

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN SISIR KECAMATAN BATU KOTA BATU

The Quality of Public Services in Improving Community Satisfaction at The Kelurahan Sisir Office Batu Sub-District Batu City

Elisabet Sara Goo^{1*}
Ignatius Adiwidjaja¹
Nanang Bagus¹

¹Universitas Tribhuwana
Tunggadewi, Malang

*corresponding author:
elisabetsara04@gmail.com

Kata Kunci:

Kualitas pelayanan publik
Kepuasan masyarakat
Pelayanan desa
Keterbukaan informasi
Akuntabilitas pemerintahan

Keywords:

Public service quality
Community satisfaction
Village services
Information openness
Government accountability

Abstrak

Penelitian ini mengkaji secara komprehensif kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sisir, Kecamatan Batu, Kota Batu, serta menganalisis keterkaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan pengguna layanan dan observasi langsung untuk memperoleh pemahaman holistik mengenai persepsi publik terhadap layanan yang diterima dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa meskipun secara umum pelayanan dinilai telah berjalan baik, beberapa aspek krusial masih menjadi kendala. Isu signifikan teridentifikasi pada dimensi keterbukaan, ketepatan waktu penyelesaian layanan, dan ketersediaan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Lebih lanjut, sikap aparat, termasuk aparat kepolisian dalam interaksi tertentu, dan ketersediaan sarana prasarana pendukung terbukti memiliki pengaruh kuat terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, kendati pelayanan publik di Desa Sisir menunjukkan capaian positif dan berdampak baik, studi ini menggarisbawahi adanya ruang substansial untuk peningkatan berkelanjutan demi mencapai standar yang lebih tinggi. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi penting dalam upaya peningkatan standar pelayanan publik di tingkat desa, mendukung terwujudnya pemerintahan yang lebih akuntabel, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik.

Abstract

This research comprehensively examines the quality of public services at the Sisir Village Office, Batu Subdistrict, Batu City, and analyzes its correlation with community satisfaction levels. Employing a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews with service user informants and direct observation to gain a holistic understanding of public perception regarding received services and influencing factors. The findings reveal that although services are generally perceived to be functioning well, several crucial aspects still present challenges. Significant issues were identified in the dimensions of openness, timeliness in service completion, and the availability of easily accessible information for the community. Furthermore, the attitude of officials, including police officers in specific interactions, and the availability of supporting infrastructure and facilities proved to have a strong influence on community satisfaction levels. Overall, while public services in Sisir Village demonstrate positive achievements and beneficial impacts, this study underscores a substantial scope for continuous improvement to achieve higher standards. This research is expected to make a significant contribution to efforts to enhance public service standards at the village level, supporting the realization of a more accountable, transparent, and responsive government to community needs, ultimately enhancing public trust.



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment>

Submite: 16-05-2025

Accepted: 26-05-2025

Published: 27-05-2025

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam arsitektur tata kelola pemerintahan modern, berfungsi sebagai etalase kinerja negara dalam memenuhi hak-hak dan kebutuhan fundamental warganya. Secara konseptual, pelayanan publik didefinisikan sebagai "setiap jenis layanan yang diberikan

kepada masyarakat umum oleh pemerintah atau organisasi publik." Misi utama yang diemban melalui penyelenggaraan pelayanan publik bersifat komprehensif, yakni "meningkatkan taraf hidup masyarakat luas, memenuhi kebutuhan dasar mereka, dan memajukan kesejahteraan umum." Untuk mencapai tujuan luhur tersebut, menjadi suatu keniscayaan bagi entitas

penyelenggara untuk mengedepankan prinsip efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam setiap tahapannya. Pelayanan publik yang diselenggarakan dengan baik tidak hanya memastikan akses masyarakat terhadap layanan berkualitas dan terjangkau, tetapi juga "memiliki peran penting dalam membangun komunitas yang lebih positif dan meningkatkan standar kehidupan masyarakat." Suandi (2019) memperkuat pandangan ini dengan mendefinisikan pelayanan sebagai "aktivitas atau kegiatan usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang melalui hubungan interaksi antara satu pihak ke pihak lain yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan untuk kepuasan penerima layanan." Dengan demikian, esensi pelayanan publik adalah manifestasi kepedulian negara terhadap warganya, yang disajikan secara optimal untuk meminimalisir ketidakpuasan.

