Afia, N. (2024). Digitalisasi informasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik transformasi desa digital melalui pengembangan website Desa Klatakan. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 4(1), 396-405. <https://doi.org/10.33379/icom.v4i1.4041>
- Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1735690. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1735690>
- Subekti, A., & Hariyanto, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Karanggeger Kecamatan Pajarakan Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(1), 182–190.
- Telaumbanua, G. R., Waruwu, S., & Lase, D. (2022). Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 303–311.
- Prasetyo, A., & Rahmawati, I. (2020). The Influence Of Administrative Competency On Village Service Quality: A Case Study In Indonesia. *Journal Of Public Administration*, 15(2), 120-135.
- Widodo, R. (2021). Public Participation In Village Administration: Enhancing Service Delivery In Rural Areas. *International Journal Of Rural Development*, 18(4), 87-102.
- Rahayu, S., Nugroho, T., & Kartika, D. (2022). Digital Transformation In Village Administration: Challenges And Opportunities. *Journal Of Digital Governance*, 25(3), 233-250.
- Oecd. (2022). *Enhancing Transparency And Accountability In Public Service Delivery*. Oecd Publishing. Retrieved From <https://www.oecd.org/publications/Enhancing-Transparency>
- World Bank. (2021). *Improving Public Service Delivery In Developing Countries: A Policy Framework*. Washington, Dc: World Bank Group. Retrieved From <https://www.worldbank.org/publications>
- United Nations. (2022). *E-Government Development Report: Digitalizing Public Administration For Better Services*. Retrieved From <https://publicadministration.un.org/egovkb/En-Us/Reports/Un-E-Government-Survey-2022>