Science and Education Journal
Vol 5 No 2 (2026)
E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Analisa Kualitas Pelayanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Wali Nagari Vii Koto Talago Kecamatan Guguak Kab 50 Kota

Elsa Muslim[1], Anne Putri[2]
[1]Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim, Bukittinggi elsamuslim394@gmail.com
[2]Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim, Bukittinggi anne_kop10@yahoo.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago Kecamatan Guguak Kabupaten Lima Puluh Kota. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap masyarakat pengguna layanan serta aparatur nagari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada dasarnya telah berjalan dan mampu memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat, namun kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Permasalahan yang ditemukan meliputi kurangnya kejelasan informasi pelayanan, prosedur pelayanan yang belum konsisten, waktu pelayanan yang belum efisien, serta daya tanggap aparatur yang masih perlu ditingkatkan. Selain itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berada pada tingkat cukup puas namun belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan melalui peningkatan transparansi informasi pelayanan, penerapan SOP secara konsisten, peningkatan disiplin waktu pelayanan, serta penguatan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Nagari, Administrasi Publik, Pelayanan Pemerintah*

Abstract

Public service is one of the main functions of government in fulfilling community needs. This study aims to analyze the quality of public services toward community satisfaction at the Wali Nagari Office of VII Koto Talago, Guguak District, Lima Puluh Kota Regency. The study employed a qualitative approach with a descriptive analytical method. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving service users and village officials. The results showed that public services had generally been implemented and were able to meet the administrative needs of the community; however, the quality of services was not yet fully optimal. Several problems were identified, including the lack of clear service information, inconsistent service procedures, inefficient service time, and the need to improve the responsiveness of service officers. In addition, community satisfaction with the services provided was categorized as fairly satisfactory but had not yet reached an optimal level. Therefore, improvements are needed through enhancing transparency of service information, implementing standard operating procedures consistently, improving time discipline in service delivery, and strengthening the competence of service officers in providing responsive and community-oriented services.

Keywords: *Public Service Quality, Community Satisfaction, Village Public Service, Public Administration, Government Service.*

Corresponding Author:
Anne Putri

Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim, Bukittinggi,
anne_kop10@yahoo.com

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari tersedianya layanan, tetapi juga dari bagaimana layanan tersebut diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas ditandai oleh prosedur yang jelas, waktu pelayanan yang pasti, sikap petugas yang ramah dan responsif, serta sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, maka hal tersebut akan mendorong terciptanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Umar et al., 2025; Alfiani et al., 2025)

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan pengguna layanan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka akan menimbulkan ketidakpuasan yang dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan public (Fernanda et al., 2025; Umar et al., 2025).

Pada tingkat nagari, pelayanan publik memiliki karakter khusus karena kedekatan hubungan sosial antara aparatur dan warga dapat menjadi kekuatan sekaligus tantangan (Adni & Yuslaini, 2019). Kedekatan tersebut dapat mempercepat komunikasi dan penyelesaian masalah, tetapi juga berpotensi menimbulkan anggapan adanya pilih kasih, penerapan standar yang tidak seragam, atau ketergantungan pada jalur kedekatan. Kantor Wali Nagari VII Koto Talago Kecamatan Guguak sebagai ruang hidup masyarakat yang dinamis tentu memerlukan layanan administrasi dan layanan kemasyarakatan yang tertib serta dapat dipertanggungjawabkan.

Namun dalam praktiknya, pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa atau nagari masih sering menghadapi berbagai kendala. Beberapa permasalahan yang kerap muncul adalah ketidakpuasan masyarakat karena kurangnya kejelasan prosedur pelayanan, lamanya waktu penyelesaian administrasi, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurang optimalnya respons aparatur dalam melayani masyarakat. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah nagari. Dengan kondisi tersebut, analisis kualitas pelayanan publik di nagari ini perlu dilakukan secara mendalam melalui pendekatan kualitatif analitis agar pengalaman warga dan dinamika internal pelayanan dapat dipahami secara utuh (Ombudsman Republik Indonesia, 2024).

Berdasarkan pengamatan awal di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago Kecamatan Guguak, pelayanan administratif merupakan salah satu aktivitas yang paling sering diakses oleh masyarakat. Masyarakat datang ke kantor nagari untuk mengurus berbagai dokumen administratif seperti surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat pengantar administrasi kependudukan, serta berbagai keperluan administratif lainnya. Dalam proses pelayanan tersebut, kualitas interaksi antara aparatur nagari dan masyarakat menjadi faktor penting yang mempengaruhi pengalaman masyarakat dalam menerima layanan.