Guna mewujudkan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang prima, penyelenggaraannya harus didasarkan pada serangkaian prinsip dasar yang kokoh. Prinsip pertama adalah kejelasan (*clarity*), yang menuntut adanya proses layanan yang gamblang, biaya yang rasional, serta standar yang mudah dipahami, dipatuhi, dan diimplementasikan. Selanjutnya, prinsip partisipasi (*participation*) menggarisbawahi urgensi pelibatan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait dalam perumusan standar pelayanan, guna mencapai konsensus yang mendukung legitimasi dan efektivitas. Prinsip akuntabilitas (*accountability*) menjadi pilar berikutnya, yang mengharuskan setiap aspek penyelenggaraan pelayanan dapat dipertanggung jawabkan dan dilaporkan secara transparan. Dalam dinamika kebutuhan yang terus berubah, prinsip keberlanjutan (*sustainability*) mengamanatkan adanya inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik. Keterbukaan informasi, sebagai landasan transparansi (*transparency*), memastikan bahwa standar pelayanan dapat diakses oleh publik secara luas.

Selain prinsip operasional, landasan filosofis pelayanan publik juga ditegakkan oleh asas-asas fundamental. Asas keadilan (*justice*) menjamin aksesibilitas layanan tanpa diskriminasi berbasis status ekonomi, domisili, maupun kondisi fisik dan mental. Asas kepentingan publik (*public interest*) mengarahkan agar layanan senantiasa memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat luas, dengan menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam kerangka administrasi yang inklusif dan demokratis. Terakhir, asas kepastian hukum (*legal certainty*) memberikan proteksi yuridis bagi masyarakat melalui regulasi yang tegas mengenai hak, kewajiban, dan kewenangan penyedia maupun pengguna layanan.

Kualitas pelayanan publik menjadi determinan utama kepuasan masyarakat. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Prihatin et al., 2021) mengemukakan lima dimensi untuk mengukur kualitas layanan yang dirasakan pelanggan: *tangibles* (wujud nyata), *reliability* (ketergantungan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). *Tangibles* mencakup aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, dan materi komunikasi. *Reliability* adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. *Responsiveness* merujuk pada kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan segera. *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan petugas, dan kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan. Sementara *empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian yang peduli dan individual kepada pelanggan.

Dalam konteks regional, Desa Sisir, sebagai unit administratif di Kabupaten Batu, Kota Batu, Provinsi Jawa Timur, mengemban tanggung jawab vital dalam perencanaan dan implementasi beragam layanan publik. Layanan tersebut meliputi pengelolaan kependudukan, fasilitas kesehatan dasar, serta inisiatif pemberdayaan masyarakat. Perkembangan pesat Kota Batu, termasuk Desa Sisir, dalam aspek ekonomi dan sosial beberapa tahun terakhir telah mengakselerasi peningkatan

kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang prima diproyeksikan mampu meningkatkan kepuasan publik, yang selanjutnya berkontribusi pada stabilitas sosial dan percepatan pembangunan daerah.

Meskipun demikian, tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Sisir masih menjadi isu yang signifikan. Keluhan masyarakat terkait keterlambatan layanan, defisit inovasi, kurangnya koordinasi antarseksi, dan rendahnya responsivitas petugas kerap mengemuka. Kondisi ini bukanlah anomali, sebagaimana tercermin dalam penelitian Yulianti (2019) mengenai kualitas layanan di Kota Banjar. Studi tersebut menemukan bahwa meskipun kualitas pelayanan secara umum baik, aspek penanganan sampah masih terkendala oleh faktor-faktor seperti status kota lintasan, konsentrasi sampah pasar, dan rendahnya kesadaran masyarakat. Tantangan serupa, meskipun dalam konteks dan sektor yang berbeda, mengindikasikan adanya permasalahan sistemik atau manajerial yang perlu diidentifikasi dan diatasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif dan mendalam kualitas pelayanan publik di Desa Sisir, mengidentifikasi faktor-faktor penghambat, serta merumuskan rekomendasi strategis. Diharapkan, temuan penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis bagi Pemerintah Desa Sisir dalam upaya meningkatkan mutu pelayanannya, sehingga mampu memenuhi ekspektasi masyarakat secara lebih optimal dan mendorong partisipasi aktif warga dalam proses pembangunan daerah menuju kesejahteraan bersama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena kemampuannya untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dari perspektif partisipan, dalam hal ini terkait kualitas pelayanan publik dan kepuasan

