LENVARI: Jurnal of Social Science
P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 56-62
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.513

Implementasi Pelayanan Prima di Desa Bulukerto Kecamatan Bumiaji Kota Batu

Marten Tamo Ama[1*], Roro Merry Chornelia Wulandary[2], Ronny Ersya Novianto Putra[3]
[1,2,3]Universitas Tribhuwana Tunggadewi

Abstract
Excellent service is one of the efforts of village governments in providing quality, fast, precise, and community satisfactionoriented public services. The implementation of excellent service in Bulukerto Village, Bumiaji District, Batu City still faces challenges, especially in the utilization of digital technology by the community, so a study on its implementation is needed. This study aims to determine the implementation of excellent service in Bulukerto Village, Bumiaji District, Batu City and identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. This study used a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation. Research informants were determined using purposive sampling technique consisting of the Village Head, Village Secretary, service staff, and the community. Data analysis used the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana which includes data collection, data condensation, data display, and drawing conclusions. The validity of the data was tested using technical triangulation. The results showed that the implementation of excellent service in Bulukerto Village has run well based on the five dimensions of excellent service according to Hardiyansyah, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Village officials have provided services according to procedures, supported by adequate facilities and infrastructure, responsiveness of officials, guarantees of service certainty, as well as friendly and empathetic attitudes towards the community. Supporting factors for the implementation of excellent service include the commitment of village officials, availability of infrastructure facilities, utilization of information technology, and community participation. Meanwhile, the inhibiting factor that is still found is the low understanding of some communities towards digital-based service systems.

Keywords:
Implementation, Excellent Service, Public Service, Village Government,

Article History
Received 22 July 2026
Accepted 21 October 2026

***Corresponding Author:**
martentamoama1103@gmail.com

Pendahuluan

Negara Republik Indonesia merupakan salah satu negara besar di dunia yang memiliki sistem pemerintahan berbentuk Republik Kesatuan. Indonesia yang memiliki sistem pemerintahan juga memiliki kewajiban dalam melayani setiap warganya (Mardi, 2025). Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik (Mukarom, 2016). Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam

P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 56-62
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.513

penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, karena mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu menjalankan fungsi dasarnya sebagai pelayan masyarakat secara efektif, responsif, dan akuntabel (Prawiti, 2025).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Desa, pemerintah desa kini dituntut untuk lebih profesional, transparan, dan akuntabel dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Memasuki tahun 2026, paradigma pelayanan publik di desa telah bertransformasi menuju konsep *Smart Village* atau Desa Cerdas. Berdasarkan kebijakan terbaru dalam Permendes PDT Nomor 13 Tahun 2025, fokus penggunaan Dana Desa tahun 2026 diprioritaskan pada digitalisasi layanan publik untuk mempercepat aksesibilitas dan efisiensi birokrasi di tingkat desa. Hal ini bertujuan agar masyarakat desa mendapatkan kualitas layanan yang setara dengan masyarakat perkotaan melalui implementasi pelayanan prima (*Excellent Service*).

Pelayanan prima di wilayah pelayanan pemerintah perlu dilaksanakan baik dari tingkat pusat hingga pemerintah paling rendah yakni Desa/kelurahan. Keberadaan pelayanan prima (Excellent Service) di desa bukan sekadar tentang sikap ramah tamah aparatur, melainkan mencakup standar pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan transparan. Namun, pada realitasnya, implementasi pelayanan prima yang terjadi di berbagai desa di Indonesia selama ini justru pada pelaksanaannya banyak terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsi para aparatur pemerintah desa, sehingga menyebabkan rendahnya pelayanan kepada masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas serta menghadapi berbagai kendala klasik maupun modern, tantangan utama yang muncul adalah kesenjangan literasi digital antar-aparatur desa, keterbatasan infrastruktur jaringan di wilayah terpencil, serta belum optimalnya standar operasional prosedur (SOP) yang terintegrasi dengan sistem digital.

Data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di berbagai instansi pemerintah khususnya pemerintah Desa menunjukkan kepuasan publik secara umum menurun, aspek kecepatan respon dan kepastian biaya masih menjadi poin yang sering dikeluhkan. Penelitian Wahyudi, et al (2025) menyampaikan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Parigi masih kurang dengan kisaran 61% dan perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek responsivitas petugas, keandalan layanan, dan konsistensi informasi yang diberikan kepada masyarakat dan Isnaini, et al (2025), juga menyampaikan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Mataindaha dilihat dari lima dimensi yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness berjalan baik. Hal ini menunjukan bahwa pelayanan prima di Desa masih berjalan dengan baik.

