

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA MOJOSARIREJO KECAMATAN DRIYOREJO KABUPATEN GRESIK

Quality of Public Services in Mojosarirejo Village Driyorejo District Gresik Regency

Siti Marwiyah^{1*}
Fery Teguh¹

¹Universitas Panca Marga,
Probolinggo

*corresponding author:
marwiyah@upm.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam tingkat kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Mojosarirejo Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik. Sebagai garda terdepan birokrasi, pemerintah desa memiliki peran krusial dalam memenuhi ekspektasi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan fenomena pelayanan secara faktual dan sistematis. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dengan aparatur desa dan masyarakat, serta dokumentasi. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber. Analisis data interaktif mengadopsi model Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat dari lima dimensi kualitas pelayanan: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) telah diimplementasikan dengan baik dan cenderung memenuhi harapan masyarakat. Aparatur desa dinilai mampu, responsif, dan ramah. Namun, penelitian ini menemukan kelemahan signifikan pada dimensi *tangible* (bukti fisik). Aspek kenyamanan tempat pelayanan, termasuk kebersihan serta kondisi sarana dan prasarana menjadi keluhan utama masyarakat. Temuan ini mengindikasikan adanya ketimpangan antara kualitas sumber daya manusia yang memadai dengan dukungan infrastruktur fisik yang belum optimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa.

Kata Kunci:

Kualitas pelayanan
Pelayanan publik
Pemerintah Desa
Dimensi SERVQUAL

Keywords:

Service quality
Public service
Village Government
SERVQUAL dimensions

Abstract

This research aims to thoroughly analyze the quality level of public services at the Mojosarirejo Village Office, Driyorejo District, Gresik Regency. As the frontline of bureaucracy, the village government plays a crucial role in meeting community expectations. This study employed a descriptive method with a qualitative approach to portray the service phenomenon factually and systematically. Data were collected through observation, in-depth interviews with village officials and community members, and documentation. Data validity was tested using source triangulation techniques. The interactive data analysis adopted the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that four of the five service quality dimensions: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy* have been well implemented and tend to meet community expectations. Village officials were perceived as capable, responsive, and friendly. However, this study identifies a significant weakness in the *tangible* dimension. The comfort of the service area, including the cleanliness and condition of facilities and infrastructure, was the primary complaint from the public. This finding suggests a disparity between adequate human resource quality and suboptimal physical infrastructure support in the delivery of public services at the village level.



© 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: 14-07-2025

Accepted: 26-07-2025

Published: 28-07-2025

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi di Indonesia menempatkan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu agenda prioritas utama. Tuntutan ini sejalan dengan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa negara

berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Pelayanan publik tidak lagi dipandang sebagai bentuk kemurahan hati pemerintah, melainkan sebagai tugas pokok dan fungsi aparatur negara. Konsep pelayanan itu sendiri merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang esensial

dalam setiap aspek kelembagaan, baik pada organisasi pemerintah maupun korporasi (Sinambela, 2006). Namun, realitas di lapangan seringkali menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat (*public expectation*) dan kinerja aktual penyelenggara layanan (*perceived performance*).

Isu mengenai rendahnya mutu pelayanan publik masih menjadi problematik kronis di negara berkembang, termasuk Indonesia (Detiknews, 2024). Permintaan masyarakat akan layanan yang cepat, mudah, dan terjangkau seringkali tidak sebanding dengan kapasitas yang dimiliki oleh pemerintah untuk menyediakannya (Supawanhar et al., 2024). Akibatnya, muncul persepsi negatif terhadap birokrasi yang dianggap lamban, berbelit-belit, dan tidak transparan (Wardaniah, 2022). Kekhawatiran ini semakin relevan di era otonomi daerah, di mana pemerintah daerah, termasuk pemerintah desa, dituntut untuk lebih mandiri dan responsif dalam memberikan pelayanan terbaik kepada warganya. Pemerintah desa, sebagai unit pemerintahan terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, memegang peranan strategis. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa menjadi cerminan langsung dari wajah birokrasi di tingkat akar rumput.