masyarakat (Creswell, W. John & Creswell, 2018). Desain deskriptif digunakan untuk menyajikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai karakteristik kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sisir, Kecamatan Batu, Kota Batu, serta persepsi masyarakat terhadapnya (Moleong, 2018). Fokus penelitian adalah mengeksplorasi dan mendeskripsikan secara rinci bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi teknik untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan (Denzin & Lincoln, 2017). Teknik utama yang digunakan meliputi: (1) Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan kunci yang dipilih secara purposif, terdiri dari aparatur kelurahan yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan dan perwakilan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemilihan informan secara purposif bertujuan mendapatkan individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman relevan dengan topik penelitian (Patton, 2015). (2) Observasi non-partisipan, dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan, interaksi petugas-masyarakat, dan kondisi fasilitas pendukung di lokasi penelitian. (3) Studi dokumentasi, melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen-dokumen relevan seperti standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, data keluhan masyarakat, dan laporan kinerja kelurahan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles et al. (2014). Proses analisis ini meliputi tiga alur kegiatan yang berlangsung secara simultan dan berkelanjutan: (a) Reduksi data (*data reduction*), yaitu proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengabstraksikan data mentah yang terkumpul dari lapangan. (b) Penyajian data (*data display*), yang melibatkan pengorganisasian informasi hasil reduksi ke dalam bentuk narasi, matriks, atau bagan agar mudah dipahami. (c) Penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion*

drawing/verification), yaitu proses interpretasi terhadap data yang telah disajikan untuk menjawab rumusan masalah, yang diverifikasi secara terus-menerus selama penelitian berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan alat atau fasilitas yang digunakan untuk menunjang suatu kegiatan atau aktivitas seperti komputer, mesin fotocopy, kursi, ruang tunggu dan lahan parkir. Ketika membahas sarana dan prasarana dalam kaitannya dengan layanan publik, penekanannya sering kali adalah pada peran krusial yang dimainkan oleh elemen-elemen ini dalam memastikan kelancaran operasi dan mutu layanan tinggi yang ditawarkan kepada publik atau pengguna.

Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan atau bahkan melampaui tuntutan dan harapan masyarakat terhadap suatu layanan disebut kualitas layanan. Kualitas layanan mencakup berbagai faktor, termasuk ketepatan waktu, sikap dan perilaku polisi, aksesibilitas, dan efisiensi dalam menyelesaikan masalah atau memenuhi permintaan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat berkorelasi langsung dengan kualitas pelayanan, yang berdampak pada loyalitas masyarakat dan citra kantor.

Meskipun terdapat keterbatasan administratif dan perilaku petugas yang kurang baik, penelitian ini menilai kualitas layanan Kantor Desa Sisir sangat baik. Kedua penelitian menunjukkan bahwa komponen kunci kebahagiaan masyarakat adalah kualitas layanan.

Waktu Penyelesaian Layanan

Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan prosedur pelayanan dari awal hingga akhir disebut sebagai waktu penyelesaian pelayanan. Ini mencakup jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permintaan warga, termasuk menyiapkan dokumen atau sertifikat

administratif, di layanan publik kantor desa. Secara umum, layanan yang lebih sederhana dapat diselesaikan lebih cepat, sedangkan layanan yang lebih rumit membutuhkan waktu lebih lama.

Berdasarkan hasil observasi kajian ini, tata cara sejak pengajuan permohonan sampai dengan pelayanan selesai dilaksanakan berjalan dengan baik dan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan secara tegas oleh pihak kecamatan.

Sikap Petugas Dalam Memahami Kebutuhan Masyarakat

Sikap petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat merujuk pada kemampuan petugas untuk mendengarkan, mengidentifikasi, dan merespons kebutuhan atau masalah yang dihadapi oleh masyarakat dengan cara yang sesuai dan efektif. Sikap ini mencakup berbagai aspek dalam pelayanan publik yang harus dijalani oleh petugas di kantor kelurahan atau instansi pemerintahan lainnya.

