

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH DESA KUAPAN KECAMATAN TAMBANG TAHUN 2024

Oleh : Syahdia Maharani
Pembimbing : Adlin, S.Sos, M.Si.

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
Kampus Bina Widya, JL. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Public service is a crucial indicator for achieving effective, efficient, and accountable village governance. However, public service practices at the village level still face various challenges, including limited infrastructure, low information transparency, and public complaints regarding the speed and accuracy of administrative services. This study aims to analyze the quality of public services provided by the Kuapan Village government, Tambang District, Kampar Regency, in 2024. The study employed a quantitative approach with descriptive methods. Primary data were obtained through a Likert-scale questionnaire distributed to 60 community respondents who had received services at the Kuapan Village Office, supported by observation and documentation. Data were analyzed using descriptive statistics using SPSS software to obtain an overview of the frequency distribution and percentage of respondents' responses.

The results indicate that the quality of public services in Kuapan Village is categorized as quite good based on five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Of the five dimensions of public service quality, the dimensions that most satisfied the Kuapan Village community were responsiveness, assurance, and empathy. However, weaknesses remain in information transparency, limited waiting rooms, and suboptimal utilization of infrastructure. In conclusion, public services in Kuapan Village have met most service quality indicators, but improvements are needed in terms of staff professionalism, facility provision, and service transparency to achieve higher quality public services.

.Keywords: Public Services, Village, Quality

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada level desa, pelayanan publik memiliki peran strategis karena langsung bersentuhan dengan kepentingan warga. Desa bukan hanya menjadi unit administratif terkecil, tetapi juga ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan yang menentukan tercapainya kesejahteraan masyarakat.

Oleh sebab itu, kualitas pelayanan di desa menjadi indikator penting keberhasilan pembangunan pemerintahan lokal. Meskipun demikian, praktik pelayanan publik ditingkat desa sering kali menghadapi berbagai tantangan. Permasalahan umum yang muncul antara lain keterbatasan sarana dan prasarana, kapasitas aparatur yang belum merata, serta sistem pelayanan yang masih cenderung berbelit. Kondisi tersebut berdampak pada persepsi masyarakat

terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari aparat desa sebagai tanggung jawabnya terhadap masyarakat. sebagai tanggung jawabnya kepada masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. untuk memenuhi tuntutan masyarakat, aparat pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik.

Menurut Goetsch dan David dalam (JK Kairupan, 2015) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Desa Kuapan yang terletak di Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar, merupakan salah satu desa yang tengah berkembang dengan jumlah penduduk terus meningkat serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang semakin kompleks. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Kuapan mencakup berbagai aspek, diantaranya, Pelayanan Administrasi Kependudukan seperti pembuatan dan pengurusan Kartu Keluarga (KK), pembuatan Surat Keterangan Izin Usaha dan Kartu Tanda Penduduk, Pelayanan surat keterangan dan legalisasi seperti surat pengantar untuk pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan Pelayanan lainnya.

Fenomena yang terjadi di Desa Kuapan, Kecamatan Tambang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala. Terdapat beberapa permasalahan terkait dengan pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat desa yang di dapatkan oleh penulis dari beberapa masyarakat. Berdasarkan observasi awal, ditemukan pelayanan publik di Desa Kuapan masih melakukan pelayanan dengan cara manual, data pelayanan publik kadang di bukukan kadang tidak (Data Masyarakat) seperti yang ditemukan di pelayanan publik Desa Kuapan yang hanya membukukan atau mendatakan tamu (masyarakat) yang memiliki keperluan di pelayanan publik.

Selain itu, masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai proses pelayanan yang lambat dan kurang transparan, terutama dalam pengurusan surat kependudukan, surat pernyataan, dan pelayanan administrasi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip efektivitas dan efisien pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik belum sepenuhnya diterapkan.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, dapat ditarik rumusan masalah untuk penelitian ini yaitu “Bagaimana Tingkat Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Kuapan Tahun 2024?”

C. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik yang dilakukan Pemerintah Desa Kuapan Kecamatan Tambang Tahun 2024.

D. KERANGKA TEORI

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2001) kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan sejauh mana suatu layanan dianggap berhasil oleh masyarakat. Secara umum, kualitas pelayanan menggambarkan tingkat kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan, harapan, dan standar yang diinginkan oleh masyarakat yang menerima layanan. Artinya, semakin sesuai layanan yang diberikan kepada masyarakat, semakin tinggi juga nilai terhadap kualitas layanan tersebut.