Adapun masalah pelayanan prima juga terjadi di pemerintah Desa. Implementasi pelayanan prima di Desa Bulukerto Kecamatan Bumiaji Kota Batu masih menghadapi tantangan serius, terutama terkait dengan optimalisasi penggunaan teknologi digital dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam merespons kebutuhan administrasi masyarakat secara cepat. Meskipun pemerintah desa terus berusaha meningkatkan pelayanan, keterbatasan pemahaman teknis dan administratif seringkali menghambat alur birokrasi, yang mengakibatkan pelayanan belum sepenuhnya efisien dan transparan (Pasolong, 2013). Selain itu, masih diperlukannya peningkatan sarana prasarana serta kesiapan aparat dalam melayani masyarakat agropolitan yang dinamis, sehingga belum semua standar pelayanan prima dapat diterapkan secara maksimal.

Hasil observasi di Desa Bulukerto Kecamatan Bumiaji Kota Batu yang dilakukan oleh peneliti menemukan masalah pelayanan yakni masyarakat kurang paham dari bagian pelayanan

P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 56-62
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.513

optimalisasi penggunaan teknologi digital sehingga menghambat proses pelayanan. Kegagalan dalam mengimplementasikan pelayanan prima di desa berisiko menghambat pembangunan ekonomi lokal dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap legitimasi pemerintah desa. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai bagaimana strategi implementasi pelayanan prima diterapkan di tengah tuntutan digitalisasi. Penelitian in bertujuan untuk mengetahui proses implementasi pelayanan prima di Desa Bulukerto Kota Batu dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi.

Analisis dalam penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi pelayanan prima menurut Hardiansyah (2018), yaitu: Tangible (Bukti Fisik): Ketersediaan sarana prasarana, ruang tunggu, komputer, printer, ruang laktasi, dan penampilan aparatur. Reliability (Keandalan): Kecermatan pelayanan, ketepatan waktu, kesesuaian prosedur pelayanan dengan SOP yang berlaku. Responsiveness (Ketanggapan): Kesigapan dan kesediaan aparatur dalam merespons aduan serta mempercepat urusan administrasi. Assurance (Jaminan): Kepastian hukum, keamanan data warga, kejelasan informasi biaya (gratis), dan keramahan petugas. Empathy (Empati): Perhatian tulus petugas, kesabaran dalam melayani lansia/warga berkebutuhan khusus secara inklusif.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Moleong (2017:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode ilmiah [cite: 1]. Peneliti mengamati dan menggambarkan secara mendalam bagaimana implementasi pelayanan prima di Desa Bulukerto Kecamatan Bumiaji Kota Batu secara alamiah dan apa adanya. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Bulukerto Kecamatan Bumiaji Kota Batu, Jawa Timur. Alasan pemilihan lokasi ini karena berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan masalah pelayanan yaitu sebagian masyarakat masih kurang paham dalam memanfaatkan optimalisasi penggunaan teknologi digital sehingga menghambat efisiensi pelayanan. Fokus penelitian berfungsi membatasi objek kajian agar pengumpulan data lebih terarah. Fokus dalam penelitian ini diukur menggunakan 5 (lima) dimensi pelayanan prima menurut Hardiyansyah (2018).

.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi Pelayanan Prima di Desa Bulukerto Kota Batu

Berdasarkan data profil kependudukan Desa Bulukerto tahun 2026, penduduk desa didominasi oleh usia produktif (Generasi X dan Milenial usia 25–56 tahun mencapai 52%). Mayoritas penduduk beragama Islam (lebih dari 98%), disusul Kristen, Katolik, dan Hindu. Mata pencaharian warga sebagian besar berada di sektor pertanian (1.614 jiwa), perdagangan (325 jiwa), jasa (347 jiwa), industri menengah (210 jiwa), serta industri kecil (105 jiwa). Tingkat pendidikan warga didominasi lulusan SD/Sederajat (34,5%), Sarjana/Diploma (24,8%), SMA/Sederajat (20%), dan SMP/Sederajat (20%). Penggunaan lahan di Desa Bulukerto didominasi oleh lahan perkebunan rakyat yang mencapai 68% (414,35 Ha) dari total luas lahan desa.