Petugas telah memberikan pelayanan terbaik kepada pelamar, berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti terkini. Petugas selalu tersenyum dan ramah saat memberikan pelayanan meskipun ada beberapa petugas yang kadang menunjukkan sikap yang kurang baik kepada pemohon.

Secara keseluruhan, kedua studi menunjukkan pentingnya sikap petugas yang konsisten dan profesional dalam meningkatkan kepuasan publik dan kualitas layanan publik. Konsistensi dalam sikap dan perilaku polisi diperlukan karena perbedaan dalam sikap petugas dapat memengaruhi pandangan publik terhadap layanan yang diberikan.

Kendala yang Dihadapi Petugas Dalam Pelaksanaan Pelayanan

Tantangan yang dihadapi petugas saat menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik terkait dengan sejumlah masalah yang menghambat kemampuan mereka untuk

memberikan layanan sebaik mungkin. Kualitas, kecepatan, dan kelancaran layanan yang diterima masyarakat dapat terpengaruh oleh masalah-masalah ini, yang dapat berasal dari dalam maupun luar organisasi. Jumlah petugas yang sedikit membuat sulit memberikan pelayanan yang maksimal, apalagi jika jumlah permohonan meningkat, berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti saat ini. Petugas merasa terburu-buru dalam melayani setiap pemohon dengan baik, terutama ketika jumlah masyarakat atau pemohon yang datang sangat banyak pada hari tersebut. Beban kerja yang tinggi dan interaksi dengan masyarakat yang kurang positif kadang menyebabkan petugas bersikap emosional.

Keterbatasan SDM menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Jumlah petugas yang tidak memadai dapat menyebabkan kesulitan dalam memberikan pelayanan yang optimal, terutama saat jumlah pemohon meningkat. Beban kerja yang berat dan kurangnya interaksi yang membangun dengan masyarakat dapat berdampak pada sikap petugas, yang kemudian dapat berdampak pada kualitas layanan yang mereka berikan. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik, sangat penting untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia.

Peran Lurah Dalam Membuat Strategi Pelayanan Agar Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Keterlibatan kepala desa dalam mengembangkan rencana pelayanan untuk meningkatkan kepuasan publik melibatkan sejumlah langkah dan peraturan untuk menjamin bahwa pelayanan publik desa diberikan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan tuntutan penduduk.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak di Kelurahan Sisir, dapat disimpulkan bahwa peran Lurah dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sangat signifikan. Inovasi yang dilakukan oleh Lurah, seperti program Paijo, Jogo Beras, dan sistem pengaduan

berbasis online (*Pulen*), telah memberikan dampak positif dalam pelayanan publik.

Selain itu, Lurah juga memperhatikan pentingnya evaluasi dan perbaikan pelayanan, serta memastikan agar setiap keluhan masyarakat dapat diselesaikan dengan cepat. Strategi lain yang diterapkan adalah membuka saluran pengaduan bagi masyarakat untuk mengelola keluhan dan memastikan pelayanan lebih transparan. Para pegawai dan masyarakat merasa puas dengan kinerja Lurah, yang tidak hanya mengutamakan inovasi tetapi juga terlibat langsung dalam kegiatan bersama masyarakat, seperti pembersihan lingkungan.

Faktor Pendukung

Berikut ini beberapa aspek penting yang berkontribusi terhadap peningkatan standar pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai narasumber di Desa Sisir.