Pemerintah pusat dan daerah terus berupaya melakukan inovasi untuk menjawab tantangan tersebut. Salah satu inisiatif berskala makro adalah pembangunan Mal Pelayanan Publik (MPP), seperti yang telah diimplementasikan di Kabupaten Gresik. MPP dirancang sebagai solusi *one-stop service* yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dari instansi pusat, daerah, BUMN, hingga swasta dalam satu lokasi. Konsep ini bertujuan menyederhanakan alur birokrasi dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Namun, inovasi di tingkat kabupaten seringkali belum sepenuhnya meresap atau direplikasi secara efektif di tingkat desa. Pelayanan administratif dasar seperti pengurusan surat keterangan, izin tinggal, hingga perizinan usaha kecil masih terpusat

di kantor desa, yang operasionalnya sangat bergantung pada sumber daya lokal.

Desa Mojosarirejo yang terletak di Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik merupakan entitas pemerintahan yang menjalankan fungsi pelayanan esensial bagi warganya mulai dari administrasi kependudukan hingga pembinaan kemasyarakatan. Kantor desa ini beroperasi lima hari kerja dalam seminggu dan menjadi titik sentral bagi warga untuk mengurus berbagai keperluan. Berdasarkan observasi awal, terdapat dinamika yang menarik dalam penyelenggaraan pelayanan di desa ini. Di satu sisi, ada upaya dari aparaturnya untuk melayani masyarakat, namun di sisi lain muncul keluhan-keluhan terkait aspek-aspek tertentu dari pelayanan tersebut. Fenomena ini memunculkan pertanyaan mendasar mengenai efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, penelitian ini dianggap krusial untuk membedah secara sistematis bagaimana kualitas pelayanan publik di Desa Mojosarirejo. Dengan menggunakan kerangka lima dimensi kualitas pelayanan, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang telah diakui secara luas dalam studi manajemen pelayanan (Ratminto et al., 2005), penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Desa Mojosarirejo berdasarkan lima dimensi tersebut, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi pemerintah Desa Mojosarirejo untuk perbaikan berkelanjutan serta menjadi referensi akademis mengenai praktik pelayanan publik di tingkat desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena relevan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam suatu fenomena sosial dalam konteks alamiahnya, yakni kualitas pelayanan publik di Desa Mojosarirejo Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik.

Fokus penelitian adalah untuk menyajikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai praktik pelayanan yang terjadi. Lokasi penelitian ditetapkan di Desa Mojosarirejo, dengan situs penelitian utama di Kantor Desa Mojosarirejo sebagai pusat penyelenggaraan pelayanan.

Sumber data adalah sumber dari mana data diperoleh. Keberadaan data berfungsi untuk memungkinkan sumber informasi dinyatakan sebagai objek penelitian dan alat analisis bagi peneliti. Sumber data yang dipermasalahkan dalam penelitian adalah subjek dari siapa data tersebut diperoleh (Arikunto, 1998). Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data utama yang digali langsung dari lapangan melalui teknik observasi partisipatif dan wawancara mendalam (Sugiyono, 2019). Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*, yaitu dipilih berdasarkan kriteria relevansi dan kapasitasnya untuk memberikan informasi yang kaya dan mendalam sesuai tujuan penelitian. Informan kunci meliputi Kepala Desa Mojosarirejo, Kepala Urusan Pemerintahan, aparatur desa lainnya (staf), serta perwakilan masyarakat (Ketua RT/RW dan warga) yang pernah atau sering menerima layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen terkait seperti profil desa, standar operasional prosedur (SOP) arsip, serta foto-foto yang mendokumentasikan kondisi fisik dan proses pelayanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan secara interaktif. Peneliti memulai dengan observasi untuk memahami konteks fisik, alur pelayanan, dan interaksi antara aparatur dengan masyarakat. Selanjutnya, dilakukan wawancara mendalam dengan menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur untuk mengeksplorasi persepsi dan pengalaman informan terkait lima dimensi kualitas pelayanan. Terakhir, teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memverifikasi data yang diperoleh.

Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menerapkan uji kredibilitas data melalui triangulasi sumber. Teknik ini dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek silang informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari (Miles & Huberman, 2014), yakni reduksi data, yaitu proses memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data kasar dari lapangan; penyajian data, yaitu mengorganisasikan informasi yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi atau matriks agar mudah dipahami; dan penarikan kesimpulan (verifikasi), yaitu proses membuat simpulan awal yang kemudian diverifikasi secara terus-menerus selama penelitian berlangsung hingga diperoleh simpulan yang kokoh dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Desa Mojosarirejo Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik dianalisis melalui lima dimensi utama: *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Secara umum, temuan menunjukkan bahwa pelayanan publik di desa tersebut telah menerapkan prinsip-prinsip kualitas pelayanan, namun implementasinya belum merata di semua dimensi.