Meskipun pelayanan telah berjalan secara rutin, masih terdapat berbagai aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa aspek yang sering menjadi perhatian masyarakat antara lain kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan, kepastian waktu penyelesaian dokumen, sikap dan keramahan petugas dalam melayani masyarakat, serta kemudahan prosedur pelayanan. Apabila aspek-aspek tersebut tidak berjalan dengan baik, maka dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah nagari.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago" untuk memahami kualitas pelayanan secara lebih mendalam melalui metode kualitatif dengan pendekatan analisis. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi bagaimana warga

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

memaknai kualitas pelayanan, aspek layanan yang paling menentukan kepuasan, serta faktor internal dan eksternal yang membentuk pengalaman pelayanan di nagari.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis untuk memahami secara mendalam kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di Nagari VII Koto Talago. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam dan observasi. Informan utama dalam penelitian ini meliputi masyarakat sebagai pengguna layanan, aparatur atau petugas pelayanan nagari, serta pihak pendukung yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan di nagari. Penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait pelayanan publik di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago.

Informan masyarakat dalam penelitian ini adalah warga yang pernah mengurus pelayanan administrasi di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago dalam kurun waktu 6 bulan terakhir, sehingga pengalaman pelayanan yang disampaikan masih relevan dengan kondisi pelayanan saat ini. Warga yang dipilih merupakan pengguna layanan seperti pengurusan surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat pengantar administrasi kependudukan, atau layanan administratif lainnya yang berjumlah 7 orang, kriteria informan sebagai berikut:

a. 5 orang masyarakat pengguna layanan yang pernah mengurus pelayanan dalam 6 bln terakhir
b. 1 orang aparatur atau petugas pelayanan nagari yang terlibat langsung dalam proses pelayanan
c. 1 orang pimpinan nagari (wali nagari atau sekretaris nagari)

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Model analisis yang digunakan adalah analisis interaktif (Miles & Huberman, 1994) yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi pada isu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Data yang tidak relevan disisihkan, sementara data penting diberi kode (*coding*) sesuai tema.

Setelah reduksi, data disajikan dalam bentuk narasi terstruktur, matriks ringkas, dan rangkuman tema misalnya tema kejelasan prosedur, waktu layanan, sikap petugas, akses informasi, dan penanganan keluhan. Tahap berikutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Peneliti menyusun kesimpulan sementara dari pola yang ditemukan, lalu memverifikasi dengan cara membandingkan antar sumber data (warga vs aparatur), membandingkan antar teknik (wawancara vs observasi), dan memeriksa kecocokan dengan dokumen pelayanan. Proses verifikasi memastikan kesimpulan tidak hanya berdasarkan satu pengalaman tunggal, tetapi berdasarkan pola yang kuat dan konsisten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil analisis data wawancara, observasi, dan telaah dokumentasi, ditemukan enam tema utama yang menggambarkan kondisi kualitas pelayanan di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago, yaitu: (1) kurangnya kejelasan informasi pelayanan, (2) prosedur pelayanan belum optimal, (3) waktu pelayanan belum efisien, (4) daya tanggap petugas masih perlu ditingkatkan, (5) kepuasan masyarakat belum maksimal, dan (6) keadilan pelayanan belum sepenuhnya dirasakan merata oleh masyarakat.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

1. Kurangnya Kejelasan Informasi Pelayanan

Dari hasil wawancara diketahui bahwa masyarakat belum mendapatkan informasi yang jelas terkait syarat dan alur pelayanan, sehingga harus bertanya langsung kepada petugas atau pihak lain. kemudian Berdasarkan dokumen pelayanan, informasi mengenai SOP dan alur pelayanan belum ditampilkan secara maksimal dalam bentuk media informasi publik.

Informan 1 menyatakan bahwa: *"Tidak ada papan informasi yang lengkap menjelaskan syarat-syarat atau langkah-langkahnya. Jadi kita harus tanya langsung ke petugas.""Kalau ada informasi yang jelas di depan, mungkin masyarakat tidak perlu bolak-balik seperti saya kemarin."*

Informan 2 menyatakan bahwa*:"Saya tidak lihat ada papan informasi yang lengkap. Jadi orang yang datang itu harus tanya langsung ke petugas." "Kalau tidak tanya, ya tidak tahu harus bagaimana."*

Kurangnya ketersediaan media informasi seperti papan pengumuman, petunjuk alur pelayanan, maupun informasi digital juga menjadi faktor yang menyebabkan masyarakat mengalami kebingungan pada saat pertama kali mengurus administrasi. Akibatnya, proses pelayanan menjadi kurang efektif karena masyarakat harus melalui tahapan tambahan untuk memahami prosedur yang ada.

2. Prosedur Pelayanan Belum Optimal

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang telah dilakukan kepada informan, ditemukan bahwa prosedur pelayanan di kantor nagari masih belum berjalan secara optimal. Dari hasil wawancara diketahui bahwa masyarakat mengalami kebingungan dalam memahami alur pelayanan karena tidak adanya penjelasan yang jelas dan konsisten dari petugas. Berdasarkan dokumen pelayanan, prosedur pelayanan telah ada, namun belum disosialisasikan dan diterapkan secara maksimal kepada masyarakat.

Informan 3 menyatakan bahwa: *"Menurut saya agak ribet. Bukan karena prosedurnya susah, tapi karena tidak jelas." "Kalau dari awal sudah dijelaskan mungkin tidak ribet."*

Informan 4 menyatakan bahwa: "*Sebenarnya prosesnya tidak sulit, tapi tidak terstruktur. Jadi tergantung kita bertanya ke siapa." "Kalau dapat petugas yang informatif, ya cepat. Tapi kalau tidak, kita jadi bingung dan harus tanya lagi ke orang lain."*

Informan 5 menyatakan bahwa: *"Sebenarnya tidak terlalu sulit, Nak. Kalau semua syarat sudah lengkap, prosesnya bisa jalan." "Yang membuat terasa susah itu karena dari awal kita belum tahu urutannya."*

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, ditemukan bahwa prosedur pelayanan belum berjalan secara sistematis dan konsisten, sehingga menyebabkan ketidakefisienan dalam pelayanan.

3. Waktu Pelayanan Belum Efisien

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap informan, ditemukan bahwa waktu pelayanan di kantor nagari masih belum berjalan secara efisien.

Informan 1 menyatakan bahwa: *"Waktu itu lumayan lama karena kondisi lagi ramai. Saya duduk menunggu mungkin lebih dari satu jam." "Karena harus menunggu cukup lama dan sempat bolak-balik karena berkas kurang, waktunya jadi lebih lama dari yang saya bayangkan."*

Informan 2 menyatakan bahwa: *"Tidak terlalu lama sekali, tapi tetap ada waktu menunggu. Waktu itu petugasnya tidak langsung ada di tempat." "Memang ada sedikit menunggu, tapi masih bisa diterima."*

Dari hasil wawancara diketahui bahwa masyarakat mengalami waktu tunggu yang lama dan pelayanan yang tidak konsisten, bahkan ada yang membutuhkan waktu hingga setengah hari. Berdasarkan dokumen pelayanan, belum terdapat standar waktu pelayanan yang jelas dan terukur dalam pelaksanaan layanan. Berdasarkan hasil wawancara dan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

pengamatan, ditemukan bahwa waktu pelayanan belum berjalan secara efisien karena kurangnya pengaturan waktu dan belum adanya standar pelayanan yang konsisten

4. Daya Tanggap Petugas Masih Perlu Ditingkatkan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang telah dilakukan kepada informan, ditemukan bahwa daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum optimal. Daya tanggap dalam hal ini mencakup kemampuan petugas dalam memberikan informasi secara cepat, membantu masyarakat secara proaktif, serta merespons kebutuhan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Sebagian besar informan mengungkapkan bahwa petugas cenderung bersikap pasif, yaitu menunggu masyarakat untuk bertanya terlebih dahulu sebelum memberikan penjelasan.

Informan 3 menyatakan bahwa: *"Tidak selalu. Kadang kita harus tunggu dulu. Tidak langsung dilayani." "Mereka membantu, tapi tidak maksimal. Kita harus banyak tanya sendiri."*

Informan 4 menyatakan bahwa: *"Lumayan responsif, tapi biasanya setelah kita bertanya." "Mereka tidak langsung aktif menjelaskan. Jadi peran kita sebagai masyarakat harus aktif dulu."*

Informan 5 menyatakan bahwa: *"Kalau kita bertanya, baru dijawab. Ibu rasa akan lebih baik kalau ada petugas yang menyapa dan bertanya, "Ibu mau mengurus apa?"" "Bagi masyarakat, kadang bukan hanya suratnya yang penting, tapi cara berbicaranya juga membuat kita merasa nyaman atau tidak."*

Dari hasil wawancara diketahui bahwa petugas cenderung pasif dan menunggu masyarakat bertanya terlebih dahulu sebelum memberikan bantuan atau penjelasan Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, ditemukan bahwa daya tanggap petugas masih belum optimal karena kurangnya inisiatif dalam memberikan pelayanan secara proaktif.

5. Kepuasan Masyarakat Belum Maksimal

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang telah dilakukan kepada informan, diperoleh temuan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor nagari masih belum maksimal. Meskipun sebagian informan menyatakan cukup puas terhadap hasil pelayanan yang diterima, namun masih terdapat berbagai kendala yang mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

Informan 1 menyatakan bahwa: *"Kalau secara keseluruhan, saya cukup puas. Karena akhirnya urusan saya selesai." "Tapi menurut saya masih banyak yang perlu diperbaiki, terutama soal informasi dan kejelasan prosedur."*

Informan 2 menyatakan bahwa: *"Kalau secara keseluruhan, saya cukup puas. Walaupun ada sedikit kendala di awal, tapi akhirnya urusan selesai." "Cuma menurut saya akan lebih baik kalau informasinya diperjelas."*

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, ditemukan bahwa kepuasan masyarakat belum optimal karena masih adanya kendala dalam proses pelayanan.