1. Keterampilan dan Kemampuan Petugas: Narasumber seperti Bapak Yunus Rakhmad Purwanto, Sekretaris Lurah, menekankan pentingnya keterampilan layanan dan kemampuan pengoperasian alat bantu seperti komputer. Sebagai hasilnya, petugas dapat melayani masyarakat secara lebih efektif dan efisien.
2. Fasilitas yang Memadai: Ketersediaan fasilitas yang memadai juga menjadi faktor penting. Fasilitas yang baik dan akses yang mudah berkontribusi pada kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
3. Sikap Petugas: Sikap ramah dan sopan dari petugas juga diakui oleh masyarakat sebagai faktor pendukung utama. Petugas selalu cepat dalam menangani keluhan dan menunjukkan sikap positif saat melayani.
4. Penggunaan Teknologi: Semua petugas di kantor kelurahan mampu mengoperasikan perangkat teknologi seperti komputer dan printer, yang mempercepat proses pelayanan. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sisir didukung oleh kombinasi keterampilan petugas, fasilitas yang memadai, sikap positif dari petugas, serta penggunaan teknologi yang efisien. Masyarakat senang dengan pelayanan saat ini karena polisi bersikap sopan dan membantu serta cepat dalam menangani pengaduan.

Faktor Penghambat

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap berbagai pemangku kepentingan di Desa Sisir, dapat disimpulkan bahwa terdapat sejumlah hambatan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan kepuasan masyarakat.

1. Kekurangan Sumber Daya Manusia

Salah satu isu utama yang diidentifikasi adalah kekurangan pegawai. Bapak Yunus Rakhmad Purwanto, sekretaris lurah, menekankan bahwa ketika jumlah pengunjung meningkat, petugas kesulitan memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa kurang puas dengan layanan yang diterima.

2. Masalah Teknis dan Infrastruktur

Selain masalah sumber daya manusia, terdapat juga kendala teknis seperti jaringan internet yang lambat dan sarana prasarana yang sering mengalami gangguan. Bapak Sukandi menyoroti bahwa ketika alat bantu di kantor mengalami kerusakan atau jaringan internet tidak stabil, hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam menyelesaikan urusan masyarakat. Situasi ini semakin diperburuk oleh sikap petugas yang kadang kurang ramah atau profesional, seperti yang disampaikan oleh Ibu Sri.

3. Daya Tanggap Masyarakat

Daya tanggap masyarakat juga menjadi faktor penting dalam pelayanan. Ketidakhahaman atau persepsi negatif terhadap cara petugas berkomunikasi dapat mengakibatkan kesalahpahaman.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kantor Desa Sisir telah berhasil menyediakan prasarana dan fasilitas fisik yang memadai, yang secara signifikan berkontribusi positif terhadap efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan secara umum dinilai baik, ditandai dengan layanan yang cepat dan sikap petugas yang ramah. Namun, masih terdapat kendala administratif dan beberapa aspek perilaku petugas yang memerlukan perbaikan. Kendala utama yang teridentifikasi meliputi keterbatasan kuantitas sumber daya manusia (SDM) yang menyebabkan beban kerja tinggi, serta permasalahan teknis seperti konektivitas internet yang belum optimal dan gangguan peralatan. Keterampilan petugas, fasilitas memadai, dan pemanfaatan teknologi merupakan faktor pendukung utama kualitas pelayanan. Sebaliknya, keterbatasan SDM, masalah teknis, serta variasi dalam daya tanggap masyarakat menjadi faktor penghambat yang signifikan. Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran strategis diajukan. Prioritas utama adalah peningkatan kuantitas dan kualitas SDM. Selanjutnya, perlu dipastikan konsistensi dalam waktu penyelesaian layanan, serta implementasi evaluasi dan pengawasan berkala. Optimalisasi pemeliharaan dan peningkatan sarana prasarana, termasuk infrastruktur teknologi informasi, juga krusial. Terakhir, peningkatan intensitas dan kualitas komunikasi dua arah antara pemerintah desa dan masyarakat sangat direkomendasikan. Implementasi saran-saran ini diharapkan dapat mengatasi kendala yang ada dan lebih lanjut meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kepuasan masyarakat di Desa Sisir.

REFERENSI

- Creswell, W. John & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2017). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* ((5th ed.). SAGE

Publications.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Fourth Edition. In *The SAGE Handbook of Applied Social Research Methods*.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. SAGE Publications.
- Prihatin, M., Zaili Rusli, & Hasim As'ari. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 266–274. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7378>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jjask.v1i2.8>
- Yulianti, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Program Pembayaran Gaji Pensiun Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Pos Kota Banjar. *JlPE: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 18–23. <https://jurnal.stisipbp.ac.id/index.php/JlPE/article/view/111>