

**PERAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
PUBLIK MASYARAKAT DI DESA SELEBUNG KETANGGA  
KECAMATAN KERUAK**

**The Role of the Village Head in Improving Public Services to the  
Community in Selebung Ketangga Village, Keruak District**

Samsul Hadi<sup>1</sup>, Jumatriadi<sup>2</sup>, Dedi Susilo Prayoga<sup>3</sup>, Riduan Miarnata<sup>4</sup>, Ricky Lucky Hidayat<sup>5</sup>

STIT Palapa Nusantara Lombok-NTB

[samsulhadi@gmail.com](mailto:samsulhadi@gmail.com)<sup>1</sup>, [jumatriadi02@gmail.com](mailto:jumatriadi02@gmail.com)<sup>2</sup>, [202400420041mhsdstipn@gmail.com](mailto:202400420041mhsdstipn@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[202400420042mhsdstipn@gmail.com](mailto:202400420042mhsdstipn@gmail.com)<sup>4</sup>, [202400420044mhsdstipn@gmail.com](mailto:202400420044mhsdstipn@gmail.com)<sup>5</sup>

Article Info:

Submitted: Apr 6, 2026	Revised: Apr 12, 2026	Accepted: Apr 19, 2026	Published: Mei 1, 2026
---------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------------

**Abstract**

*Public services are a key component of village governance, geared toward meeting the needs and interests of the community. The village head plays a crucial role in establishing policies and implementing public services at the village level. This study aims to describe and analyze the role of the village head in improving public services in Selebung Ketangga Village, Keruak District. This study employed a descriptive qualitative approach, with data collection methods including interviews, observation, and documentation. The results indicate that the Selebung Ketangga Village Head plays an active role in improving public services by acting as a motivator, facilitator, and mobilizer. As a motivator, the Village Head encourages active community participation in village government and development activities. In his role as a facilitator, the Village Head facilitates community access to administrative and social services and fosters good communication between the village government and residents. As a mobilizer, the Village Head mobilizes local resources, including youth and the Youth Organization (Karang Taruna), to contribute to village development.*

**Keywords:** Village Head, Public Services.

**Abstrak:** Pelayanan publik menjadi komponen utama dalam pengelolaan pemerintahan desa yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Kepala desa memegang peran penting dalam menetapkan kebijakan dan menjalankan pelayanan publik di tingkat desa. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik masyarakat di

Desa Selebung Ketangga, Kecamatan Keruak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepala Desa Selebung Ketangga berperan aktif dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dengan menjalankan fungsinya sebagai motivator, fasilitator, dan mobilisator. Sebagai seorang motivator, Kepala Desa mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan desa. Dalam perannya sebagai fasilitator, Kepala Desa membantu mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi maupun sosial, serta menjalin komunikasi yang baik antara pemerintah desa dan warga. Sementara sebagai mobilisator, Kepala Desa menggerakkan sumber daya lokal, termasuk pemuda dan Karang Taruna, untuk berkontribusi dalam pembangunan desa.

**Kata Kunci:** Manajemen Strategi, Kepala Desa, UMKM, Kesejahteraan Masyarakat.

## PENDAHULUAN

Sejak reformasi, peran Kepala Desa dalam menjalankan pemerintahan desa dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik lebih dari sebelumnya, dan paradigma pelayanan publik pun berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”. Keinginan Kepala Desa akan pelayanan dari masyarakat berdampak negatif terhadap perannya dalam pelayanan publik. Kepala Desa rentan terhadap korupsi, kolusi dan nepotisme dalam menjalankan tugas dan fungsi desa. Fakta ini sudah bukan rahasia lagi dan masyarakat mengetahui bahwa kegagalan pembangunan nasional akibat korupsi, kolusi, dan nepotisme menghambat tujuan pelayanan publik dalam mencapai masyarakat sejahtera, adil, dan makmur yang telah kita ketahui dan pahami. Harapan masyarakat di era reformasi ini adalah pelayanan publik harus melayani masyarakat, bukan dilayani.

Tanggung jawab melayani masyarakat dan pelayanan umum dilaksanakan oleh Kepala Desa melalui pelaksanaan tugas dan fungsi formal yang diwajibkan oleh undang-undang atau diwajibkan oleh Kepala Desa untuk melayani kepentingan masyarakat. Tugas Kepala Desa selaku PNS bersifat formal dan sah serta dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk memenuhi aspirasi kolektif dalam mengkoordinasikan dan membangun kepentingan individu atau kelompok dalam masyarakat desa. Membangun kehidupan yang lebih baik adalah tujuan pelayanan public (Jamin Potabuga, 2015).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini bertujuan untuk melindungi seluruh warga negara dari penyalahgunaan kekuasaan dan untuk meningkatkan kualitas serta menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan prinsip umum pemerintahan yang baik. Namun demikian, dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, mengingat sumber daya manusia (SDM) aparatur pelayanan mempunyai peranan yang strategis sebagai pengungkit pelayanan publik yang penting, maka perlu dilakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang pelayanan tersebut dipandang perlu untuk memperbaiki hal tersebut reformasi birokrasi. Di sisi lain, lemahnya dan rendahnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan juga dapat diartikan

bahwa pemerintah masih belum berdaya sebagai aparatur sipil negara. Ketidak berdayaan ini tidak hanya menimpa pemerintah di tingkat pusat dan daerah, namun juga dialami di tingkat terkecil pemerintah desa (Yeni Agustina, 2015).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat 1, pelayanan publik selain pelayanan administratif yang diberikan, juga memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan warga negara atau penduduk atas barang atau jasa sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik meliputi badan administratif nasional, dunia usaha, lembaga otonom yang didirikan berdasarkan undang-undang tentang Kegiatan Kepentingan Umum (UU No. 9 Tahun 2018), dan badan hukum lainnya yang didirikan untuk pelayanan publik. Dengan meningkatkan kinerja organisasi dapat memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Kinerja efektif suatu organisasi mempunyai pengaruh yang besar terhadap kualitas administrasi publik yang merupakan salah satu jenis fungsi publik (Ardi & Agustina, 2024).

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah, mengatur dan mengatur kepentingan masyarakat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan kesatuan negara kesatuan Republik Indonesia mengelolanya. Dari definisi tersebut terlihat jelas bahwa Kepala Desa mempunyai kewenangan yang besar dalam menjalankan pemerintahan. Di balik kebebasan tersebut juga terdapat risiko yang besar, karena pemimpin desa harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya, termasuk pelayanan publik. Akibatnya, pemerintah desa membutuhkan lebih banyak keterampilan untuk menghadapi tantangan yang semakin sulit. Oleh karena itu, untuk mencapai kinerja tata kelola yang baik diperlukan upaya peningkatan kapasitas pemerintah desa baik dari segi inisiatif, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Kepala Desa adalah kepala pemerintahan di wilayah kerja desa, dan dalam melaksanakan tugasnya menerima pelimpahan wewenang pemerintahan dari bupati, mengatur beberapa urusan pemerintahan daerah, dan menyelenggarakan urusan pemerintahan secara umum. Sebagai seorang pemimpin, Kepala Desa mempunyai banyak peran kepemimpinan, termasuk berperan sebagai katalis, mediator, pemecah masalah, dan komunikator (Afdullah Sineke et al., 2017).

Seiring berkembangnya masyarakat, pelayanan menjadi semakin kompleks dan kebutuhan akan pelayanan masyarakat yang lebih baik, cepat, akurat dan semakin meningkat. Peralatan yang terletak pada pusat masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, aparatur ini merupakan subsistem penyelenggaraan

negara dan mempunyai kekuasaan untuk mengatur dan mengelola anggaran sendiri secara efisien dan berhasil sesuai dengan perkembangan negara (Gratia Rogate Telaumbanua et al., 2022).

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti Pada Tanggal 6 Februari 2025, peneliti melakukan observasi di Desa Selebung Ketangga, Kecamatan Keruak, Kabupaten Lombok Timur. Observasi dilakukan untuk melihat langsung kondisi pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi, ditemukan beberapa isu atau permasalahan dalam meningkatkan pelayanan publik di desa. Pelayanan administrasi di desa sangat bergantung pada komputer. Saat listrik padam, proses administrasi terhenti dan pelayanan kepada masyarakat terganggu. Sarana dan prasarana juga masih terbatas karena anggaran dari dana desa belum mencukupi. Selain itu, penggunaan teknologi informasi seperti media sosial masih kurang, sehingga penyampaian informasi kepada masyarakat kurang efektif. Inovasi dalam pelayanan publik juga masih minim, sehingga pelayanan kurang kreatif

Berdasarkan uraian di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di desa masih belum optimal. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Masyarakat di Desa Selebung Ketangga Kecamatan Keruak.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang pada hakekatnya merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realistis apa yang tengah terjadi pada suatu saat di tengah masyarakat (Aji Damanuri, 2010). Dalam penelitian ini, peneliti memilih penelitian deskriptif. Whitney berpendapat bahwa metode deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan fakta dengan memberikan kesimpulan dan pendapat yang akurat (Moh Nazir, 2003). Saat mengumpulkan data melalui triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan penelitian kualitatif berfokus pada pemaknaan dari pada generalisasi (Zuchri Abdussamad, 2021).

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Selebung Ketangga Kecamatan Keruak Kabupaten Lombok Timur Nusa Tenggara Barat. Objek dalam penelitian ini adalah peran Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Selebung Ketangga. Penelitian ini difokuskan pada berbagai upaya, strategi, dan tindakan nyata yang dilakukan oleh Kepala Desa dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Sementara itu, subjek dalam penelitian ini mencakup: Kepala desa, staf dan aparatur desa dan warga.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

## **HASIL**

### **1. Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

Kepala Desa memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa, karena mereka bertanggung jawab untuk memfasilitasi, mengatur, dan mendorong masyarakat agar memperoleh pelayanan terbaik. Selaku pemimpin administratif dan penghubung antara masyarakat dan pemerintah, Kepala Desa harus mampu menciptakan kondisi yang mendukung pelayanan publik yang efektif. Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik masyarakat di desa sebung ketangga kecamatan keruak. penulis memaparkan beberapa peran utama yang dilakukan oleh kepala desa dalam upaya meningkatkan pelayan publik.

#### **a. Peran kepala desa sebagai motivator**

Peran Kepala Desa sebagai motivator yaitu mendorong dan menggerakkan seluruh pemerintah desa untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan, sehingga penyelenggaraan pemerintah Desa Sebung Ketangga dapat berjalan secara optimal dan sesuai harapan. Kepala Desa memberikan motivasi, arahan, serta dukungan moral kepada perangkat desa maupun masyarakat desa dalam rangka meningkatkan partisipasi dan kinerja bersama. Selain itu Kepala Desa dituntut menjadi sosok pemimpin yang memiliki tanggung jawab tinggi terhadap kesejahteraan masyarakat. Dalam pelaksanaan tugasnya, kepala desa harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan menciptakan kepuasan masyarakat melalui kewenangan yang dimiliki selaku pemimpin pemerintahan di tingkat desa.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan yakni; Dalam menjalankan peran sebagai motivator, kepala desa berusaha membangun komunikasi yang baik dengan seluruh perangkat desa dan masyarakat. Selain itu juga akan meningkatkan partisipasi masyarakat, pelayanan publik dan menciptakan pemerintahan yang baik. supaya bisa membuat masyarakat puas dan mudah untuk melakukan berbagai hal.

#### **b. Peran kepala desa selaku fasilitator**

Kepala Desa memiliki peran penting Sebagai fasilitator, Kepala Desa memiliki peran dalam mengatur arus informasi, mempermudah komunikasi, dan mendorong tercapainya penyelesaian masalah secara bersama-sama.

Peran ini tidak hanya sebatas memberikan pelatihan, bimbingan, atau nasihat, tetapi juga mencakup fungsi sebagai narasumber yang handal dalam menghadapi berbagai persoalan. Dalam perannya, Kepala Desa turut membimbing masyarakat dalam menjalankan serta mengembangkan program-program pembangunan di desa. Karena itu, seorang fasilitator perlu memiliki kesiapan dalam menyediakan berbagai informasi serta data yang mendukung. Di Desa selebug ketangga, peran Kepala Desa sebagai fasilitator terbukti membantu masyarakat, termasuk dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada.

Untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, Kepala Desa berusaha menjalankan peran sebagai fasilitator dengan baik, bertanggung jawab menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan warga, baik dalam pembangunan fisik maupun pelayanan yang cepat dan tepat. Kepala desa juga berusaha menjalin kedekatan dengan masyarakat, memahami permasalahan mereka, dan mencari solusi bersama. Selain itu, saya mempermudah urusan administrasi agar warga tidak kesulitan. Saya berharap, dengan menjalankan peran ini, desa bisa menjadi tempat yang harmonis, maju, dan sejahtera.

Memastikan seluruh kegiatan administrasi dan pelayanan publik di desa berjalan dengan tertib dan efisien. Tugas aparatur desa mencakup pengelolaan dokumen, pencatatan program, serta data yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan oleh Kepala Desa. Selain itu juga menyusun laporan keuangan dan administrasi pembangunan desa, serta mendampingi Kepala Desa dalam musyawarah dan koordinasi dengan lembaga maupun masyarakat untuk mendukung pelayanan yang profesional dan pembangunan desa yang tepat sasaran.

Memberikan fasilitas, Kepala Desa telah melaksanakan tugas dengan baik. Akses terhadap layanan desa kini lebih mudah, sementara urusan administrasi menjadi lebih cepat dan jelas prosesnya. Kepala Desa yang aktif dalam mendengar dan merespons aspirasi warga turut membangun hubungan yang lebih dekat antara pemerintah desa dan masyarakat. Kami juga mengapresiasi transparansi dan keterbukaan dalam pengelolaan program serta anggaran desa.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan di atas, dapat penulis simpulkan bahwa Kepala Desa berperan penting sebagai penghubung antara warga dan pemerintah desa. beliau memberikan pelayanan cepat, mendengarkan aspirasi, dan mencari solusi bersama. Warga merasa lebih mudah mengurus administrasi, dan ada transparansi dalam program serta anggaran desa. Peran aktif Kepala Desa membuat hubungan antara pemerintah desa dan warga menjadi lebih dekat.

- c. Peran kepala desa sebagai mobilisator

Mobilisator merupakan individu yang berperan dalam memotivasi dan mengarahkan masyarakat untuk turut serta dalam kegiatan pembangunan demi kepentingan bersama. Dalam hal ini, Kepala Desa berperan sebagai penggerak yang berupaya menginspirasi dan mendorong masyarakat agar aktif terlibat dalam berbagai aktivitas positif yang mendukung kemajuan desa. Peran ini dapat terlihat melalui penyelenggaraan kegiatan Karang Taruna yang berfokus pada upaya pembinaan kehidupan masyarakat. Karang Taruna merupakan organisasi yang menjadi sarana pembinaan generasi muda dalam bidang sosial, kepemudaan, dan kemasyarakatan.

Menekankan pentingnya peran aktif dalam mendorong pembangunan desa, tidak hanya aspek fisik, tetapi juga dalam pengembangan sumber daya manusia, khususnya generasi muda. Melalui Karang Taruna, kami berusaha menyediakan wadah bagi pemuda desa untuk berkreasi, berorganisasi, dan memberikan kontribusi dalam kegiatan sosial masyarakat.

Kepala Desa sangat aktif dalam memotivasi dan menggerakkan masyarakat. Beliau tidak sekadar menyampaikan program kerja, tetapi juga terjun langsung ke lapangan. Sebagai staf desa sering dilibatkan dalam diskusi dan diajak menyusun berbagai kegiatan agar dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas. Selain itu, beliau juga melibatkan Karang Taruna sebagai mitra untuk memotivasi para pemuda, mengingat peran mereka yang sangat berpengaruh di tengah masyarakat.

Peran Kepala Desa dalam mendukung Karang Taruna sangat terasa dalam berbagai kegiatan desa, seperti gotong royong, pelatihan, dan kegiatan sosial lainnya. Kepala Desa tidak hanya memberikan arahan, tetapi juga memberi ruang dan kepercayaan kepada Karang Taruna untuk mengelola kegiatan secara mandiri. Dukungan yang kami terima nyata, mulai dari dana operasional, fasilitas, hingga bimbingan langsung. Bahkan, dalam beberapa kegiatan, beliau turut hadir dan memberikan sambutan, yang membuat warga semakin antusias.

Melalui program pembinaan, pelatihan keterampilan, dan kegiatan kepemudaan, Karang Taruna menjadi wadah bagi pemuda desa untuk menyalurkan potensi, kreativitas, dan aspirasi mereka. Dukungan ini menunjukkan komitmen Kepala Desa dalam menciptakan generasi muda yang produktif, mandiri, dan berkontribusi positif terhadap pembangunan desa.

## **2. Strategi Kepala Desa Untuk Mengoptimalkan Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara dan penduduk, termasuk hak-hak mereka atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara untuk kepentingan umum.

Pada saat melaksanakan pelayanan publik, aparat pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat demi kesejahteraan. Masyarakat berhak mendapat pelayanan yang berkualitas, yang bisa tercapai dengan strategi yang tepat. Faktor

pendukung seperti komitmen pemimpin, partisipasi masyarakat, dan teknologi, sementara faktor penghambat seperti anggaran terbatas, birokrasi, dan kurangnya SDM bisa menghambat. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengatasi hambatan dan memanfaatkan dukungan untuk meningkatkan pelayanan.

a. Strategi untuk meningkatkan pelayanan publik

1) Menyediakan fasilitas

Pemerintah desa menyediakan fasilitas publik yang bisa dilihat secara fisik, atau disebut dimensi tangible. Dimensi ini menunjukkan seberapa jelas keberadaan layanan bagi masyarakat. bukti konkret dapat dilihat dari kondisi sarana dan prasarana, teknologi yang diterapkan, suasana pelayanan, serta penampilan petugas. Secara umum, dimensi tangible mencakup tampilan fisik, peralatan, dan kualitas petugas.

Sebagai pemerintah Desa Selebung Ketangga, untuk berusaha untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat. Memastikan bahwa fasilitas fisik yang tersedia dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat. Selain itu, kami juga sangat memperhatikan kebersihan, dengan menyediakan peralatan kebersihan yang memadai di kantor desa untuk menjaga kenyamanan dan kesehatan lingkungan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan diatas, dapat disimpulkan bahwa pemerintah Desa Selebung Ketangga sangat mengutamakan penyediaan fasilitas fisik (dimensi tangible) dalam pelayanan publik guna memberikan pelayanan terbaik. Hal ini dilakukan dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan kebutuhan masyarakat, demi terciptanya rasa aman dan nyaman dalam proses pelayanan, sekaligus menjadi bentuk nyata dari komitmen pelayanan yang diberikan. Dan memberikan banyak manfaat seperti mningkatkan kenyamanan, serta kepuasan pengguna layanan, mempercepat peroses pelayanan karena didukung oleh sarana yang sesuai, mengurangi antrian dan kepadatan yang bisa menyebabkan ketidaknyamanan, terakhir memndukung efisiensi kerja petugas pelayan.

2) Menyediakan layanan yang adil, berkualitas, dan professional pelayanan yang adil dan profesional tercermin melalui dimensi reliability (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji secara tepat dan dapat dipercaya. Keandalan ini dapat terlihat dari ketelitian dalam memberikan pelayanan, serta dari kompetensi dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu selama proses pelayanan. Dimensi ini mencerminkan kemampuan untuk menyampaikan layanan secara cepat, akurat, dan memuaskan.

Dalam penelitian ini, dimensi reliability diukur melalui beberapa indikator, yaitu ketelitian petugas dalam melayani masyarakat, kejelasan standar pelayanan yang dimiliki, serta kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan semaksimal mungkin untuk memberikan kinerja terbaik di kantor desa ini, sesuai dengan komitmen yang telah di sampaikan secara akurat dan tepat waktu. Kemudahan dalam proses pelayanan bagi masyarakat menjadi prioritas utama, agar setiap jenis layanan dapat dilaksanakan dengan lancar dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dari segi keandalan (reliability), staf telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dan juga memiliki beberapa manfaat seperti meningkatkan kepercayaan masyarakat, mengurangi potensi diskriminasi, dan penyalahgunaan wewenang. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti pemadaman listrik yang dapat menghambat kelancaran akses data secara optimal. Akan tetapi segi keandalan ini memiliki beberapa manfaat untuk mengatasi

### 3) Menjelaskan prosedur atau alur pelayanan

Penyampaian alur pelayanan merupakan bagian dari dimensi assurance (jaminan), yang mencakup pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan masyarakat selaku pengguna layanan. Dimensi ini dinilai menggunakan beberapa indikator, yaitu kemampuan berkomunikasi, tingkat kepercayaan, aspek keamanan, keahlian, serta sikap sopan.

Dalam hal informasi alur pelayanan, kantor desa menyediakan bagan alur pelayanan sebagai bentuk transparansi informasi bagi warga yang memerlukan layanan. Bagan ini menggambarkan langkah-langkah pelayanan dari awal hingga akhir, sehingga masyarakat dapat lebih mudah memahami keseluruhan proses. Sebagai warga yang pernah memanfaatkan layanan di kantor desa, saya merasa alur pelayanan sudah cukup mudah dimengerti. Penjelasan yang jelas memudahkan saya mengikuti setiap prosedur dengan lancar. Namun, jika ada hal-hal yang belum saya pahami, saya tidak segan untuk bertanya langsung kepada staf desa yang selalu bersedia.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kantor Desa Selebung Ketangga telah menerapkan dimensi assurance (jaminan) dalam pelayanan publik. Pegawai desa memberikan pelayanan yang cepat, jelas, dan dapat dipercaya, sesuai dengan harapan masyarakat. Proses pelayanan yang mudah dipahami mempermudah masyarakat untuk mengikuti setiap tahapan. Apabila terdapat hal yang kurang jelas, masyarakat merasa nyaman untuk bertanya langsung kepada staf desa yang selalu siap memberikan bantuan. Manfaat dari penerapan dimensi assurance dapat dirasakan oleh masyarakat, karena dapat meningkatkan kepercayaan terhadap aparatur desa melalui pelayanan yang konsisten dan transparan, mempermudah akses layanan publik, menciptakan komunikasi dua arah yang harmonis antara masyarakat dan pegawai, mengurangi potensi kesalahan

layanan berkat informasi yang jelas, serta meningkatkan kepuasan masyarakat yang mendorong partisipasi aktif dalam pembangunan desa.

b. Faktor Pendukung Dan Penghambat meningkatkan pelayanan publik

1) Faktor pendukung

a) Menyediakan alat pelayanan

Menyediakan peralatan pelayanan memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran layanan, sebab perlengkapan yang lengkap dapat mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kepuasan yang dirasakan masyarakat.

Pemerintah Desa Selebung Ketangga telah menyiapkan berbagai fasilitas penunjang pelayanan, seperti komputer dan printer untuk mendukung efisiensi kerja staf, serta kursi bagi masyarakat agar mereka dapat menunggu dengan nyaman saat mengurus keperluan di kantor desa.

Keberadaan komputer, misalnya, sangat membantu pegawai dalam mengakses kembali dokumen yang telah tersimpan secara digital apabila terjadi kehilangan arsip fisik, sehingga tidak perlu membuat ulang surat atau dokumen tersebut.

Jadi, dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah Desa Selebung Ketangga telah menyediakan peralatan yang memadai, baik untuk mendukung kinerja staf di kantor desa maupun untuk melayani kebutuhan masyarakat yang datang. Dalam hal fasilitas pelayanan, pemerintah desa telah menyiapkan komputer dan kursi yang mencukupi bagi pegawai maupun yang memerlukannya.

b) Kerjasama antar anggota

Salah satu hal yang tak kalah penting yaitu Kerjasama antar anggota dalam sebuah organisasi, apalagi jika organisasi tersebut merupakan lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab utama dalam melayani kepentingan masyarakat.

Di lingkungan kantor desa, kerja sama yang solid antar aparatur desa terbukti mempermudah proses pelayanan. Dalam menjalankan tugas sehari-hari, mengutamakan kolaborasi agar pekerjaan yang berat bisa diselesaikan secara lebih mudah. Upaya untuk terus menjaga kekompakan antar anggota pemerintahan juga dilakukan demi memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dengan saling mendukung dan bekerja sama, suasana kerja menjadi lebih hangat dan akrab, serta tugas-tugas dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan para aparatur pemerintahan senantiasa membangun kerja sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga tugas-tugas dapat diselesaikan dengan lebih ringan dan efisien. Kerja sama yang baik ini juga memberikan sejumlah manfaat, seperti meningkatkan produktivitas kerja, mempererat hubungan

antarpegawai, menciptakan suasana kerja yang harmonis, serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan.

## 2) Faktor Penghambat

### a) Profesionalitas Kerja Aparatur Desa

Hambatan dalam profesionalitas kerja aparatur desa dapat menghalangi kinerja yang baik. Hambatan ini bisa berupa kekurangan alat, pelatihan, fasilitas, atau masalah komunikasi. Selaku dampaknya, pelayanan kepada masyarakat tidak dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya.

Dalam pelayanan administrasi, gangguan seperti pemadaman listrik seringkali menjadi tantangan karena membuat akses data melalui komputer terhambat, sehingga proses pelayanan kepada masyarakat menjadi tertunda. Meskipun demikian, para pegawai tetap berusaha menjaga sikap profesional dengan mencari solusi alternatif, seperti melakukan pencatatan secara manual atau menyampaikan penundaan kepada warga secara terbuka dan sopan.

Dari sisi masyarakat, kendala ini dapat dimaklumi selama terdapat komunikasi yang baik dan usaha nyata dari staf desa untuk tetap memberikan pelayanan, meskipun dalam kondisi terbatas. Upaya seperti menggunakan metode manual atau memberikan informasi dengan jelas membantu menjaga kelancaran pelayanan, meskipun sesekali terjadi keterlambatan.

### b) Keterbatasan Akses Informasi

Keterbatasan akses informasi terkadang membuat kesulitan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa disebabkan karena kurangnya fasilitas, teknologi, atau hambatan lain yang membuat informasi sulit diakses.

Sebagai masyarakat, kami sering menerima informasi lewat grup WhatsApp atau dalam momen tertentu seperti tasyukuran. Mengingat keterbatasan saluran komunikasi yang ada, kami berharap ke depannya dapat disediakan media atau platform komunikasi yang lebih efisien untuk memudahkan penyebaran informasi kepada seluruh warga.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan saluran komunikasi yang ada saat ini menghambat penyampaian informasi kepada masyarakat, sehingga informasi yang diterima belum optimal.

## PEMBAHASAN

### 1. Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Peran merupakan perilaku yang diharapkan dari seseorang dalam upaya membawa perubahan serta mencerminkan harapan menuju kemajuan. Meskipun tidak selalu sesuai dengan ekspektasi, peran ini menjadi indikator untuk menilai apakah seseorang, khususnya pemimpin,

mampu meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan tanggung jawab yang diberikan, sehingga dapat mengoptimalkan pelaksanaan tugas-tugasnya (Nurjanah et al., 2019).

Kepala Desa memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan di wilayah pedesaan, sehingga keterlibatannya dalam berbagai kegiatan pembangunan menjadi suatu keharusan. Oleh karena itu, seorang pemimpin perlu memiliki idealisme yang kuat dan mampu menyampaikan visi atau cita-citanya kepada masyarakat dengan cara yang jelas, sambil tetap mengikuti aspirasi dan dinamika yang berkembang dalam masyarakat (Hariati & Sirajuddin Saleh, 2016).

Seiring bertambahnya tuntutan masyarakat terhadap pemenuhan hak-hak pelayanan, peran kepala desa semakin mendapat perhatian, termasuk dari instansi pemerintah yang lebih tinggi. Peran ini tidak dapat dipisahkan dari fungsi kepala desa sebagai sosok pemimpin dalam sistem pemerintahan di tingkat desa. Sebagai pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, desa memiliki tanggung jawab utama dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, kepala desa dituntut untuk dapat berperan setidaknya sebagai fasilitator, mobilisator, dan sumber motivasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa yang dipimpinnya (Lukas Duwing et al., 2018).

Hasil analisis penelitian menunjukan bahwa peran Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Selebung Ketangga sangatlah penting dalam memastikan tercapainya pelayanan yang berkualitas di tingkat desa. Sebagai pemimpin administratif, Kepala Desa memegang tanggung jawab penuh dalam mengelola pemerintahan desa, termasuk aspek perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, Kepala Desa juga berperan sebagai penghubung antara masyarakat dengan pemerintah di tingkat yang lebih tinggi, sehingga berbagai kebijakan dan program dari pemerintah pusat maupun daerah dapat diterapkan secara tepat sasaran di desa.

Dalam menjalankan fungsinya, Kepala Desa di Desa Selebung Ketangga menjalankan beberapa peran utama, antara lain:

a. Peran sebagai motivator

Hasil analisis penelitian peran kepala desa sebagai motivator adalah Kepala Desa Selebung Ketangga memainkan peran penting sebagai motivator dalam mendorong peningkatan partisipasi masyarakat, memperbaiki kualitas pelayanan publik, serta mewujudkan pemerintahan desa yang transparan dan akuntabel. Dalam menjalankan peran ini, Kepala Desa mengedepankan pendekatan musyawarah terbuka, asas kekeluargaan, serta komunikasi yang efektif dan inklusif. Melalui pendekatan tersebut, Kepala Desa berhasil membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah desa dan masyarakat.

Keterlibatan warga dalam setiap proses pembangunan pun semakin meningkat, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, maupun pengawasan kegiatan desa. Hal ini turut mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan desa yang lebih partisipatif, responsif terhadap kebutuhan warga, serta mampu menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

b. Peran sebagai fasilitator

Hasil analisis penelitian peran kepala desa sebagai fasilitator adalah Kepala Desa Selebung Ketangga memiliki peran strategis sebagai fasilitator dalam pembangunan desa. Peran ini diwujudkan melalui kemampuannya dalam memperlancar komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat, mempermudah akses pelayanan, serta mendorong penyelesaian masalah secara bersama-sama. Kepala Desa tidak hanya memberikan arahan dan pelayanan administratif, tetapi juga aktif menjalin kedekatan dengan warga, mendengarkan aspirasi, serta menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk mendukung pembangunan desa. Selain itu, Kepala Desa juga menunjukkan keterbukaan dalam pengelolaan informasi dan anggaran, sehingga tercipta transparansi yang meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan pelayanan yang cepat, efisien, dan tepat sasaran, hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat menjadi lebih harmonis. Peran ini turut mendorong terciptanya lingkungan yang partisipatif dan kondusif bagi keberhasilan program-program pembangunan di Desa Selebung Ketangga.

c. Peran sebagai mobilisator

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa Kepala Desa Selebung Ketangga memiliki peran penting sebagai mobilisator dalam pembangunan desa, yang tidak hanya difokuskan pada pembangunan fisik semata, tetapi juga diarahkan pada pengembangan sumber daya manusia, khususnya generasi muda. Peran ini tercermin dalam dukungan nyata yang diberikan kepada Karang Taruna sebagai wadah pembinaan dalam bidang sosial, kepemudaan, dan kemasyarakatan. Kepala Desa secara aktif mendorong partisipasi pemuda dalam berbagai kegiatan positif seperti pelatihan keterampilan, kegiatan gotong royong, dan program sosial lainnya. Tidak hanya memberikan arahan, Kepala Desa juga terlibat langsung di lapangan, menyediakan fasilitas yang diperlukan, alokasi dana operasional, serta memberi kepercayaan kepada Karang Taruna untuk mengelola kegiatan secara mandiri. Dukungan tersebut mencerminkan komitmen Kepala Desa dalam menciptakan lingkungan yang kondusif untuk tumbuh dan berkembangnya generasi muda yang produktif, kreatif, dan mandiri, serta mampu memberikan kontribusi positif dalam pembangunan desa. Hal ini menunjukkan bahwa Kepala Desa tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan sebagai penggerak dan inspirator dalam membangun semangat partisipatif masyarakat, khususnya di kalangan pemuda.

## 2. Strategi Kepala Desa untuk Mengoptimalkan Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, strategi diartikan sebagai suatu rencana yang disusun dengan cermat untuk mencapai tujuan tertentu. Istilah “strategi” sendiri berasal dari bahasa Yunani “strategia” yang berarti “seni kepemimpinan militer”, yakni seni seorang panglima dalam mengatur taktik perang. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik, diperlukan strategi yang tepat. Strategi ini berkaitan erat dengan visi, misi, tujuan, sasaran, arah kebijakan, program, dan kegiatan pemerintah daerah yang tertuang dalam dokumen rencana strategis (Aidil Putra et al., 2022).

Strategi pelayanan merupakan pendekatan atau metode dalam merespons situasi dan kondisi tertentu dengan menawarkan solusi agar dapat mengatasi permasalahan yang ada. Solusi ini disesuaikan dengan kebutuhan yang ada dan bertujuan untuk memberikan jalan keluar terbaik. Peningkatan mutu pelayanan publik menjadi isu krusial, karena di satu sisi masyarakat semakin menuntut layanan yang berkualitas, namun di sisi lain, praktik pelayanan yang diberikan belum menunjukkan perbaikan signifikan. Masyarakat terus berharap akan layanan publik yang lebih baik, namun kenyataannya masih dihadapkan pada sistem yang rumit, lambat, mahal, dan melelahkan (Salim Dipinubun, 2022).

Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan memperbaiki mutu layanan, misalnya dengan menyederhanakan proses pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, serta mempercepat waktu pelayanan yang diberikan. Dalam upaya peningkatan ini, pemerintah daerah memiliki kewenangan yang lebih luas untuk merancang dan menentukan jenis layanan yang diperlukan oleh masyarakat setempat. Tantangan utama dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sistem yang efisien, tetapi juga memastikan bahwa layanan diberikan secara adil tanpa membedakan latar belakang atau status sosial masyarakat (Alprinces Moclin et al., 2021).

Hasil analisis penelitian strategi yang dapat diterapkan oleh Kepala Desa untuk mengoptimalkan pelayanan publik adalah dengan memperbaiki kualitas layanan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini bisa dilakukan melalui penyederhanaan proses pelayanan, percepatan waktu layanan, serta pemanfaatan teknologi. Dukungan dari pemimpin, partisipasi masyarakat, dan komunikasi yang baik juga sangat penting. Di sisi lain, tantangan seperti keterbatasan anggaran, birokrasi yang rumit, dan kurangnya tenaga kerja yang memadai masih menjadi hambatan. Selain itu, pelayanan harus diberikan secara adil kepada semua warga tanpa membedakan latar belakang sosial. Oleh karena itu, Kepala Desa perlu menyusun strategi yang tepat agar pelayanan publik bisa berjalan lebih efektif, efisien, dan merata.

a. Strategi untuk meningkatkan pelayanan publik

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan publik di Desa Selebung Ketangga melibatkan tiga hal utama yaitu: penyediaan fasilitas fisik yang (*tangible*), pemberian layanan yang adil dan profesional (*reliability*), serta penyampaian prosedur pelayanan yang jelas (*assurance*). Penyediaan fasilitas fisik (*tangible*) meliputi ruang pelayanan yang nyaman, lingkungan kantor yang bersih, serta perlengkapan seperti komputer dan kursi yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa berupaya menciptakan suasana yang tertib dan nyaman bagi masyarakat yang datang mengakses layanan. Fasilitas yang baik juga membantu mempercepat proses kerja petugas dan mengurangi waktu tunggu masyarakat. Pelayanan yang adil dan profesional (*reliability*) terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur. Meskipun terkadang muncul kendala teknis seperti pemadaman listrik, petugas tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik, misalnya dengan pencatatan manual atau memberikan penjelasan langsung kepada warga. Penyampaian prosedur yang jelas (*assurance*) membuat masyarakat lebih mudah memahami alur pelayanan. Dengan komunikasi yang baik dan petugas yang ramah serta siap membantu, masyarakat merasa lebih percaya dan nyaman saat mengurus keperluan di kantor desa. Secara keseluruhan, ketiga strategi ini membantu Desa Selebung Ketangga memberikan pelayanan yang lebih efisien, dapat diandalkan, dan mudah diakses oleh masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan desa.

b. Faktor pendukung dan penghambat meningkatkan pelayanan publik

Berdasarkan hasil analisis penelitian, seperti yang kita ketahui, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Selebung Ketangga, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi, baik faktor pendukung yang memperlancar proses pelayanan, maupun faktor penghambat yang dapat menghalangi tercapainya pelayanan yang optimal. Faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Selebung Ketangga antara lain adalah penyediaan alat pelayanan yang memadai dan adanya kerjasama yang baik antar anggota pemerintahan. Alat pelayanan seperti komputer, printer, dan kursi tunggu sangat membantu memperlancar proses administrasi serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Peralatan tersebut memudahkan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan menghindari keterlambatan. Selain itu, kerjasama antar petugas juga mempermudah penyelesaian tugas, menciptakan suasana kerja yang baik, dan membuat pelayanan lebih efektif. Di sisi lain, faktor penghambat pelayanan publik meliputi profesionalitas aparatur yang terganggu oleh pemadaman listrik serta keterbatasan akses informasi. Pemadaman listrik menghambat penggunaan perangkat elektronik, seperti pencetakan

dokumen, yang berdampak pada keterlambatan pelayanan. Meskipun petugas mencoba mengatasi dengan pencatatan manual, hasilnya tetap kurang efisien. Keterbatasan informasi juga menjadi hambatan karena saluran komunikasi yang tersedia masih terbatas, sehingga masyarakat sulit mendapatkan informasi secara cepat dan merata. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, diharapkan pemerintah desa dapat memperkuat hal-hal yang mendukung serta mencari solusi atas hambatan-hambatan yang ada, guna menciptakan pelayanan publik yang lebih optimal, merata, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Selebung Ketangga, Kecamatan Keruak. Kepala Desa memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Selebung Ketangga dengan menjalankan peran sebagai motivator, fasilitator, dan mobilisator. Sebagai motivator, Kepala Desa mendorong masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan desa. Sebagai fasilitator, kepala desa berusaha mempermudah akses pelayanan dan memperlancar komunikasi antara pemerintah desa dan warga. Sebagai mobilisator, Kepala Desa mendukung peran pemuda dan Karang Taruna dalam berbagai kegiatan pembangunan desa. Melalui peran-peran ini, Kepala Desa berkontribusi dalam menciptakan pemerintahan desa yang lebih partisipatif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Strategi yang dapat diterapkan oleh Kepala Desa untuk mengoptimalkan pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Selebung Ketangga meliputi penyediaan fasilitas fisik yang memadai, pelayanan yang adil dan profesional, serta penyampaian prosedur yang jelas. Upaya ini didukung oleh faktor-faktor seperti tersedianya alat pelayanan yang memadai dan kerjasama yang baik antar petugas. Namun, tantangan yang dihadapi adalah pemadaman listrik yang mengganggu kelancaran pelayanan dan terbatasnya akses informasi yang mempengaruhi penyebaran informasi kepada masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afdullah Sineke, Ronny Gosal, & Marlien Lopian. (2017). Kepemimpinan Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–10.
- Aidil Putra, Nanik Mandasari, & Masnon. (2022). Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Didesa Kumun Hilir Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 4(2).
- Aji Damanuri. (2010). *Metodologi Penelitian Muamalah*. STAIN PO Press.
- Alprinces Moclin, Ari J Rorong, & Helly F Kolondam. (2021). Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Tengah Pandemi Covid-19 di Kantor Desa

- Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2).
- Ardi, D. S., & Agustina, I. F. (2024). *Analysis of Employee Performance Inpopulation Administration Services*. <https://doi.org/10.21070/ups.4117>
- Gratia Rogate Telaumbanua, Sukaaro Waruwu, & Nias Delipiter Lase. (2022). Analisis Kinerja Kepala Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 303–311. <https://doi.org/https://doi.org/10.56248/jamane.v1i2.45>
- Hariati, & Sirajuddin Saleh. (2016). Peran Kepala Desa Sebagai Administator Pembangunan di Desa Moncongloe Kabupaten Maros. *Jurnal Office*, 2(2), 143–148. <https://doi.org/https://doi.org/10.26858/jo.v2i2.2920>
- Jamin Potabuga. (2015). Peranan Kepala Desa dalam Pelayanan Publik (Dialihkan dari Studi Desa Pontak Kabupaten Minah. *E-Journal "Acta Diurna,"* 4(2), 1–12.
- Lukas Duwing, Burhanudin, & Budiman. (2018). Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Deabeq Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 959–972.
- Moh Nazir. (2003). *Metode Penelitian*. PT Ghalia Indonesia.
- Nurjanah, Rita Kalalinggi, & Nur Hasanah. (2019). Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Pembangunan Fisik Desa di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 929–940.
- Salim Dipinubun. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke di Era New Normal. *Jurnal Administrasi Karya Dharma*, 1(1), 11–20.
- Yeni Agustina. (2015). Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Sukoulyo Kecamatan Long Iram kabupaten Kutai Barat. *Ejournal Administrasi Publik*, 3(4), 964–975.
- Zuchri Abdussamad. (2021). *Metode Penelitian*. Patta Rapanna.