Analisis Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 56-62
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.513

Berdasarkan hasil wawancara Kepala Desa Bulukerto bahwa Implementasi pelayanan prima sangat memadai yang difokuskan pada pembaruan fasilitas fisik, termasuk penyediaan ruang tunggu yang representatif, ruang pelayanan yang bersih, serta penyediaan sarana pendukung (komputer dan printer) untuk memastikan proses administrasi berjalan cepat dan nyaman bagi masyarakat Desa Bulukerto. Hasil dari informan lain yaitu Sekretaris Desa Bulukerto menyatakan bahwa Implementasi pelayanan prima difokuskan pada perbaikan bukti fisik, di mana kantor Desa Bulukerto kini telah dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman, ruang laktasi, serta penggunaan sistem komputerisasi administrasi yang lebih modern untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat Bulukerto.

Pada informan staff pelayanan pendapat senada diungkapkan bahwa Implementasi pelayanan prima di kantor desa bulukerto berfokus pada perbaikan tangible seperti penyediaan ruang tunggu yang bersih, penataan arsip yang rapi, serta sarana penunjang yang memadai untuk kenyamanan warga Desa Bulukerto. Masyarakat juga memberikan umpan balik positif mengenai hal ini. Salah satu warga yang mengurus dokumen administrasi, mengemukakan pendapatnya Ruang tunggu di Kantor Desa Bulukerto bersih dan nyaman serta fasilitas komputer yang digunakan dalam pelayanan sudah memadai sehingga proses administrasi dan surat-menyurat dapat berlangsung dengan lebih cepat.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, kondisi fisik ruang pelayanan di Kantor Desa Bulukerto telah tertata dengan sangat rapi. Terdapat meja penerima tamu (receptionist), deretan kursi tunggu yang empuk, pendingin ruangan, papan informasi alur pelayanan, ruang laktasi yang bersih bagi ibu menyusui, serta komputer dan printer modern yang siap digunakan oleh petugas di garda depan. Kerapian pakaian dinas aparatur desa juga memberikan citra profesional dalam pelayanan publik.

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Ketanggapan (responsiveness) menunjukkan seberapa sigap dan tanggap aparatur desa dalam melayani permohonan warga serta mengatasi kendala di lapangan tanpa menunda-nunda pekerjaan. Kepala Desa menjelaskan bahwa kecepatan pelayanan adalah kunci utama. Berkomitmen untuk merespons setiap keluhan dan kebutuhan administrasi warga dengan cepat dan sigap, bahkan pemerintah menyediakan saluran pengaduan langsung agar aparatur Desa Bulukerto dapat bertindak instan tanpa berbelit-belit. Langkah taktis respons cepat tersebut didukung oleh Sekretaris Desa, dengan menetapkan tenggat waktu layanan yang jelas. Hasil wawancara menyatakan bahwa Pemerintah desa berkomitmen menerapkan pelayanan prima dengan merespons cepat setiap aduan maupun kebutuhan administrasi warga Desa Bulukerto baik secara langsung maupun melalui media sosial, maksimal 1x24 jam.

Para staf pelayanan juga menerapkan sikap proaktif dalam melayani warga yang baru datang ke kantor desa, Perangkat desa selalu senantiasa berupaya memberikan respons cepat dan solutif terhadap setiap aduan maupun kebutuhan administrasi warga, guna mewujudkan pelayanan prima yang responsif di lingkungan Desa Bulukerto, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu. Warga Desa Bulukerto turut membenarkan perubahan positif ini bahwa merasa sangat terbantu karena perangkat desa kini jauh lebih sigap dan cepat menanggapi laporan serta keluhan warga, baik secara langsung maupun melalui pesan singkat. Observasi peneliti menunjukkan bahwa ketika terjadi antrean di meja pelayanan, perangkat desa lainnya yang tidak bertugas langsung di loket (seperti Kaur Keuangan atau Kasi Kesejahteraan) secara sukarela ikut membantu melayani warga agar antrean cepat terurai, mencerminkan koordinasi dan ketanggapan tim

LENVARI: Jurnal of Social Science
P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 56-62
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.513

yang harmonis.



Gambar 1.
Pelayanan dan Kerjasama lintas lembaga

Berdasarkan gambar 1, layanan yang dilakukan di Desa Bulukerto bersinergi dengan kebutuhan masyarakat dan organ publik terkait. Pemerintah Desa sering melakukan kerjasama dalam layanan publik mulai dari PBB-P2, Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan layanan lainnya.