Menurut (Zeithaml, Berry dalam Adam 2015:11) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diidentifikasi melalui beberapa dimensi tertentu, seperti : bukti fisik (Tangible), kehandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Kelima dimensi ini memberikan gambaran menyeluruh tentang aspek yang perlu diperhatikan dalam menilai mutu pelayanan. Penjelasan dimensi-dimensi dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik
yaitu kemampuan suatu pemerintah dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Dimensi ini berkaitan dengan aspek yang dapat dilihat oleh masyarakat, seperti kebersihan, kerapian, serta kelengkapan sarana prasarana yang digunakan dalam pelayanan.
2. *Reliability*, atau kehandalan
Kehandalan merujuk pada kemampuan aparat desa dalam memberikan layanan sesuai janji atau prosedur yang berlaku. Hal ini mencakup konsistensi, tepat waktu, dan keakuratan hasil pelayanan yang diterima masyarakat.
3. *Responsiveness*, atau Ketanggapan
Daya tanggap adalah kesinggapan perangkat desa untuk merespons kebutuhan warga, termasuk kemauan memberikan bantuan dan kecepatan

menyelesaikan proses pelayanan. Dimensi ini menekankan pentingnya pelayanan yang cepat dan tidak berbelit.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian

Jaminan berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Faktor utamanya adalah kompetensi, sikap sopan, serta profesionalisme aparatur, sehingga warga merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diterima.

5. *Empathy*,

Empati menekankan pada perhatian personal dari aparat desa kepada masyarakat. Dimensi ini tampak melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, serta keadilan memahami kebutuhan dan khusus setiap warga.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Wasistiono dalam (Hardiyansyah, 2018) pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan pemerintah atau lembaga terkait untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kegiatan ini mencakup penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif yang dilaksanakan sesuai aturan hukum yang berlaku.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan layanan yang meliputi barang, jasa, dan administrasi kepada seluruh warga negara. Dengan kata lain, pelayanan publik adalah mekanisme resmi negara untuk memastikan hak masyarakat terhadap layanan dasar dapat terpenuhi secara adil dan merata.

c. kepuasan masyarakat

Menurut Atmaja (2018:51) kepuasan masyarakat dapat dipahami sebagai kondisi psikologi yang muncul ketika pengalaman mereka dalam menerima pelayanan sesuai

atau bahkan melebihi harapan yang telah dibentuk sebelumnya. Secara konseptual, kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana layanan publik mampu memenuhi ekspektasi warga. Apabila kualitas pelayanan dianggap sejalan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, maka timbul perasaan puas. Sebaliknya, perbedaan besar antara harapan dan realitas layanan akan menghasilkan rasa tidak puas.

E. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian mencakup seluruh masyarakat Desa Kuapan yang berjumlah 3.858 jiwa. Sampel diambil sebanyak 60 responden yang diambil dari masyarakat yang sudah pernah melakukan pelayanan di Kantor Desa Kuapan menggunakan teknik accidental sampling. Data primer diperoleh melalui kusioner berbasis skala Guttman, serta observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif sederhana menggunakan SPSS versi 26 untuk menampilkan frekuensi dan persentase setiap indikator dalam lima dimensi kualitas pelayanan.

F. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 60 responden masyarakat Desa Kuapan Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Tahun 2024, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa secara umum tergolong baik. Hasil ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang dianalisis dengan mengacu pada lima indikator utama kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dan Berry dalam Adam (2015:11), yaitu bukti fisik (Tangible), keandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy). Berdasarkan data yang diperoleh di

lapangan, pelayanan publik di Desa Kuapan telah menunjukkan upaya nyata dalam mewujudkan tata kelola pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Desa Kuapan dinilai cukup baik karena mampu memberikan pelayanan yang relatif cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Masyarakat mengakui bahwa pelayanan administrasi kependudukan, pembuatan surat keterangan, serta layanan lain yang menjadi kewenangan pemerintah desa berjalan dengan lancar. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur desa telah memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hasil angket, mayoritas masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari aspek kecepatan pelayanan, sikap sopan petugas, maupun kemudahan dalam memperoleh informasi.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Dari sisi fasilitas fisik atau tangible, masyarakat menilai bahwa kantor desa sudah cukup bersih dan tertata rapi, serta petugas pelayanan tampil dengan penampilan yang sopan dan rapi. Akan tetapi, sebagian masyarakat masih merasa kurang nyaman karena ruang tunggu yang tersedia masih terbatas, begitu juga dengan fasilitas pendukung seperti kursi, papan pengumuman, dan sarana informasi publik yang belum optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya ketersediaan sarana dan prasarana yang

layak, mudah diakses, dan mencerminkan profesionalitas pelayanan.

