

**PELAYANAN ADMINISTASI PUBLIK DI KANTOR DESA SABAH BALAU
KECAMATAN TANJUNG BINTANG KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**



Disusun oleh :

Yuyun Apriyani

22260610001

PROGRAM STUDI MEGISTER ILU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

ABSTRAK

Pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintahan desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik (Dwipayana, 2003:15). Dalam menjalankan fungsi pelayanan inilah, pemerintah Desa Sabah Balau bertindak sebagai ujung tombak dalam sistem pemerintahan daerah, akan berhubungan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan administrasi di desa sabah balau, Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di kantor desa sabah balau dilihat dari lima dimensi yang berpengaruh terhadap pelayanan administrasi terdapat dua hal yang belum berjalan secara maksimal yaitu Tangible dan Kehandalan yang dimana sarana dan prasarana belum memadai serta kurang terampilnya petugas dalam menggunakan komputer. Dengan demikian aparatur desa harus lebih meningkatkan pelayanan dalam keterampilan serta kedisiplinan dalam proses layanan.

PENDAHULUAN

Salah satu tugas pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. oleh karena itu organisasi pemerintah sering disebut “Pelayan Masyarakat” (*Public Service*). Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksanaan pemberi pelayanan kurang memahami betapa pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal. Hal ini yang diungkapkan oleh Moenir (1995:41) bahwa: “ hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”.

Pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggara,

disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. untu terwujudnya *good government*, dalam menjalankan pelayanan publik pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus selalu beradaptasi dengan berbagai perkembangan yang terjadi di masyarakat tidak terkecuali dengan pemerintah desa.

Pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintahan desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik (Dwipayana, 2003:15). Dalam menjalankan fungsi pelayanan inilah, pemerintah Desa Sabah Balau bertindak sebagai ujung tombak dalam sistem pemerintahan daerah, akan berhubungan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Dari hasil observasi awal ada beberapa masalah yang ditemukan terkait dengan pelayanan administrasi desa, mengenai Ruang pelayanan dan ruang tunggu yang tidak memadai. Hal ini terlihat pada saat akan melakukan pelayanan masyarakat merasa bingung ketika memasuki kantor balai desa dikarenakan ruang pelayanan yang belum tertata dan ketika sedang menunggu proses pembuatan surat, ruang tunggu pun belum memadai hanya ada kursi plastik dan tidak adanya pendingin ruangan sehingga masyarakat merasa tidak nyaman apalagi ketika jumlah yang menunggu cukup banyak. Selain itu adanya petugas yang mengobrol dengan petugas lain membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tdak dilayani dengan baik. Yang kedua kurangnya pemahaman petugas dalam menggunakan komputer sehingga ketika masyarakat yang ingin mengurus surat secara urgent tidak dapat terpenuhi secara optimal karena ketika membuat surat terjadinya kendala pada komputer tetapi petugas tidak bisa memperbaiki segera dengan demikian perlu adanya pelatihan yang diberikan kepada petugas agar bisa lebih optimal dalam memberikan pelayanan administrasi. Yang ketiga fungsi website desa yang belum diperbaharui sehingga menyulitkan warga

untuk mengakses hal-hal yang berkaitan dengan administrasi di desa, yang seharusnya masyarakat bisa melihat dari web tetapi karena web yang tidak diperbaharui membuat masyarakat datang untuk mendapatkan informasi ke balai desa. Yang keempat kurangnya pengawasan yang menyebabkan tidak adanya petugas di waktu jam kerja sehingga masyarakat merasa sulit dan berbelit ketika mengurus administrasi. Yang kelima kurangnya sosialisasi dari pihak desa kepada masyarakat. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang datang dan ingin mendapat pelayanan yang baik.