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi ini mengukur aspek fisik dari pelayanan, seperti penampilan aparatur, fasilitas, dan sarana pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi ini menjadi titik terlemah dalam pelayanan di Kantor Desa Mojosarirejo. Meskipun penampilan aparatur dinilai cukup rapi, keluhan utama dari masyarakat terfokus pada ketidaknyamanan tempat pelayanan. Sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, kursi, dan kebersihan lingkungan kantor dinilai kurang terawat dan tidak memadai. Fungsi beberapa fasilitas tidak optimal, sehingga mengurangi kenyamanan masyarakat saat

menunggu atau mengurus keperluannya. Penggunaan alat bantu modern seperti komputer sudah ada, namun kondisi fisik kantor secara keseluruhan belum mencerminkan citra sebuah institusi pelayanan yang profesional.

Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi ini mengukur kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan sesuai janji. Pada dimensi ini, pelayanan di Desa Mojosarirejo dinilai baik dan sesuai harapan masyarakat. Seluruh aparatur desa menunjukkan kemampuan dan keahlian yang memadai dalam menjalankan tugasnya. Mereka mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer untuk administrasi secara efektif dan memberikan layanan sesuai dengan prosedur yang ada. Kecermatan dalam memproses dokumen dan kejelasan standar pelayanan dirasakan positif oleh masyarakat.

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Dimensi ini menilai kemauan aparatur untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Responsiveness diimplementasikan dengan sangat baik. Aparatur desa menunjukkan sikap tanggap dalam merespon kebutuhan masyarakat. Mereka memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan tidak menunda-nunda pekerjaan. Tidak ditemukan keluhan signifikan dari pengguna layanan terkait kecepatan atau ketanggapan aparatur dalam menangani permintaan layanan maupun keluhan.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi ini berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan aparatur dalam menumbuhkan rasa percaya pada masyarakat. Pada dimensi ini, pelayanan dinilai sudah memuaskan. Aparatur desa mampu memberikan jaminan kepastian, baik terkait waktu penyelesaian layanan maupun biaya (untuk layanan yang

memerlukan retribusi sesuai peraturan). Sikap mereka yang sopan dan berpengetahuan menciptakan rasa aman dan percaya bagi masyarakat bahwa urusan mereka ditangani oleh orang yang kompeten.

Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi ini mengukur kepedulian dan perhatian individual yang diberikan aparatur kepada masyarakat. Dimensi Empathy juga dinilai telah diterapkan dengan sangat baik. Aparatur desa menunjukkan sikap ramah, sopan, dan tidak diskriminatif. Mereka berusaha memahami kebutuhan spesifik setiap warga dan mendahulukan kepentingan mereka. Interaksi yang hangat dan menghargai setiap individu menjadi nilai lebih yang dirasakan oleh masyarakat, yang berkontribusi besar pada citra positif pelayanan dari sisi humanis.

PEMBAHASAN

Analisis hasil penelitian menunjukkan sebuah paradoks dalam praktik pelayanan publik di Desa Mojosarirejo: keunggulan pada aspek sumber daya manusia (*humanware*) berbanding terbalik dengan kelemahan pada aspek infrastruktur fisik (*hardware*). Kualitas pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat, idealnya merupakan sinergi dari berbagai komponen (Ratminto et al., 2005). Kegagalan pada satu dimensi dapat mereduksi persepsi kualitas secara keseluruhan, meskipun dimensi lainnya telah berjalan optimal. Pembahasan ini akan mengurai temuan dari setiap dimensi untuk memahami dinamika yang terjadi.

Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi tangible atau bukti fisik adalah wajah dari sebuah layanan. Ia merupakan aspek pertama yang dilihat dan dirasakan oleh masyarakat yang secara signifikan membentuk persepsi awal mereka. Temuan bahwa kenyamanan tempat pelayanan, kebersihan, serta fungsi sarana dan prasarana di Kantor Desa

Mojosariarjo menjadi keluhan utama. Menurut teori kualitas pelayanan, lingkungan fisik yang bersih, nyaman, dan profesional tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga membangun kepercayaan dan citra positif institusi (Gaspersz, 1994). Ketika masyarakat harus menunggu di ruang yang tidak nyaman atau melihat fasilitas yang usang, hal ini secara tidak langsung mengirimkan pesan bahwa penyelenggara layanan kurang peduli atau tidak profesional, terlepas dari seberapa ramah aparaturnya.

Kondisi ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, keterbatasan alokasi anggaran desa. Pemerintah desa seringkali dihadapkan pada pilihan prioritas dalam penggunaan Dana Desa atau Alokasi Dana Desa. Kebutuhan untuk pembangunan infrastruktur yang lebih besar mungkin lebih diutamakan ketimbang pemeliharaan atau perbaikan kantor desa. Kedua, rendahnya kesadaran manajerial. Bisa jadi, pimpinan dan aparatur desa belum sepenuhnya menyadari dampak strategis dari fasilitas fisik terhadap persepsi kualitas pelayanan. Mereka mungkin lebih fokus pada penyelesaian tugas-tugas administratif (aspek *reliability* dan *responsiveness*) dan menganggap aspek fisik sebagai hal sekunder. Ketiga, kurangnya standar dan pengawasan. Tanpa adanya standar minimum yang jelas mengenai kelayakan sarana prasarana kantor desa dari pemerintah kabupaten, serta mekanisme pengawasan yang efektif, maka perbaikan cenderung tidak menjadi prioritas.

Dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*

Berbanding terbalik dengan kelemahan fisik, empat dimensi lainnya yang sangat bergantung pada kinerja aparatur menunjukkan hasil yang sangat positif. Ini adalah temuan penting yang menyoroti kekuatan modal sosial dan sumber daya manusia di tingkat desa.

Kehandalan (*reliability*) yang ditunjukkan oleh aparatur mencerminkan kompetensi teknis mereka. Kemampuan menggunakan alat bantu seperti komputer dan memahami

prosedur menunjukkan adanya kapasitas yang memadai. Ini adalah fondasi dari pelayanan yang berkualitas, karena tanpa kehandalan, kecepatan dan keramahan menjadi tidak berarti. Keberhasilan pada dimensi ini kemungkinan didukung oleh program peningkatan kapasitas aparatur desa atau proses belajar mandiri yang didorong oleh tuntutan pekerjaan yang semakin modern.

Ketanggapan (*responsiveness*) yang tinggi adalah cerminan dari budaya kerja yang positif. Kemauan untuk membantu dengan cepat dan tepat, sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 berhasil diwujudkan di Desa Mojosariarjo. Hal ini bisa jadi dipengaruhi oleh struktur sosial di desa, di mana aparatur dan masyarakat hidup dalam lingkungan yang sama dan saling mengenal. Hubungan personal ini menciptakan tekanan sosial yang positif bagi aparatur untuk tidak mengecewakan tetangga mereka sendiri, sebuah mekanisme kontrol sosial informal yang seringkali lebih efektif daripada pengawasan formal.

Jaminan (*assurance*) yang dirasakan masyarakat lahir dari kombinasi pengetahuan, kesopanan, dan integritas aparatur. Kemampuan mereka untuk memberikan kepastian waktu dan biaya menumbuhkan kepercayaan yang merupakan komponen terpenting dalam hubungan antara pemerintah dan warganya (Rasyid, 1998). Ketika masyarakat percaya bahwa mereka tidak akan dipermainkan atau dibebani biaya tidak resmi, tingkat kepuasan mereka akan meningkat secara signifikan.

Empati (*empathy*) menjadi puncak dari kualitas pelayanan humanis. Sikap ramah, tidak diskriminatif, dan mendahulukan kepentingan warga menunjukkan bahwa aparatur di Desa Mojosariarjo tidak hanya menjalankan tugas sebagai petugas, tetapi juga sebagai pelayan dalam arti sesungguhnya. Dimensi ini sangat krusial di tingkat desa, di mana interaksi tatap muka masih dominan. Keramahan dan kepedulian dapat menjadi kompensasi atas kekurangan pada dimensi lain. Masyarakat mungkin akan lebih toleran terhadap ruang tunggu yang kurang

nyaman jika mereka dilayani dengan senyum tulus dan penuh perhatian.

Paradoks Pelayanan dan Implikasinya

Temuan di Desa Mojosarirejo menggambarkan sebuah paradoks pelayanan desa antara kualitas interaksi personal (SDM) yang tinggi di satu sisi berhadapan dengan kualitas lingkungan fisik (sarana prasarana) yang rendah di sisi lain. Fenomena ini memiliki beberapa implikasi penting.

Pertama, ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia saja tidak cukup untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang holistik. Pemerintah baik di tingkat desa, daerah maupun pusat, harus menyadari bahwa investasi pada infrastruktur fisik pelayanan adalah bagian tidak terpisahkan dari upaya reformasi birokrasi. Mengabaikan aspek *tangible* berarti membiarkan kesan pertama yang negatif yang dapat menodai citra positif yang sudah dibangun melalui keramahan dan kompetensi aparatur.

Kedua, kekuatan pada dimensi *humanware* menunjukkan adanya modal sosial yang kuat yang bisa dioptimalkan. Hubungan yang erat antara aparatur dan masyarakat adalah aset yang tidak dimiliki oleh birokrasi di tingkat yang lebih tinggi. Aset ini harus terus dipelihara melalui pembinaan, apresiasi, dan penciptaan lingkungan kerja yang kondusif. Namun, pemerintah juga harus waspada agar hubungan personal ini tidak bergeser menjadi praktik nepotisme atau kolusi yang dapat merusak prinsip imparialitas.

Ketiga, temuan ini menjadi kritik terhadap implementasi kebijakan pelayanan publik. Inisiatif besar seperti MPP di tingkat kabupaten menunjukkan adanya visi pemerintah untuk pelayanan modern. Namun, kesenjangan kualitas antara MPP dan kantor desa menunjukkan bahwa visi tersebut belum sepenuhnya diturunkan (*cascading*) menjadi program aksi yang konkret di level desa. Perlu ada kebijakan yang lebih terstruktur untuk standardisasi dan peningkatan kualitas sarana prasarana di seluruh

titik layanan hingga ke tingkat paling bawah disertai dengan alokasi anggaran yang memadai.

Pada akhirnya, kualitas pelayanan publik yang unggul hanya dapat tercapai jika terdapat keseimbangan antara semua dimensi. Kualitas SDM yang responsif dan kompeten harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai dan profesional. Tingginya rasa tanggung jawab pelaksana tugas harus diimbangi dengan penyediaan peralatan dan lingkungan kerja yang mendukung kelancaran proses pelayanan. Tanpa keseimbangan ini, kepuasan masyarakat tidak akan pernah tercapai secara optimal.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik di Desa Mojosarirejo menunjukkan gambaran dualistis, sangat memuaskan pada aspek interaksi humanis namun lemah pada infrastruktur fisik. Dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* telah diterapkan secara optimal tercermin dari aparatur yang kompeten, cepat tanggap, dan ramah, sehingga memenuhi harapan masyarakat. Akan tetapi, keunggulan ini dibayangi oleh kelemahan fundamental pada dimensi *tangible*, di mana kondisi sarana prasarana yang tidak nyaman dan kurang terawat menjadi keluhan utama. Untuk mengatasi ketimpangan ini disarankan agar Pemerintah Desa Mojosarirejo memprioritaskan alokasi anggaran untuk perbaikan fasilitas fisik guna meningkatkan kenyamanan publik. Selain itu, transparansi harus ditingkatkan dengan mempublikasikan standar layanan yang jelas. Di tingkat lebih tinggi, Pemerintah Kabupaten perlu menetapkan standar kelayakan fisik bagi kantor desa dan menerapkan sanksi yang jelas atas pelanggaran SOP untuk menjamin kualitas. Dengan tetap mempertahankan kinerja SDM yang unggul sembari memperbaiki aspek fisik, kepuasan publik yang holistik dapat terwujud, di mana profesionalisme tidak hanya dirasakan tetapi juga terlihat.

REFERENSI

- Arikunto, S. (1998). *Manajemen Penelitian*. PT. Rineka Cipta.
- Detiknews. (2024). *Ombudsman RI Tangani 26 Ribu Kasus Pelayanan Publik Sepanjang 2023*. <https://news.detik.com/berita/d-7241812/ombudsman-ri-tangani-26-ribu-kasus-pelayanan-publik-sepanjang-2023>
- Gaspersz, V. (1994). *Manajemen Kualitas*. Gramedia.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. UI Press.
- Rasyid, M. R. (1998). *Nasionalisme dan Demokrasi Indonesia : Menghadapi tantangan Globalisasi*. Yarsif Watampone.
- Ratminto, Winarsih, & Septi, A. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. Alfabeta.
- Supawanhar, S., Askani, A., & Hartono, R. (2024). Kualitas Pelayanan Sektor Publik Dengan Pendekatan Perspektif New Public Management (Npm). *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 502–510. <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i3.1014>
- Wardaniah, R. (2022). Kritik Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Indonesia. *Dialektika Publik : Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 6(1), 1–7. <https://doi.org/10.33884/dialektikapublik.v6i1.5491>
- Perundang-undangan:
 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.