6. Keadilan Pelayanan Belum Merata

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang telah dilakukan kepada informan, ditemukan bahwa aspek keadilan dalam pelayanan di kantor nagari masih belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh masyarakat. Keadilan pelayanan dalam hal ini berkaitan dengan perlakuan yang sama terhadap seluruh masyarakat. Sebagian informan mengungkapkan bahwa secara umum pelayanan sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat persepsi adanya perbedaan dalam kecepatan pelayanan.

Informan 3 menyatakan bahwa: *"Kalau menurut saya belum sepenuhnya adil. Saya lihat ada yang lebih cepat dilayani." "Sementara kita harus menunggu lama. Jadi terasa ada perbedaan."*

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Informan 4 menyatakan bahwa: *"Belum sepenuhnya. Saya masih melihat ada kesan beberapa orang diprioritaskan." "Ini yang menurut saya perlu diperhatikan supaya tidak menimbulkan persepsi negatif."*

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, ditemukan bahwa masih terdapat persepsi ketidakadilan dalam pelayanan sehingga perlu dilakukan perbaikan agar pelayanan lebih merata.

Pembahasan

1. Kurangnya Kejelasan Informasi Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan informasi pelayanan masih menjadi persoalan utama dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago. Berdasarkan wawancara dengan para informan, ditemukan bahwa masyarakat belum memperoleh informasi yang memadai mengenai persyaratan, alur, dan tahapan pelayanan sebelum datang ke kantor nagari. Kondisi ini terlihat dari pengalaman informan yang harus bertanya langsung kepada petugas, bahkan ada yang harus datang kembali karena berkas yang dibawa belum lengkap.

Hasil wawancara internal dengan wali nagari dan kasi pelayanan memperkuat temuan bahwa kejelasan informasi pelayanan di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago masih belum optimal. Informan menjelaskan bahwa standar pelayanan, alur pelayanan, dan SOP memang belum terpasang secara terbuka di kantor. Sementara itu, Informan lain juga menegaskan bahwa masyarakat belum dapat langsung mengetahui informasi pelayanan secara mandiri karena informasi mengenai persyaratan dan prosedur masih lebih banyak disampaikan melalui penjelasan langsung dari petugas.

Temuan dari kedua informan internal tersebut menunjukkan bahwa dari sisi penyelenggara pelayanan sendiri sudah ada pengakuan bahwa sistem informasi pelayanan belum tertata secara maksimal. Pelayanan selama ini memang tetap berjalan, tetapi penyampaian informasi masih bertumpu pada komunikasi lisan antara petugas dan masyarakat. Kondisi ini menyebabkan masyarakat yang datang, terutama yang baru pertama kali mengurus keperluan administrasi, harus bertanya terlebih dahulu untuk mengetahui syarat, prosedur, dan tahapan pelayanan yang harus dijalani.

Kejelasan informasi pelayanan merupakan aspek penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan peneliti di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago, ditemukan bahwa informasi mengenai alur pelayanan, standar pelayanan, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) belum terlihat secara jelas di area pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami tahapan pelayanan sejak awal kedatangan di kantor nagari. Beberapa masyarakat bahkan harus bertanya langsung kepada petugas untuk mengetahui prosedur pelayanan yang harus dilakukan. Situasi ini menunjukkan bahwa sistem informasi pelayanan belum tersedia secara terbuka dan sistematis. Transparansi informasi merupakan prinsip utama yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan agar masyarakat dapat memahami proses pelayanan secara jelas dan mudah diakses

Kurangnya kejelasan informasi tersebut menunjukkan bahwa fungsi pelayanan belum sepenuhnya memenuhi unsur keterbukaan dan kemudahan akses. Dalam pelayanan publik, informasi merupakan titik awal yang menentukan lancar atau tidaknya proses pelayanan. Ketika informasi tidak tersedia secara jelas, masyarakat akan mengalami kebingungan, ketergantungan pada petugas, dan peningkatan risiko bolak-balik dalam pengurusan administrasi. Salah satu masalah utama dalam pelayanan administrasi desa juga terletak pada lemahnya transparansi informasi dan belum optimalnya penyampaian informasi layanan kepada masyarakat. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

kualitas pelayanan publik di tingkat desa atau nagari sangat dipengaruhi oleh sejauh mana informasi pelayanan dapat diakses dan dipahami dengan mudah oleh masyarakat (Sahputra et al., 2025).

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa masyarakat belum didukung oleh media informasi pelayanan yang memadai, seperti papan informasi, petunjuk alur pelayanan, maupun media digital. Padahal, keberadaan media informasi memiliki fungsi penting untuk mengurangi ketergantungan masyarakat pada penjelasan lisan petugas. Dalam konteks pelayanan administrasi desa, standar pelayanan dan SOP harus menjadi pedoman yang dapat diketahui oleh masyarakat, bukan hanya oleh penyelenggara layanan. Ketika standar dan prosedur tidak ditampilkan secara memadai, pelayanan menjadi sulit diprediksi oleh pengguna layanan. Dengan demikian, temuan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di kantor nagari perlu dimulai dari penyediaan informasi yang jelas, terbuka, dan mudah dijangkau oleh masyarakat (Apriyani, 2023).

2. Prosedur Pelayanan yang Belum Optimal

Keberadaan media informasi seperti papan pengumuman, alur pelayanan, dan standar pelayanan sangat penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik. Hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa fasilitas informasi pelayanan di kantor nagari masih terbatas sehingga masyarakat harus bergantung pada komunikasi langsung dengan petugas. Ketergantungan tersebut berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan informasi karena penjelasan yang diberikan dapat berbeda antara satu petugas dengan petugas lainnya. Kondisi ini membuat proses pelayanan menjadi kurang efisien dan berpotensi memperlambat penyelesaian administrasi masyarakat. Dimensi bukti fisik atau *tangibles* menjadi elemen awal yang membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Bukti fisik pelayanan seperti fasilitas, sarana, dan media informasi memiliki peran penting dalam menciptakan kesan pertama terhadap sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Temuan penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago belum berjalan secara optimal. Hal ini tidak berarti bahwa prosedur pelayanan terlalu rumit secara formal, melainkan bahwa alur pelayanan belum tersampaikan secara jelas kepada masyarakat. Para informan pada dasarnya menyatakan bahwa setelah prosedur dijelaskan, proses pelayanan dapat dipahami. Akan tetapi, persoalan muncul pada tahap awal, yaitu ketika masyarakat datang tanpa mengetahui langkah-langkah yang harus ditempuh. Akibatnya, masyarakat harus bertanya dari satu petugas ke petugas lain, bahkan dalam beberapa kasus menerima penjelasan yang berbeda.

Transparansi prosedur pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan temuan penelitian, masyarakat yang datang ke Kantor Wali Nagari VII Koto Talago sering kali tidak mengetahui secara pasti tahapan pelayanan yang harus dilalui. Hal ini terjadi karena tidak tersedia informasi yang jelas mengenai prosedur administrasi yang berlaku di kantor nagari. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus bertanya secara langsung kepada petugas untuk memperoleh informasi mengenai persyaratan dan tahapan pelayanan. Ketika informasi pelayanan tidak tersedia secara jelas, masyarakat akan mengalami ketidakpastian dalam mengurus administrasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, penyediaan informasi pelayanan yang terbuka dan mudah dipahami menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat nagari.

Persoalan prosedur yang belum optimal ini berkaitan erat dengan dimensi *reliability*atau keandalan pelayanan. Keandalan menuntut agar pelayanan diberikan secara konsisten, tepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Namun, hasil wawancara memperlihatkan bahwa konsistensi tersebut belum sepenuhnya dirasakan masyarakat. Pelayanan publik desa juga menemukan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai cukup baik

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

pada beberapa dimensi, tetapi masih terdapat persoalan pada aspek keadilan pelayanan dan keterbatasan fasilitas, yang pada akhirnya memengaruhi pengalaman masyarakat dalam menjalani prosedur pelayanan. Temuan itu relevan dengan hasil penelitian ini, karena memperlihatkan bahwa prosedur yang tidak didukung oleh sistem yang jelas dan fasilitas yang memadai akan membuat masyarakat merasa pelayanan belum berjalan secara optimal (Nurhakim et al., 2025).

Selain itu, prosedur pelayanan yang belum optimal juga memperlihatkan adanya kesenjangan antara prosedur formal dan praktik pelayanan di lapangan. Secara administratif, kemungkinan besar prosedur pelayanan sudah ada, namun belum sepenuhnya dijalankan dan dikomunikasikan secara konsisten kepada masyarakat. Apriyani (2023) menekankan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa sangat ditentukan oleh penerapan SOP, keterampilan aparatur, dan keteraturan proses pelayanan. Ketika prosedur hanya diketahui oleh petugas, tetapi tidak dipahami oleh masyarakat, maka pelayanan akan tetap dirasakan rumit meskipun secara normatif sudah memiliki aturan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perbaikan prosedur pelayanan tidak cukup hanya dengan menyusun aturan, melainkan juga harus memastikan bahwa prosedur tersebut tersosialisasi, dipahami, dan dilaksanakan secara konsisten (Apriyani, 2023).

3. Waktu Pelayanan yang Belum Efisien

Selain masalah informasi pelayanan, penelitian ini juga menemukan adanya permasalahan pada aspek keandalan pelayanan atau *reliability*. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, jam pelayanan yang tercantum secara formal dimulai pada pukul 08.00 WIB, namun pada beberapa kesempatan petugas pelayanan belum berada di tempat ketika masyarakat datang untuk mengurus administrasi. Bahkan dalam beberapa situasi, pelayanan baru dimulai sekitar pukul 09.00 WIB sehingga masyarakat harus menunggu cukup lama sebelum dilayani. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepastian waktu pelayanan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ketidaksesuaian antara jadwal pelayanan dengan praktik di lapangan dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan. Dalam teori SERVQUAL, *reliability* berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan tepat waktu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

Berdasarkan hasil wawancara, informan menyampaikan bahwa waktu pelayanan sering kali belum efisien. Ada informan yang harus menunggu lebih dari satu jam, ada yang menyebut hampir setengah hari, dan ada pula yang menilai waktu pelayanan tidak konsisten karena kadang cepat, kadang lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan belum memiliki kepastian waktu yang dapat dirasakan secara merata oleh masyarakat. Waktu pelayanan yang tidak efisien pada akhirnya bukan hanya menunda penyelesaian urusan administrasi, tetapi juga menambah beban masyarakat dalam bentuk waktu, tenaga, dan biaya tidak langsung.

Ketidakpastian waktu pelayanan memiliki dampak langsung terhadap pengalaman masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, masyarakat yang datang lebih awal sering kali harus menunggu cukup lama sebelum pelayanan benar-benar dimulai. Situasi ini tidak hanya memengaruhi kenyamanan masyarakat, tetapi juga memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor nagari. Waktu tunggu yang lama sering kali menjadi salah satu sumber utama ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Dalam konteks administrasi publik, ketepatan waktu pelayanan merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu, konsistensi dalam pelaksanaan jam pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sahputra et al. (2025) yang menunjukkan bahwa jam pelayanan dan tata kelola pelayanan administratif di tingkat desa masih menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Ketika waktu pelayanan tidak pasti atau terlalu lama, masyarakat cenderung menilai bahwa kualitas pelayanan belum baik, walaupun pada akhirnya dokumen yang diurus tetap selesai. Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga menilai proses yang mereka alami. Oleh karena itu efisiensi waktu merupakan unsur yang sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan (Sahputra et al., 2025).

Penelitian Apriyani (2023) juga memperlihatkan bahwa salah satu hambatan dalam pelayanan administrasi desa adalah ketidakhadiran petugas pada saat jam kerja dan rendahnya keterampilan aparatur dalam mendukung proses pelayanan, yang kemudian berdampak pada lambatnya pelayanan kepada masyarakat. Temuan ini relevan dengan hasil penelitian di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago, karena beberapa informan juga menyinggung bahwa petugas tidak selalu langsung ada di tempat atau pelayanan baru berjalan setelah masyarakat menunggu cukup lama. Dengan demikian, waktu pelayanan yang belum efisien bukan hanya disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang datang, tetapi juga oleh tata kelola pelayanan yang belum sepenuhnya efektif (Apriyani, 2023).

4. Daya Tanggap Petugas yang Masih Perlu Ditingkatkan

Selain aspek keandalan, dimensi daya tanggap atau *responsiveness* juga menjadi faktor penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa petugas pelayanan di kantor nagari cenderung bersikap pasif dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Petugas biasanya baru memberikan penjelasan setelah masyarakat mengajukan pertanyaan mengenai kebutuhan pelayanan mereka. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan masih bersifat reaktif dan belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan publik yang ideal, petugas seharusnya mampu memberikan arahan sejak awal agar masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan dengan lebih mudah. *Responsiveness* merupakan indikator penting yang menggambarkan kesiapan petugas dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago pada dasarnya dinilai ramah dan bersedia membantu, namun daya tanggap mereka masih perlu ditingkatkan. Para informan secara umum menyampaikan bahwa petugas akan membantu jika masyarakat sudah bertanya terlebih dahulu, tetapi belum menunjukkan sikap yang proaktif dalam memberikan penjelasan sejak awal. Artinya, petugas cenderung menunggu pertanyaan dari masyarakat, bukan langsung mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan memberi arahan yang dibutuhkan. Pola pelayanan seperti ini membuat masyarakat yang belum paham prosedur menjadi lebih bergantung pada keberanian dan kemampuan mereka sendiri untuk bertanya.

Sikap ramah dan komunikasi yang baik merupakan bagian penting dalam membangun pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago, penerapan prinsip pelayanan 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun belum sepenuhnya terlihat dalam interaksi antara petugas dan masyarakat. Dalam beberapa situasi pelayanan, petugas langsung menanyakan keperluan masyarakat tanpa didahului dengan sapaan yang ramah. Hal ini membuat suasana pelayanan terasa lebih formal dan kurang menciptakan kedekatan antara petugas dan masyarakat. Padahal dalam pelayanan publik, sikap ramah dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat saat mengakses pelayanan. Komunikasi interpersonal yang baik antara petugas dan masyarakat menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan terhadap institusi pelayanan publik.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Dimensi empati dalam pelayanan publik berkaitan dengan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian masyarakat merasa bahwa interaksi pelayanan masih belum menunjukkan perhatian yang optimal terhadap kebutuhan pengguna layanan. Hal ini terlihat dari cara komunikasi petugas yang cenderung langsung pada urusan administratif tanpa memberikan penjelasan yang cukup kepada masyarakat. Kondisi tersebut membuat sebagian masyarakat merasa kurang diperhatikan dalam proses pelayanan. *Empathy* menunjukkan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan secara personal dan manusiawi. Ketika dimensi empati tidak terpenuhi dengan baik, maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga akan menurun.

Dalam perspektif kualitas pelayanan, daya tanggap merupakan dimensi yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan kesiapan petugas dalam membantu masyarakat secara cepat dan tepat. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik nagari tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem pelayanan, tetapi juga oleh komunikasi interpersonal aparatur. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pendekatan yang menggabungkan perbaikan sistem pelayanan dengan peningkatan kapasitas komunikasi aparatur akan lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Temuan ini sangat sesuai dengan hasil penelitian di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago, di mana petugas dinilai cukup memahami pekerjaannya, tetapi belum optimal dalam menjelaskan prosedur dan merespons kebutuhan masyarakat secara aktif (Deni et al., 2025).

Dengan demikian, persoalan daya tanggap dalam penelitian ini tidak semata-mata terkait keramahan petugas, tetapi lebih pada kurangnya inisiatif pelayanan. Petugas yang menunggu masyarakat bertanya menunjukkan bahwa orientasi pelayanan masih cenderung administratif, belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Padahal, dalam pelayanan publik yang baik, masyarakat seharusnya diposisikan sebagai pihak yang perlu dibantu untuk memahami alur pelayanan, terutama pada level nagari yang menjadi titik paling dekat dengan warga. Oleh sebab itu, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada penguatan kapasitas komunikasi, empati, dan keaktifan petugas dalam melayani masyarakat (Al - Muttaqin & Nugroho, 2025).

5. Kepuasan Masyarakat yang Belum Maksimal

Berdasarkan hasil wawancara, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago dapat dikategorikan belum maksimal. Sebagian besar informan menyatakan “cukup puas”, sedangkan satu informan secara tegas menyatakan tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan memang telah mampu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, karena dokumen yang dibutuhkan pada akhirnya selesai dan dapat digunakan. Namun, kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman selama menjalani proses pelayanan. Ketika proses tersebut dipenuhi kebingungan, waktu tunggu yang lama, dan ketidakjelasan informasi, maka tingkat kepuasan menjadi tidak optimal.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Sangaji (2025) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Ketika informasi tidak transparan, jam pelayanan tidak tertata dengan baik, dan sistem pelayanan belum mendukung kebutuhan masyarakat, maka kepuasan masyarakat cenderung menurun. Penelitian tersebut juga memperlihatkan bahwa masyarakat tidak hanya menilai keberhasilan dari selesai atau tidaknya suatu urusan, tetapi juga dari kualitas interaksi dan kemudahan proses yang mereka alami (Sangaji & Irianto, 2025).

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Temuan penelitian ini juga diperkuat oleh Addiansyah (2024), yang menekankan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik nagari terbentuk dari kombinasi antara kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal aparatur. Dalam konteks Kantor Wali Nagari VII Koto Talago, masyarakat memang masih merasa terbantu oleh petugas dan tetap memperoleh hasil layanan yang dibutuhkan. Namun, selama kualitas sistem, kejelasan informasi, dan respons petugas belum diperbaiki, maka kepuasan masyarakat akan tetap berada pada tingkat cukup, belum sampai pada tingkat sangat puas atau optimal. Dengan demikian, upaya peningkatan kepuasan masyarakat harus dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya memperbaiki hasil layanan, tetapi juga pengalaman pelayanan dari awal hingga akhir (Ma'wa & , Muh. Ichwan Musa, 2022).

6. Keadilan Pelayanan Belum Sepenuhnya Dirasa Merata

Salah satu temuan yang cukup menonjol dari hasil wawancara adalah adanya persepsi masyarakat bahwa pelayanan belum sepenuhnya adil atau merata. Beberapa informan menyatakan bahwa secara umum pelayanan memang diberikan kepada semua masyarakat, tetapi masih ada kesan bahwa pihak tertentu lebih cepat dilayani. Persepsi ini muncul bukan karena informan dapat membuktikan adanya perlakuan khusus secara formal, melainkan karena mereka melihat adanya perbedaan kecepatan pelayanan terhadap orang-orang tertentu. Dalam konteks pelayanan publik, persepsi semacam ini sangat penting, karena rasa keadilan masyarakat tidak hanya dibentuk oleh aturan formal, tetapi juga oleh pengalaman dan pengamatan mereka selama berada di ruang pelayanan.

Temuan ini relevan dengan penelitian Nurhakim et al. (2025) yang menunjukkan bahwa dalam pelayanan publik di desa, salah satu masalah yang masih ditemukan adalah ketidakadilan pelayanan, di samping keterbatasan fasilitas. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari keramahan dan kecepatan, tetapi juga dari sejauh mana masyarakat merasa diperlakukan secara setara. Ketika masyarakat menangkap adanya perlakuan berbeda, maka hal itu dapat memengaruhi kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap instansi pelayanan (Nurhakim et al., 2025).