Era sekarang memang memerlukan adanya kolaborasi dan integrasi di semua bidang termasuk di pelayanan. Jika pemerintah tidak peka terhadap fenomena ini maka masyarakat justru akan malas berurusan dengan birokrasi dan administrasi (Maulidiah, 2014). Oleh karena itu model integrasi baik dari vertikal dan horizontal harus tersinkron.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan (assurance) menitikberatkan pada aspek legalitas, kesopanan, transparansi pembiayaan, serta keamanan dokumen pribadi warga. Kepala Desa Bulukerto, menerangkan bahwa Implementasi pelayanan prima terwujud melalui kepastian prosedur, transparansi waktu penyelesaian, dan kompetensi staf yang memberikan rasa aman serta kepercayaan penuh bagi warga Desa Bulukerto dalam setiap pengurusan dokumen.

Sekretaris Desa juga menegaskan bahwa kepastian biaya adalah hak mutlak masyarakat Implementasi pelayanan prima dari aspek jaminan diwujudkan melalui kepastian waktu penyelesaian dokumen dan transparansi biaya, guna menjamin rasa aman serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur Bulukerto.

Guna memberikan jaminan hukum yang kuat, staf pelayanan umum dibekali pelatihan teknis administrasi secara berkala"Perangkat desa selalu memastikan pelayanan prima melalui aspek jaminan dengan memberikan kepastian alur prosedur, kompetensi petugas yang mumpuni dalam penyelesaian dokumen, serta keramahan yang menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan warga Desa Bulukerto terhadap setiap layanan yang diberikan.

Masyarakat pun memberikan tanggapan positif terkait aspek keamanan dan kepastian informasi bahwa Masyarakat merasa tenang dan yakin dengan keamanan data pribadi serta kejelasan prosedur administrasi yang diberikan oleh perangkat Desa Bulukerto, karena petugas melayani dengan cermat dan tepat waktu.

Berdasarkan observasi lapangan, seluruh pelayanan administrasi dasar di Kantor Desa Bulukerto tidak dipungut biaya sama sekali (gratis). Adanya banner pengumuman "Pelayanan

P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 56-62
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.513

Gratis / Tanpa Pungli" yang dipasang secara mencolok di area pelayanan memberikan jaminan psikologis bagi warga dari praktik pungutan liar.

Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi empati (empathy) mencerminkan kepedulian yang tulus, keramahan, kesabaran, serta perlakuan inklusif dari aparatur desa kepada warga, tanpa memandang status sosial ekonomi mereka. Berdasarkan hasil wawancara denagn kepala deesa bahwa Perangkat desa selalu menekankan kepada seluruh perangkat Desa Bulukerto agar melayani warga dengan hati, mendengarkan keluhan mereka secara langsung, dan memberikan perhatian khusus kepada lansia atau warga yang kesulitan dalam pengurusan administrasi. Sekretaris Desa Bulukerto juga menyatakan bahwa implementasi pelayanan prima yang berfokus pada empati diwujudkan dengan memastikan seluruh perangkat desa tidak hanya cepat dalam bekerja, tetapi juga memiliki kepedulian tinggi, ramah, dan tulus dalam melayani keluhan serta kebutuhan warga Desa Bulukerto tanpa membeda-bedakan.

Penerapan di tingkat operasional ditunjukkan oleh sikap sabar para staf loket. Hasil pengguna menyatakan bahwa Perangkat desa selalu berusaha mendengarkan keluhan warga dengan sabar dan memberikan perhatian khusus, terutama kepada lansia atau warga Desa Bulukerto yang kesulitan, agar mereka merasa dihargai dan dibantu layaknya keluarga sendiri. Informan yang lain juga menyatakan bahwa Merasa terbantu dan dihargai karena perangkat desa melayani dengan ramah, sabar, serta mengerti kebutuhan warga, terutama saat mengurus dokumen yang mendesak.

Secara dokumentasi empiris, sikap empati pemerintah desa juga terbukti saat penanganan bencana banjir bandang tahun 2021. Pemerintah Desa Bulukerto secara aktif melakukan pendataan langsung dan jemput bola ke rumah-rumah warga terdampak untuk membantu memulihkan kembali seluruh dokumen kependudukan (KTP, KK, Akta) yang hanyut atau rusak akibat musibah tersebut tanpa prosedur yang mempersulit warga.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Berdasarkan pengumpulan data, peneliti mengidentifikasi tiga faktor pendukung utama keberhasilan pelayanan prima di Desa Bulukerto Komitmen Aparatur Desa yang Tinggi: Seluruh jajaran perangkat desa di bawah kepemimpinan Kepala Desa memiliki visi yang sama untuk melakukan reformasi birokrasi dan menerapkan pola komunikasi yang merakyat (sesuai jargon *Bulukerto ISTIMEWA*). Ketersediaan Sarana Prasarana dan Pemanfaatan TI: Dukungan dana desa dialokasikan secara terukur untuk penyediaan ruang tunggu ber-AC, perangkat komputer, printer, serta koneksi internet fiber optic yang stabil. Hal ini mempercepat waktu pemrosesan dokumen administrasi kependudukan. Partisipasi Aktif Masyarakat**:** Warga Desa Bulukerto sangat kooperatif dalam melengkapi persyaratan administrasi sebelum datang ke kantor desa, serta aktif memberikan masukan yang membangun lewat kotak saran maupun forum musyawarah desa.

Meskipun secara umum pelayanan prima berjalan sukses, terdapat satu hambatan eksternal yang diidentifikasi oleh peneliti, yaitu kurangnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap alur pelayanan berbasis digital/online. Kesenjangan literasi digital ini mayoritas dialami oleh kelompok masyarakat lanjut usia (lansia) serta warga yang berprofesi sebagai petani di wilayah pelosok dusun, yang belum terbiasa mengoperasikan aplikasi Android pelayanan desa (seperti Easy Des) secara mandiri.

P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 56-62
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.513

Namun demikian, kendala ini berhasil diantisipasi secara taktis oleh pemerintah Desa Bulukerto melalui kebijakan "Dual System". Warga yang gagap teknologi (gaptek) atau kesulitan menggunakan aplikasi digital dipersilakan datang langsung ke kantor desa untuk dilayani secara tatap muka oleh petugas loket, yang kemudian akan membantu menginputkan data warga ke dalam sistem digital desa. Dengan demikian, tidak ada masyarakat yang terabaikan hak pelayanannya (Zeithaml et al, 2018).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa Implementasi pelayanan prima di Desa Bulukerto, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu telah berjalan dengan sangat baik dan efektif berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (Hardiyansyah, 2018), yaitu bukti fisik (tangible) yang nyaman, keandalan (reliability) petugas dalam mematuhi SOP, ketanggapan (responsiveness) dalam merespons cepat kebutuhan warga, jaminan (assurance) berupa transparansi biaya gratis dan kepastian hukum, serta empati (empathy) yang ditunjukkan melalui perlakuan yang sopan, ramah, dan inklusif kepada seluruh lapisan masyarakat.

Faktor pendukung utama dalam pelaksanaan pelayanan prima di Desa Bulukerto meliputi tingginya komitmen serta dedikasi aparatur desa, ketersediaan sarana prasarana penunjang fisik yang sangat memadai, pemanfaatan teknologi informasi (digitalisasi administrasi), serta partisipasi aktif masyarakat yang kooperatif. Sementara itu, satu-satunya faktor penghambat yang ditemukan adalah rendahnya literasi digital sebagian warga, terutama kelompok lansia, terhadap sistem pelayanan online. Kendala tersebut berhasil dimitigasi secara solutif melalui penyediaan layanan langsung pendampingan di kantor desa sehingga hak pelayanan warga tetap terpenuhi seutuhnya.

Daftar Pustaka

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.

Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. CV. Indra Prahasta, Bandung.

Harbani, Pasolong. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.

Mahsyar, A. (2018). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik, *Jurnal Otoritasi,* Vol. 1, No 2, 81-90.

Mardi, A. (2025). *Service Excellence di Era Otonomi Daerah: Panduan Praktis Aparatur Desa*. Jakarta: Kencana.

Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mukarom, Z. & Laksana, M, W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Government*. Bandung: Pustaka Setia.

Pratiwi, D. A., et al. (2025). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik di Era Reformasi Birokrasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 13(1), 45-58.

Wahyudi, S., et al. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Tingkat Desa Berbasis Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Tata Kelola Publik*, 9(3), 89-10..

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2018). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.