Dengan demikian untuk dapat melihat sejauh mana mutu pelayanan publik yang di berikan aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, Penelitian kualitatif pada penelitian yang telah dilakukan adalah bersifat deskriptif. Deskriptif artinya data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka (Moleong 2010:11). Oleh karena itu metode penelitian kualitatif menyampaikan data secara naratif perkataan orang atau kutipan, berbagai teks, atau wacana lain. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini sesuai dengan dikatakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11). Indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu sebagai berikut :

- a) Bukti Fisik (Tangibles)
- b) Reliabilitas (reliability)
- c) Daya Tanggap (responsiveness)
- d) Jaminan (Assurance)
- e) Empati (emphaty)

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Sabah Balau. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data adapun langkah-langkah untuk menganalisa dalam penelitian yaitu pengumpulan data, reduksi data, pengambilan kesimpulan.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik, 2015: 2), “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat intangible (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pendapat Moenir (2014: 16-17), “pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung”. Dalam buku yang sama mengemukakan sebagai berikut: “pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat”. Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

B. Kualitas Pelayanan

Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Berwujud (*Tangibles*), yakni fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- 3) Jaminan (*assurance*), mencakup tepat waktu dalam pelayanan, biaya dalam pelayanan, legalitas dalam pelayanan, kepastian biaya dalam pelayanan dan sifat

dapat dipercaya yang dimiliki para petugas.

- 4) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cermat.
- 5) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan

C. Administrasi Publik

Chandler dan Plano dalam Keban (2008:3), memaparkan istilah administrasi publik sebagai proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasika, mengimplementasikan dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Nigro ddalam buku yang sama mengemukakan bahwa administrasi publik adalah usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu yudikatif, eksekutif dan legislatif; mempunyai suatu peranan penting dalam memformulasikan kebijakan publik, yang sangat berbeda dengan cara-cara yang ditempuh oleh administrasi swasta; dan berkaitan erat dengan beberapa kelompok swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

D. Analisis Pelayanan Administrasi

1. Tangible (Bukti Fisik)

Tangible merupakan indikator pelayanan publik yang dapat dilihat dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan diperoleh bahwa Pegawai Kantor Desa Sabah Balau telah memiliki kesadaran akan pentingnya penampilan dalam proses penunjang pelayanan. Namun juga terdapat beberapa kendala pada indikator ini yakni masalah kenyamanan serta sarana dan prasarana pendukung layanan yang masih kurang diantaranya ruang pelayanan yang belum tertata membuat masyarakat merasa bingung ketika masuk kedalam kantor desa untuk melakukan pengurusan administrasi dikarenakan kantor layanan yang belum tertata dan ruang tunggu yang seadanya membuat masyarakat tidak nyaman dan terasa panas karena tidak adanya pendingin ruangan ditambah lagi dengan kurangnya kursi dan meja untuk menulis atau mengisi formulir yang terdapat pada ruang tunggu yang tidak jarang masyarakat yang tidak kebagian tempat duduk harus berdiri pada saat menunggu antrian. keberadaan pegawai yang ada di kantor desa perlu

ditingkatkan lagi kehadirannya terutama di waktu jam kerja yang telah ditetapkan kantor desa. Tanpa fasilitas dan infrastruktur yang memadai, tujuan organisasi tidak akan tercapai. Hal yang sama berlaku untuk kantor, tempat di mana kegiatan administratif berlangsung. Fasilitas dan infrastruktur kantor sangat penting untuk menjalankan tugas-tugas administratif dengan efektif dan efisien. Penting bagi penyedia layanan untuk memperhatikan kenyamanan pengguna layanan. Jika fasilitas yang disediakan memadai, pengguna layanan akan merasa nyaman dan memberikan nilai positif pada penyedia layanan. Sebagaimana hal ini juga tercantum dalam Keputusan Menpan No. 63/Kep/M-Pan/7/2003 tentang pedoman pelaksanaan umum pelaksanaan pelayanan publik juga dijelaskan bahwa salah satu prinsip pelayanan publik adalah memberikan kenyamanan lingkungan pelayanan yang tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi, bersih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Dengan demikian pelayanan yang ada di kantor desa sabah balau harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk masyarakat sehingga semua pelayanan administrasi di desa berjalan dengan baik dan masyarakat merasa terlayani secara maksimal.