Dari segi keandalan atau reliability, hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur desa sudah cukup andal dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini tercermin dari ketepatan waktu pelayanan, keakuratan data administrasi, serta kesesuaian antara janji pelayanan dengan hasil yang diterima masyarakat. Aparatur desa dinilai bekerja secara konsisten dan jarang melakukan kesalahan dalam proses pelayanan. Keandalan ini menjadi cerminan profesionalisme aparatur desa dalam melaksanakan tugasnya. Meski demikian, masih ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan keterlambatan pelayanan pada saat jam sibuk atau ketika petugas yang bertugas tidak lengkap. Oleh karena itu, peningkatan sistem manajemen waktu dan pembagian kerja antarperangkat desa menjadi hal penting agar pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan lebih optimal dan konsisten.

Dari sisi ketanggapan atau responsiveness, masyarakat menilai bahwa aparatur desa cukup tanggap dalam menanggapi berbagai kebutuhan dan keluhan masyarakat. Petugas pelayanan dianggap cepat memberikan respon dan bersedia membantu masyarakat dalam menyelesaikan masalah administrasi. Ketanggapan ini menunjukkan bahwa aparatur desa memiliki kesadaran untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sebagai bentuk tanggung jawab terhadap kepuasan masyarakat. Namun demikian, dalam beberapa kondisi, terutama saat volume pelayanan meningkat, ketanggapan pelayanan masih dirasakan menurun karena keterbatasan jumlah aparatur yang bertugas. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi perlu dilakukan agar tingkat ketanggapan dapat lebih konsisten.

Selanjutnya, pada dimensi jaminan atau assurance, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. Petugas dinilai sopan, ramah, dan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjalankan tugasnya. Masyarakat merasa aman dan percaya bahwa dokumen yang diterbitkan oleh pemerintah desa memiliki keabsahan dan kejelasan hukum. Sikap profesional dan keterampilan petugas menjadi faktor penting yang membangun rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Walaupun demikian, perlu adanya peningkatan dalam aspek kepastian prosedural agar masyarakat lebih memahami hak dan kewajibannya dalam proses pelayanan. Pemerintah desa perlu memperjelas dan mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan agar seluruh masyarakat memperoleh informasi yang transparan mengenai waktu, biaya, dan persyaratan pelayanan.

Sementara itu, dalam dimensi empati atau empathy, masyarakat menilai bahwa aparatur desa telah berupaya menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan warga. Petugas bersikap ramah, terbuka, dan bersedia membantu tanpa membedakan status sosial masyarakat. Pelayanan yang diberikan juga disertai sikap menghargai dan memahami kondisi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Desa Kuapan telah berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan yang menjadi dasar pelayanan prima. Meskipun demikian, sebagian masyarakat masih berharap agar perhatian aparatur desa dapat lebih merata kepada seluruh warga, terutama kepada masyarakat yang kurang aktif atau memiliki keterbatasan tertentu.

Dengan demikian, pelatihan komunikasi publik dan penguatan etika pelayanan bagi aparatur desa menjadi hal

penting untuk terus meningkatkan aspek empati dalam pelayanan publik. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Kuapan Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar telah berjalan dengan baik dan memenuhi sebagian besar dimensi pelayanan publik yang ideal. Aparatur desa telah melaksanakan tugas pelayanan dengan penuh tanggung jawab, tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, serta berusaha menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan transparan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Zeithaml dan Berry dalam Adam (2015:11), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

G. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Kuapan Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Tahun 2024 secara umum berada dalam kategori baik. Aparatur desa telah melaksanakan pelayanan dengan cukup efektif dan efisien serta menunjukkan tanggung jawab terhadap tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kelima indikator utama kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dan Berry dalam Adam (2015:11) yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* telah terpenuhi dengan baik, meskipun masih perlu ditingkatkan. Dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan sudah cukup baik tetapi masih perlu pembenahan pada ruang tunggu dan sarana informasi. Dimensi keandalan menunjukkan pelayanan yang tepat waktu dan minim

kesalahan, namun konsistensi pelayanan masih perlu ditingkatkan. Dimensi ketanggapan menunjukkan aparatur cukup sigap dalam merespons kebutuhan masyarakat, meski pada waktu tertentu masih ditemukan keterlambatan. Dimensi jaminan menunjukkan adanya rasa aman dan percaya masyarakat terhadap petugas, sedangkan dimensi empati memperlihatkan adanya sikap peduli aparatur terhadap kondisi masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Desa Kuapan telah menunjukkan kinerja yang baik, namun masih memerlukan peningkatan dari segi fasilitas fisik, sistem kerja, dan kualitas sumber daya manusia agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Saran

Hasil penelitian yang telah dilakukan memiliki saran yang mencakup diantaranya:

1. Pemerintah Desa Kuapan diharapkan dapat meningkatkan ketersediaan dan kualitas sarana serta prasarana pelayanan publik, seperti penyediaan ruang tunggu yang layak, penambahan perangkat computer dan printer, serta pembaruan papan informasi agar pelayanan publik dapat berlangsung lebih efektif dan nyaman bagi masyarakat.
2. Aparatur Desa Kuapan perlu meningkatkan kehandalan (*reliability*) dalam memberikan pelayanan, terutama dalam hal ketepatan waktu, keakuratan data dan konsistensi prosedur pelayanan. Pengaturan sistem antrian dan jadwal pelayanan yang lebih terorganisir dapat menjadi solusi untuk mengurangi keterlambatan.
3. Pemerintah Desa Kuapan diharapkan agar dapat meningkatkan aspek-aspek pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan perlu meningkatkan evaluasi berkala terhadap

kinerja aparatur desa dan agar memperkuat komunikasi dan keterbukaan informasi publik. Sehingga masyarakat merasa lebih dihargai dan dilibatkan dalam proses pelayanan maupun pembangunan Desa Kuapan.

4. Perangkat Desa Kuapan hendaknya lebih responsif terhadap keluhan masyarakat, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan ataupun bimbingan mengenai pelayanan publik, dan perlu menumbuhkan sikap pelayanan yang humanis terhadap masyarakat Desa Kuapan dalam melakukan pelayanan di Kantor Desa Kuapan.

Daftar Pustaka

Buku

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Adlin, A. (2013). *Metode Penelitian Sosial*. Pekanbaru : Alaf Riau.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Suyanto, B. (2015). *Metode penelitian sosial: Berbagai alternatif pendekatan*. Prenada Media.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- Rachmawati, E., & Hapsari, E. P. (2022). Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Jaminan Kecelakaan Kerja Pada Kantor Cabang Bandung Lodaya. *SOSPOL: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 27(2), 84-98.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17 (33), 81–95.
- Sitorus, M. G., & Rusli, Z. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinggir. *Universitas Riau, Riau*.

Syaputri, A., & Amri, K. (2023). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Ranah Baru Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(3), 12-18.

[13.48, 13/11/2025] +62 812-6601-2719: urnal

Al Qohirie, M. I., Lubis, H., & Siregar, R. (2020). The effect of public service quality on community satisfaction and its impact on community trust in the Medan District Court. *International Journal of Research and Review*, 7(2), 224–231.

Ali, R. (2017). Strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Wolonwalu. *JUPEKN*, 2(1), 1-15.

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).

[13.48, 13/11/2025] +62 812-6601-2719: Ashwad, H., Teniro, A., & Efendi, M. (2020). Impact and quality of public services on community satisfaction (Study in Kute Panang District, Aceh). *Jurnal Academia Praja*, 3(2), 121–133.

Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.

Febrianto, W., & Wibawani, S. (2022). The effect of service quality on community satisfaction of public service mall users in Sidoarjo Regency. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 12(1), 39–46.

Indrawati. (2025). Peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Tenilo Kecamatan Tilamuta. *Wissen: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 4(1), 22–30.

Isnaini, W. (2025). Kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi. Socius:

Jurnal Ilmu Sosial, 6(1), 77–88.

Kairupan, J. K. (2015). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. Jurnal Administrasi Publik, 4(35).

Kusnendar, A. (2018). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa

Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 5(3), 1-8.

Perundang-undangan

Peraturan Daerah Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Undang –Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik