

# Kualitas Pelayanan Administrasi di Tomposo Baru Satu Kecamatan Tomposo Baru

Aprilya Kowaas<sup>1,a\*</sup>, Goinpeace H. Tumbel<sup>2,b</sup>, Devie S.R Siwij<sup>3,c</sup>

<sup>a,b,c</sup> Universitas Negeri Manado, Program Studi Ilmu administrasi Negara, Tondano, Indonesia

<sup>1</sup> [kowaasapri@gmail.com](mailto:kowaasapri@gmail.com)\*; [goinpeaceatumbel@unima.ac.id](mailto:goinpeaceatumbel@unima.ac.id); <sup>3</sup> [deviesiwij@unima.ac.id](mailto:deviesiwij@unima.ac.id)

## INFO ARTIKEL

## ABSTRACT

**Key word:**  
Service Quality  
General Administration  
Public Service  
Tomposo Baru Satu  
Village

*This study aims to analyze the quality of general administrative services provided by the Village Government of Tomposo Baru Satu, Tomposo Baru District, South Minahasa Regency. Using a descriptive qualitative approach, the research involved six informants consisting of the Village Head (Hukum Tua), Village Secretary, two Neighborhood Heads (Pala), and two community representatives. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis followed Miles and Huberman's interactive model, including data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Findings reveal that administrative service quality in Tomposo Baru Satu Village has not operated optimally. Three main constraints were identified: (1) non-standardized service mechanisms characterized by untimely service delivery, unclear procedural flows, non-transparent fees, and slow document processing; (2) limited facilities and infrastructure including the absence of a dedicated village office building, lack of public information boards, insufficient computers and printers, and unstable internet connectivity; (3) inadequate staff competence due to insufficient personnel (absence of KAUR and KASIE positions covered by the Village Secretary), minimal competency development training, and undisciplined working hours. The study recommends standardizing service mechanisms, improving facilities and infrastructure, and enhancing human resource capacity to achieve quality and responsive administrative services.*

## INTISARI

**Kata kunci:**  
Kualitas Pelayanan  
Administrasi Umum  
Pelayanan Publik  
Desa Tomposo Baru Satu

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan administrasi umum yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Tomposo Baru Satu Kecamatan Tomposo Baru Kabupaten Minahasa Selatan. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian melibatkan enam informan yang terdiri dari Kepala Desa (Hukum Tua), Sekretaris Desa, dua Kepala Lingkungan (Pala), dan dua perwakilan masyarakat. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Desa Tomposo Baru Satu belum berjalan optimal atau maksimal. Tiga hambatan utama ditemukan: (1) mekanisme pelayanan belum terstandarisasi dengan baik, ditandai ketidaktepatan waktu pelayanan, ketidakjelasan alur prosedur, ketidaktransparanan biaya, serta penyelesaian berkas yang lambat; (2) keterbatasan sarana prasarana meliputi tidak adanya gedung kantor desa sendiri, tidak tersedianya papan informasi publik, kekurangan perangkat komputer dan printer, serta jaringan internet tidak stabil; (3) kompetensi petugas belum memadai akibat kekurangan jumlah pegawai (tidak adanya jabatan KAUR dan KASIE yang dirangkap Sekretaris Desa), minimnya pelatihan pengembangan kompetensi, serta ketidakdisiplinan dalam jam kerja. Penelitian merekomendasikan perlunya peningkatan standarisasi mekanisme pelayanan, penambahan sarana prasarana, serta peningkatan kapasitas SDM untuk mewujudkan pelayanan administrasi yang berkualitas dan responsif.

## 1. Pendahuluan

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan dasar yang menjadi ujung tombak interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dalam sistem pemerintahan modern. Sebagai garda terdepan pelayanan publik, pemerintah desa memiliki peran strategis dalam memberikan layanan administratif seperti pembuatan surat keterangan domisili, surat pengantar KTP/KK, surat keterangan usaha, dan berbagai dokumen administrasi kependudukan lainnya yang menjadi kebutuhan primer masyarakat. Menurut Ibrahim [3], pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Kualitas pelayanan administrasi yang baik tidak hanya menjadi indikator keberhasilan reformasi birokrasi di tingkat lokal, tetapi juga menjadi cerminan implementasi prinsip *good governance* yang menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat [1].

Desa Tompaso Baru Satu merupakan salah satu desa di Kecamatan Tompaso Baru, Kabupaten Minahasa Selatan, Provinsi Sulawesi Utara, dengan karakteristik unik yang menarik untuk dikaji. Meskipun memiliki luas wilayah yang relatif kecil (hanya 0,86 km<sup>2</sup>—terkecil di antara 10 desa dan 1 Unit Pelaksana Teknis di kecamatan tersebut), desa ini memiliki jumlah wilayah jaga (dusun) terbanyak, yaitu 7 jaga dengan total penduduk 1.826 jiwa (906 laki-laki dan 920 perempuan). Fenomena menarik yang menjadi latar belakang penelitian ini adalah ketimpangan antara beban pelayanan yang harus dipikul oleh pemerintah desa dengan keterbatasan sumber daya yang dimiliki. Desa ini belum memiliki gedung kantor desa sendiri sehingga seluruh pelayanan administrasi dilaksanakan di kantor kecamatan. Struktur kepegawaian yang minim hanya terdiri dari 1 Hukum Tua, 1 Sekretaris Desa yang merangkap seluruh tugas administratif (KAUR dan KASIE), serta 7 Kepala Lingkungan tanpa didukung oleh Maweteng atau wakil kepala jaga. Kondisi ini menciptakan rasio pegawai terhadap penduduk yang tidak ideal, yaitu 1 petugas administrasi untuk melayani 1.826 jiwa penduduk.

Permasalahan kualitas pelayanan administrasi di Desa Tompaso Baru Satu semakin kompleks ketika dikaitkan dengan temuan lapangan yang menunjukkan adanya praktik ketidakhadiran petugas pada jam pelayanan resmi (pukul 08.00–16.00 WITA). Masyarakat seringkali harus mencari petugas hingga ke rumah pribadi karena kantor desa kosong pada jam operasional. Selain itu, ketidakjelasan alur pelayanan yang tidak ditampilkan melalui papan informasi publik menyulitkan masyarakat memahami tahapan yang harus dilalui. Praktik ketidaktransparanan biaya pelayanan juga dikeluhkan masyarakat, di mana terkadang diminta membayar biaya yang tidak jelas dasar hukumnya. Proses penyelesaian berkas administrasi cenderung lambat akibat gangguan teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil maupun keterbatasan kompetensi petugas dalam mengoperasikan sistem digital. Fenomena ini bertentangan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [8] yang menjamin hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penelitian ini hadir untuk mengisi celah literatur mengenai evaluasi kualitas pelayanan administrasi di tingkat desa, khususnya di wilayah Sulawesi Utara yang masih minim studi empiris mendalam. Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan, peneliti menemukan beberapa permasalahan kritis terkait kualitas pelayanan administrasi di Desa Tompaso Baru Satu:

Pengurusan surat-surat keterangan (seperti surat keterangan tidak mampu dan surat pengantar KK/KTP) cenderung lambat karena kurangnya sumber daya manusia yang terampil dan terlatih, Sikap aparat yang kurang ramah dan responsif dalam memberikan pelayanan, Kurangnya pegawai pemerintah desa menghambat penyediaan layanan yang memadai, Kurangnya sistem pengawasan dan akuntabilitas dari para penyelenggara pelayanan publik, yang berpotensi menimbulkan praktik nepotisme atau korupsi, Ketidakdisiplinan aparat dalam kehadiran (datang terlambat, tidak berada di kantor pada jam kerja, kantor kosong), Tidak adanya kepastian waktu penyelesaian membuat masyarakat harus bolak-balik, Praktik nepotisme, di mana kedekatan personal dengan aparat desa mempercepat pengurusan administrasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, fokus masalah dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi umum di Desa Tompaso Baru Satu, Kecamatan Tompaso Baru. Rumusan masalah yang diajukan adalah: Bagaimana kualitas pelayanan terkait administrasi umum yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa

Tompaso Baru Satu? Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi umum di desa tersebut. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya serta menambah kajian di bidang pelayanan publik. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Desa Tompaso Baru Satu terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi umum.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono [6], metode penelitian kualitatif deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, atau kelas peristiwa pada masa sekarang. Sebagaimana ditegaskan oleh Tumbel [13] dalam bukunya Metode Penelitian Administrasi, "Penelitian kualitatif dalam administrasi memungkinkan peneliti untuk menggali makna, proses, dan konteks sosial di balik suatu kebijakan atau sistem, sehingga hasilnya tidak hanya deskriptif tetapi juga interpretatif dan kontekstual." Lokasi penelitian dipilih secara purposive di Desa Tompaso Baru Satu, Kecamatan Tompaso Baru, Kabupaten Minahasa Selatan, dengan pertimbangan adanya permasalahan nyata terkait kualitas pelayanan administrasi yang dilaporkan masyarakat, keterjangkauan lokasi untuk memudahkan proses pengumpulan data intensif, serta relevansi permasalahan dengan fokus penelitian.

Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan enam informan (satu orang Hukum Tua, satu orang Sekretaris Desa, dua orang Kepala Lingkungan atau Pala, dan dua orang perwakilan masyarakat yang aktif mengakses pelayanan administrasi). Data sekunder diperoleh dari dokumen administrasi desa, struktur organisasi, peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik, serta literatur akademis yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode triangulasi, yaitu observasi partisipatif untuk mengamati langsung proses pelayanan administrasi di lokasi, wawancara mendalam menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur yang telah divalidasi oleh pembimbing, serta dokumentasi untuk mengumpulkan dokumen pendukung seperti contoh surat administrasi, struktur organisasi, dan foto kondisi sarana prasarana.

Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman [4] yang terdiri dari tiga tahap berulang. Tahap pertama adalah reduksi data melalui seleksi, pemfokusan, dan penyederhanaan data mentah menjadi informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Tahap kedua adalah penyajian data dalam bentuk narasi tematik, kutipan langsung informan, dan deskripsi kontekstual untuk memudahkan identifikasi pola dan hubungan antar fenomena. Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi melalui interpretasi makna data dan pengujian keabsahan temuan melalui triangulasi sumber (membandingkan informasi dari berbagai informan dan sumber data yang berbeda) serta member checking (mengonfirmasikan kembali temuan kepada informan utama untuk memastikan akurasi interpretasi).

## **3. Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Desa Tompaso Baru Satu merupakan desa terkecil di Kecamatan Tompaso Baru dengan luas wilayah hanya 0,86 kilometer persegi, namun memiliki jumlah wilayah jaga terbanyak, yaitu tujuh jaga, dengan total penduduk 1.826 jiwa. Karakteristik unik desa ini adalah belum memiliki gedung kantor desa sendiri sehingga seluruh pelayanan administrasi dilaksanakan di kantor kecamatan yang berada di wilayah yang sama. Struktur kepegawaian desa terdiri dari satu orang Hukum Tua (Kepala Desa) bernama Sherly Iroth, S.Pd., satu orang Sekretaris Desa bernama Cakra Mosey yang merangkap seluruh tugas administratif termasuk jabatan Kepala Urusan dan Kepala Seksi yang seharusnya menjadi posisi tersendiri, serta tujuh orang Kepala Lingkungan atau Pala yang masing-masing mengelola satu jaga. Tidak terdapat jabatan Maweteng atau wakil kepala jaga pada setiap lingkungan seperti yang umum ditemukan di desa-desa lainnya. Kondisi ini menciptakan beban kerja yang tidak seimbang mengingat rasio pegawai administrasi terhadap penduduk mencapai satu banding 1.826 jiwa, jauh di atas standar ideal pelayanan publik yang merekomendasikan satu petugas untuk melayani maksimal 500 jiwa penduduk.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan seluruh informan, observasi langsung di lokasi pelayanan, serta analisis dokumen pendukung, penelitian ini mengidentifikasi tiga dimensi utama yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi di Desa Tompaso Baru Satu. Temuan ini sejalan dengan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. [11] yang meliputi *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta Hardiansyah [2] yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

a. Mekanisme Pelayanan Belum Terstandarisasi dengan Baik (Dimensi Reliability)

Temuan lapangan menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan seringkali tidak terpenuhi. Berdasarkan pengakuan dua informan masyarakat, petugas sering tidak hadir pada jam pelayanan resmi mulai pukul 08.00 hingga 16.00 WITA. Salah satu informan masyarakat mengungkapkan bahwa pada pukul 09.00 WITA kantor masih kosong sehingga masyarakat terpaksa mencari petugas hingga ke rumah pribadi, yang tentunya memakan waktu lebih lama dan menghambat aktivitas sehari-hari. Ketidakjelasan alur pelayanan juga menjadi keluhan utama masyarakat. Tidak tersedianya papan informasi yang memuat prosedur pelayanan menyulitkan masyarakat memahami tahapan yang harus dilalui. Informan lain mengungkapkan bahwa prosedur pelayanan dinilai berbelit-belit karena terkadang masyarakat diminta melengkapi berkas pendukung yang sebelumnya tidak disebutkan, sehingga harus bolak-balik ke kantor desa untuk melengkapi persyaratan yang tidak jelas sejak awal.

Praktik ketidaktransparanan biaya pelayanan menjadi temuan kritis lainnya. Meskipun secara formal pelayanan administrasi dasar seharusnya gratis sesuai peraturan perundang-undangan [5], salah satu informan masyarakat menyatakan bahwa terkadang ada biaya pelayanan yang tidak transparan yang diminta oleh petugas tanpa penjelasan resmi mengenai dasar pengenaan biaya tersebut. Waktu penyelesaian berkas administrasi juga cenderung lambat karena beberapa faktor. Gangguan jaringan internet yang sering terjadi pada jam-jam sibuk pelayanan menghambat proses input data ke sistem online. Hukum Tua mengakui bahwa jaringan internet yang sering tidak stabil membuat proses input data menjadi lambat sehingga warga harus menunggu lebih lama. Selain itu, ketika terjadi lonjakan pengajuan dokumen seperti pada musim pengurusan KTP atau KK menjelang hari raya, pegawai desa sering kewalahan karena keterbatasan jumlah personil sehingga pelayanan menjadi tidak optimal.

b. Keterbatasan Sarana dan Prasarana Pendukung (Dimensi Tangibles)

Temuan paling mendasar adalah ketiadaan gedung kantor desa sendiri yang merupakan hambatan struktural utama. Pelayanan administrasi dilaksanakan di kantor kecamatan yang memiliki ruang terbatas dan tidak didesain khusus untuk pelayanan desa. Kondisi ini berdampak pada keterbatasan ruang pelayanan, privasi dalam interaksi dengan masyarakat, serta ketidaknyamanan antrean terutama pada hari-hari sibuk. Tidak tersedianya papan informasi publik yang memuat prosedur pelayanan, struktur organisasi, maupun informasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa menghambat keterbukaan informasi sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008 [9]. Padahal, papan informasi merupakan sarana vital untuk memenuhi hak masyarakat memperoleh informasi publik secara mudah dan transparan.

Perangkat teknologi informasi seperti komputer dan printer masih sangat terbatas jumlahnya. Sekretaris Desa mengakui bahwa selain gedung kantor yang belum dimiliki, desa juga kekurangan fasilitas penunjang pelayanan seperti komputer dan printer yang memadai. Keterbatasan perangkat ini menyebabkan antrean panjang ketika banyak masyarakat mengajukan permohonan layanan secara bersamaan. Akses internet tidak stabil menjadi penghambat utama dalam era digitalisasi pelayanan publik. Gangguan jaringan sering terjadi pada jam-jam sibuk pelayanan sehingga proses input data ke sistem online terhambat. Hukum Tua menjelaskan bahwa jaringan internet yang sering tidak stabil membuat proses input data menjadi lambat sehingga warga harus menunggu lebih lama. Kondisi ini menunjukkan ketidakmampuan infrastruktur teknologi mengimbangi tuntutan modernisasi pelayanan publik yang semakin mengandalkan sistem digital.

c. Kompetensi Petugas Belum Memadai (Dimensi Assurance dan Responsiveness)

Struktur kepegawaian di Desa Tompaso Baru Satu mencerminkan ketimpangan antara beban kerja dan kapasitas sumber daya manusia. Tidak terdapat jabatan fungsional seperti Kepala Urusan dan Kepala Seksi sehingga seluruh tugas administratif dirangkap oleh Sekretaris Desa. Hukum Tua mengakui bahwa untuk beberapa

posisi dan bagian, desa masih kurang melakukan pelayanan karena tidak ada Kepala Urusan dan Kepala Seksi yang pekerjaannya dirangkap oleh Sekretaris Desa. Kondisi ini menyebabkan beban kerja yang tidak seimbang dan berdampak pada efisiensi serta kualitas pelayanan. Kekurangan jumlah pegawai untuk melayani 1.826 jiwa penduduk dengan rasio satu petugas administrasi untuk 1.826 jiwa jauh di atas standar ideal pelayanan publik.