Dengan demikian, keadilan pelayanan dalam penelitian ini perlu dipahami sebagai aspek yang sangat sensitif dalam pelayanan publik nagari. Pada tingkat pemerintahan yang dekat dengan masyarakat, hubungan sosial yang akrab memang bisa menjadi kekuatan, tetapi di sisi lain juga dapat memunculkan persepsi adanya prioritas terhadap pihak tertentu. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus disertai dengan penguatan prinsip keadilan, transparansi antrean, dan konsistensi penerapan prosedur bagi seluruh masyarakat tanpa membedakan kedekatan personal dengan petugas (Revalina et al., 2025).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum berjalan secara optimal. Permasalahan utama yang ditemukan dalam penelitian ini meliputi kurangnya kejelasan informasi pelayanan, prosedur pelayanan yang belum berjalan secara sistematis dan konsisten, waktu pelayanan yang belum efisien, serta daya tanggap petugas yang masih cenderung pasif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Selain itu, penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan masih belum maksimal. Meskipun sebagian besar masyarakat merasa kebutuhan administrasi mereka dapat diselesaikan, namun proses pelayanan yang masih diwarnai kebingungan, lamanya waktu tunggu, dan kurangnya kepastian pelayanan menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini juga menemukan adanya persepsi masyarakat mengenai keadilan pelayanan yang belum sepenuhnya merata, terutama terkait perbedaan kecepatan pelayanan terhadap beberapa pengguna layanan tertentu.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Wali Nagari VII Koto Talago masih perlu ditingkatkan melalui penyediaan informasi pelayanan yang lebih jelas dan terbuka, penerapan prosedur pelayanan yang konsisten, peningkatan efisiensi waktu pelayanan, penguatan daya tanggap petugas, serta penerapan sistem pelayanan yang lebih transparan dan adil bagi seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Addiansyah, M. (2024). Desa Cerdas dan Inovasi Pelayanan Publik di Masa Endemi: Belajar dari Desa Mojowarno. *Matra Pembaruan*, *8*(1), 75–88. https://doi.org/10.21787/mp.8.1.2024.75-88.

Adni, D. F., & Yuslaini, N. (2019). Dinamika permasalahan klasik dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah desa. *GEMA PUBLICA, 4*(1), 10–16. https://doi.org/10.14710/gp.4.1.2019.10-16

Al - Muttaqin, F. A., & Nugroho, R. A. (2025). Effectiveness of Digital-Based Public Service Innovation: Case Study of Population Services in Indonesia's Local Government. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 1–16. https://doi.org/10.31947/jakpp.v11i1.11802

Alfiani, W., Yunus, K., & Farida, F. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat: Pendekatan SERVQUAL pada Kantor Kelurahan Masale Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. *Indonesian Journal of Business and Management, 8*(1), 363–370. https://doi.org/10.35965/jbm.v8i1.7819

Apriyani, Y. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Sabah Balau. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, *3*(1), 17–23. https://doi.org/10.37090/jpap.v3i1.917

Deni, D., Ardiyanto, F., Sinyo, Mawar, & Andriyani, L. (2025). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik untuk Masyarakat Desa. *Qardhul Hasan: Media Pengabdian Kepada Masyarakat*, *11*(1), 122–132. https://doi.org/10.30997/qh.v11i1.18701

Fernanda, F., Astuti, V. S., & Yunus, E. Y. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Pohsangit Leres Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo. *Innovative: Journal of Social Science Research, 5*(4), 5873–5884. https://doi.org/10.31004/innovative.v5i4.20702

Ma'wa, J., & , Muh. Ichwan Musa, M. I. W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. *Pinisi Journal of Art,Humanity & Social Studiesjournal of Art,Humanity & Social Studies*, *2*(6), 119.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Nurhakim, R. F., Kamil, R. R., Arrafi, M. R., Saefulrahman, I., & Rudiana, R. (2025). Kualitas Pelayanan Publik di Desa: Studi Kasus di Kantor Desa Cileunyi Kulon Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, *6*(2), 18. https://doi.org/10.47134/villages.v6i2.273

Ombudsman Republik indonesia. (2024). Wakil Presiden RI Hadiri Peluncuran Laporan Tahunan 2023 Ombudsman RI. *Inoi*.

Revalina, R. ayu, Arundina, D. R., Lestari, R. J., Sitohang, V. N., Ridwan, H., & Haryeti, P. (2025). Berpikir Kritis Dalam Asuhan Keperawatan Strategi Dan Tantangan : a Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, *6*(2), 6301–6314. https://doi.org/10.31004/jkt.v6i2.45091

Sahputra, E. S. A., Pujadiaraka, P., Hernawan, A., Aluwy, E. R., & Alamsyah, B. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Mekarsari: Studi Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Administrasi Desa. *Jurnal Syntax Admiration*, *6*(9), 1675–1684. https://doi.org/10.46799/jsa.v6i9.2365

Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, *17*(1), 54–70. https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708

Umar, A., Juharni, J., & Bahri, S. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *Paradigma Journal of Administration,* *3*(1), 6–11. https://doi.org/10.35965/pja.v3i1.6225