2. Reliability (Kehandalan)

Indikator Reliability merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, segera, akurat dan memuaskan. Pada indikator ini pegawai sudah memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat tetapi ada beberapa kendala dalam menggunakan peralatan seperti komputer, printer dan sebagainya dalam menunjang proses pelayanan kepada pengguna layanan, disebabkan karena kurang terampilnya petugas dalam menggunakan alat teknologi dalam hal ini seharusnya perlu pelatihan terhadap petugas agar bisa memberikan pelayanan secara maksimal. Terkadang masih ada ditemukannya pegawai yang melakukan kesalahan-kesalahan dalam pengetikan surat. Namun adapun solusinya yang diberikan yaitu memberitahu kepada masyarakat yang mengurus berkas untuk mengecek atau mengoreksi kembali surat yang telah diketik sebelum meninggalkan kantor desa.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Indikator Responsiveness merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan

masyarakat serta mendengarkan setiap keluhan yang disampaikan. Berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor desa dinilai dari ketanggapan dalam merespon permasalahan yang ada, kebutuhan dan keluhan masyarakat yang ada dapat terselesaikan dengan segera tidak membuat masyarakat menunggu dengan lama sebab dalam proses pelayanan kantor desa selalu mendengarkan keluhan yang disampaikan masyarakat dan dengan tanggap membantu menyelesaikan secara maksimal sesuai dengan prosedur administrasi yang ada di kantor desa. namun yang menjadi penghambat adalah ketika ada masyarakat yang bersifat kurang kooperatif terhadap petugas. Pada dasarnya setiap masyarakat yang mengurus administrasi apapun jika berkasnya lengkap maka akan dapat diselesaikan segera oleh petugas akan tetapi ada beberapa masyarakat yang tidak melengkapi berkas ingin diselesaikan segera tanpa memenuhi syarat yang belum lengkap. Hal ini menjadi perhatian lebih untuk petugas agar masyarakat bisa paham dengan semua prosedur dan perlu adanya sosialisasi yang dilakukan aparatur desa terhadap masyarakat.

4. Assurance (Jaminan)

Indikator Assurance merupakan pengetahuan kesopanan, sifat dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan serta memberikan ketepatan dalam prosedur layanan. Pada kantor desa sabah balau indikator ini sudah berjalan dengan baik yang dimana petugas memberikan ketepatan waktu dalam prosesnya serta kesopanan yang diberikan. Sehingga pihak yang menerima layanan merasa puas dan membuat rasa kepercayaan terhadap pelayanan di desa lebih meningkat. Jaminan tepat waktu yang sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan. Berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan dijelaskan bahwa waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Emphaty (Empati)

Indikator Emphaty merupakan petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif, petugas melayani dan menghargai setiap kebutuhan masyarakat. Kepala desa senantiasa

mengingatkan dan memberikan motivasi kepada pegawai untuk selalu bersikap ramah kepada masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan petugas memberikan sikan ramah dan dengan sikap penuh perhatian terhadap keluhan masyarakat. dan pegawai di kantor desa tidak pernah membedakan pada setiap masyarakat yang datang, semua pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP yang ada di kantor desa tanpa ada yang dikurangkan atau dilebih-lebihkan secara administrasi. Petugas pelayanan yang ramah akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua masyarakat menyukai pelayanan petugas yang ramah. Keramahan dan sikap sopan santun merupakan modal yang sang penting yang dimiliki oleh pegawai dalam proses layanan.

E. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Sabah Balau

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa faktor yang mendukung dalam kualitas pelayanan di kantor desa sabah balau adalah adanya keinginan dan kemampuan serta kesadaran petugas untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat dengan berinovasi terhadap ketebatasan-keterbatasan yang ada, Keterampilan petugas dalam proses layanan agar masyarakat bisa menyelesaikan lebih cepat. Dengan adanya faktor pendukung tersebut dapat mewujudkan pemberian kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna layanan. Hal ini sesuai menurut Moenir (2022:88) terdapat faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik yaitu faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.

F. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Sabah Balau

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa faktor penghambat dalam kualitas pelayanan di kantor desa sabah balau adalah sarana dan prasarana yang belum memadai diantaranya ruang layanan, ruang tunggu dan pendingin ruangan yang menyebabkan masyarakat kurang optimal dalam menerima layanan. masalah lainnya adalah kurangnya syarat-syarat yang dibawa masyarakat dalam mengurus administrasi ketika akan melakukan pelayanan sehingga menghambat proses penyelesaiannya, kemudian masalah kehadiran Pimpinan atau petugas pada saat jam kerja yang terkadang tidak berada di kantor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pelayanan administrasi di desa sabah balau dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi yaitu

1. Tangible (Bukti Fisik)

Tangible merupakan indikator pelayanan publik yang dapat dilihat dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan diperoleh bahwa Pegawai Kantor Desa Sabah Balau telah memiliki kesadaran akan pentingnya penampilan dalam proses penunjang pelayanan. Namun juga terdapat beberapa kendala pada indikator ini yakni masalah kenyamanan serta sarana dan prasarana pendukung layanan yang masih kurang diantaranya ruang pelayanan yang belum tertata membuat masyarakat merasa bingung ketika masuk kedalam kantor desa untuk melakukan pengurusan administrasi dikarenakan kantor layanan yang belum tertata dan ruang tunggu yang seadanya membuat masyarakat tidak nyaman dan terasa panas karena tidak adanya pendingin ruangan ditambah lagi dengan kurangnya kursi dan meja untuk menulis atau mengisi formulir yang terdapat pada ruang tunggu yang tidak jarang masyarakat yang tidak kebagian tempat duduk harus berdiri pada saat menunggu antrian.

2. Reliability (Kehandalan)

Indikator Reliability merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, segera, akurat dan memuaskan. Pada indikator ini pegawai sudah memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat tetapi ada beberapa kendala dalam menggunakan peralatan seperti komputer, printer dan sebagainya dalam menunjang proses pelayanan kepada pengguna layanan.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Indikator Responsiveness merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mendengarkan setiap keluhan yang disampaikan. Berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor desa dinilai dari ketanggapan dalam merespon permasalahan yang ada, kebutuhan dan keluhan masyarakat yang ada dapat terselesaikan dengan segera tidak membuat masyarakat menunggu dengan lama sebab

dalam proses pelayanan kantor desa selalu mendengarkan keluhan yang disampaikan masyarakat dan dengan tanggap membantu menyelesaikan secara maksimal sesuai dengan prosedur administrasi yang ada di kantor desa.

4. Assurance (Jaminan)

Indikator Assurance merupakan pengetahuan kesopanan, sifat dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan serta memberikan ketepatan dalam prosedur layanan. Pada kantor desa sabah balau indikator ini sudah berjalan dengan baik yang dimana petugas memberikan ketepatan waktu dalam prosesnya serta kesopanan yang diberikan.

5. Emphaty (Empati)

Indikator Emphaty merupakan petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif, petugas melayani dan menghargai setiap kebutuhan masyarakat. Kepala desa senantiasa mengingatkan dan memberikan motivasi kepada pegawai untuk selalu bersikap ramah kepada masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Arif, Saiful. 2008. Reformasi pelayanan Publik, Malang: Averroes Press.

Barata, Atep Adya. (2004). Dasar-dasar Pelayanan prima: Persiapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan keuasaan dan loyalitas pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Moenir. 2002. Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta

Sinambela, L. P (2011). Reformasi pelayanan publik ; Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara.

Sugiyono, 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta. Bandung.

Dokumen-dokumen

KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Prinsip Pelayanan Publik.

Keputusan Menpan No. 63/Kep/M-Pan/7/2003 tentang pedoman umum pelaksanaan pelayanan publik.

Jurnal

Agustin, Michellia. 2015. Kinerja Aparatur Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa petani kecamatan mandau kabupaten Bengkalis. Jurnal Fisip, Vol 2, Nomor 1.

Aryan, Dwi. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. (vol 17 no.2 2010)

Perdana, Hengki. Pelayanan administrasi di desa wanasari kecamatan muara wahau kabupaten Kutai Timur. E-journal ilmu pemerintahan, 2019, 7 (3): 1325-1336.

Ningsih, febriant. 2013. Kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di kantor desa entikong kecamatan entikong kabupaten Sanggau. Jurnal S1 ilmu administrasi negara, volume 1, nomor 2.