Minimnya pelatihan pengembangan kompetensi bagi pegawai desa menjadi temuan penting lainnya. Hukum Tua mengakui bahwa beberapa pegawai masih perlu pelatihan agar dapat menguasai prosedur dan teknologi administrasi terbaru. Ketidaksiplinan dalam kehadiran dan jam kerja juga dikeluhkan masyarakat. Informan masyarakat mengungkapkan bahwa tidak jarang ketika ingin membuat surat keterangan, pegawai yang bertugas tidak berada di kantor pada saat jam pelayanan sehingga masyarakat harus menelepon atau bahkan mencarinya sampai ke rumah mereka. Keterbatasan kemampuan teknis dalam menangani permohonan pelayanan yang memerlukan integrasi dengan sistem online juga menjadi kendala. Beberapa pegawai dinilai kurang fasih dalam menggunakan media internet untuk proses administrasi sehingga ketika terjadi gangguan teknis, mereka tidak mampu memberikan solusi alternatif yang memadai. Beberapa pegawai bahkan dinilai kurang cakap dan kurang responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Hal ini sejalan dengan temuan Wardi et al. [10] yang menemukan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor desa masih terkendala oleh sarana prasarana dan kompetensi aparat.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa terpenuhinya dimensi competence dan responsiveness dalam kualitas pelayanan sebagaimana dikemukakan Zeithaml et al. [11]. Padahal, Pasal 21 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 [8] secara eksplisit mensyaratkan bahwa pelaksana pelayanan publik wajib memiliki kompetensi, bersikap profesional, serta mampu memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Ketimpangan antara tuntutan kompetensi dan realitas kapasitas sumber daya manusia menjadi akar permasalahan kualitas pelayanan di desa ini. Ketiga dimensi mekanisme pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas saling berkaitan dan memperkuat dalam menciptakan lingkaran setan ketidakefektifan pelayanan: keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan ketidakhadiran petugas, yang kemudian memperparah ketidakjelasan mekanisme pelayanan; keterbatasan sarana prasarana memperburuk efisiensi kerja petugas yang sudah minim jumlahnya; dan minimnya pelatihan kompetensi menyebabkan ketidakmampuan mengatasi keterbatasan sarana prasarana secara kreatif. Hal ini sejalan dengan penelitian Siwij et al. [12] yang menentukan kualitas tanggung jawab manusia dan sistem di sekitarnya.

#### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan temuan dan analisis penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi umum di Desa Tomposo Baru Satu, Kecamatan Tomposo Baru, Kabupaten Minahasa Selatan belum berjalan secara optimal atau maksimal. Ketidakefektifan ini termanifestasi dalam tiga dimensi utama yang saling berkaitan. Pertama, mekanisme pelayanan belum terstandarisasi dengan baik, ditandai oleh ketidaktepatan waktu pelayanan di mana petugas sering tidak hadir pada jam operasional, ketidakjelasan alur prosedur karena tidak adanya papan informasi, ketidaktransparanan biaya pelayanan yang dikeluhkan masyarakat, serta proses penyelesaian berkas yang lambat akibat gangguan teknis maupun ketidakcakapan sistem cadangan. Kedua, keterbatasan sarana dan prasarana yang mencakup ketiadaan gedung kantor desa sendiri sehingga pelayanan dilaksanakan di kantor kecamatan, tidak tersedianya papan informasi publik yang memuat prosedur dan informasi penting, kekurangan perangkat teknologi seperti komputer dan printer yang memadai, serta jaringan internet yang tidak stabil yang menghambat proses administrasi digital. Ketiga, kompetensi petugas belum memadai akibat kekurangan jumlah pegawai di mana hanya satu Sekretaris Desa yang merangkap seluruh tugas administratif untuk melayani 1.826 jiwa penduduk, minimnya pelatihan pengembangan kompetensi khususnya dalam penguasaan teknologi digital, ketidaksiplinan dalam jam kerja yang dikeluhkan masyarakat, serta keterbatasan kemampuan teknis dalam menangani permohonan pelayanan kompleks.

## Referensi

- [1] A. Dwiyanto, Reformasi Birokrasi Dan Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2023.
- [2] Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- [3] A. Ibrahim, Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju, 2008.
- [4] M. B. Miles, M. Huberman, and J. Saldana, Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, 3rd ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2014.
- [5] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2012.
- [6] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2018.
- [7] F. Tjiptono, Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, & Strategi. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2019.
- [8] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009.
- [9] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, 2008.
- [10] Wardi, Arpandi, and Munawarah, "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan," Jurnal Pelayanan Publik, vol. 1, no. 4, pp. 53-63, 2024.
- [11] V. A. Zeithaml, L. L. Berry, and A. Parasuraman, Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press, 1990.
- [12] D. Siwij, S. Tarore, H. Erwin, and H. Memah, "Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Di Kabupaten Minahasa," Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan dan ilmu Administrasi Negara, vol. 6, no. 1, pp. 41-46, 2024, doi: 10.53682/administro.v6i1.9562.
- [13] G. H. Tumbel, Metode Penelitian Administrasi. Kupang: Tangguh Denara Jaya, 2023.