



Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kepala Desa Maliran Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar

Eryisma Prihandini^{1*}, Abdul Aziz Al kaharudin², Sutowo³
¹⁻³ Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Balitar, Indonesia
Email : erysmaprih123@gmail.com ^{1*}

JL. Imam Bonjol No. 16, Jl. Majapahit No.2- 4, Sananwetan, Kec. Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur 66137

*Penulis Korespondensi

Abstract: *Effective, efficient, and accountable public services are one of the fundamental pillars of good governance. At the village level, the success of these services is highly dependent on the performance of government officials, particularly in administrative services that directly address the community's basic needs. This study aims to analyze employee performance in administrative services at the Maliran Village Head Office, Ponggok Subdistrict, Blitar Regency, and to identify obstacles faced during the service process. A descriptive qualitative research method was employed, with data collected through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that employee performance can be categorized as fairly good based on ten performance indicators: work quality, work quantity, timeliness, effectiveness, independence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence. These aspects reflect that village officials are generally able to carry out their duties in meeting the administrative needs of the community. However, several obstacles remain, including reliance on digital technology that is not supported by adequate infrastructure, particularly the frequent occurrence of power outages which disrupts the continuity of services. The study highlights the importance of strengthening digital infrastructure, enhancing technical training for village officials, and ensuring the availability of backup systems to anticipate service interruptions. These efforts are essential to improve service delivery, strengthen public trust, and support the realization of good governance at the village level.*

Keywords: *Administration; Digital Infrastructure; Employee Performance; Service; Village Government.*

Abstrak: Pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel merupakan salah satu pilar utama tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Pada tingkat desa, keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada kinerja aparat pemerintah desa, khususnya dalam pelayanan administrasi yang secara langsung berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Maliran, Kecamatan Ponggok, Kabupaten Blitar, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dapat dikategorikan cukup baik berdasarkan sepuluh indikator kinerja, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hal ini mencerminkan bahwa aparat desa pada umumnya mampu melaksanakan tugasnya dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa kendala, antara lain ketergantungan pada teknologi digital yang belum sepenuhnya didukung oleh infrastruktur memadai, khususnya terkait dengan seringnya terjadi pemadaman listrik yang mengganggu kelancaran pelayanan. Penelitian ini menekankan pentingnya penguatan infrastruktur digital, peningkatan pelatihan teknis bagi aparat desa, serta penyediaan sistem cadangan untuk mengantisipasi gangguan layanan. Upaya tersebut sangat diperlukan guna meningkatkan mutu pelayanan, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat desa.

Kata Kunci: Administrasi; Infrastruktur Digital; Kinerja Pegawai; Pelayanan; Pemerintah Desa.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan administrasi menjadi representasi konkrit dari kehadiran warga negara ditengah masyarakat. Menurut Undang-undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk konkrit dari pemenuhan hak-hak sipil masyarakat.

Namun pada kenyataannya, berbagai permasalahan masih menjadi tantangan dalam menyelenggaraan pelayanan publik ditingkat desa. Berbagai penelitian terdahulu turut memperkuat temuan ini. Seperti Theresa Shinta Ajie dan Neneng Weti Isnawaty (2024) menyoroti ketidak efektifan kinerja pegawai, rendahnya kompetensi individu, minimnya evaluasi, serta kekurangan personel di Desa Bayongbong Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. Selanjutnya, Debila Salshalina Ardi dan Isna Fitria Agustina (2024) menemukan hambatan kinerja akibat terganggunya server di Desa Kejaksen Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Sementara itu, Rizky Rahma Dinillah dan Isnaini Rodiyah (2024) mengungkapkan adanya keluhan masyarakat atas pelayanan yang lambat dan tidak tepat waktu di Desa Watesari Kecamatan Balungbendo Kabupaten Sidoarjo. Disisi lain, Thomas More Garu dkk. (2022) menyoroti kurangnya fasilitas serta rendahnya tingkat pendidikan pegawai di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibal Kabupaten Manggarai.

Sejalan dengan temuan-temuan diatas, kondisi serupa juga terjadi di Desa Maliran Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar. Desa Maliran, Kecamatan Ponggok, Kabupaten Blitar merupakan salah satu desa yang sedang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, khususnya dalam bidang pelayanan administrasi. Masyarakat di desa ini mengeluhkan sejumlah persoalan seperti lambannya proses pembuatan surat domisili, kurangnya kejelasan persyaratan administrasi, dan minimnya fasilitas penunjang pelayanan dan sistem antrian yang tertib. Selain itu, kendala teknis seperti pemadaman listrik yang berulang mengganggu sistem layanan berbasis teknologi informasi yang sedang dikembangkan oleh Kantor Kepala Desa Maliran.

Berdasarkan realitas tersebut, penting untuk dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap kinerja pegawai desa sebagai pelaksana publik. Evaluasi ini mencakup sejauh mana pegawai menjalankan tugasnya sesuai dengan indikator-indikator kinerja yang relevan, seperti yang diuraikan oleh Robbins (2016) dan Parasuraman dkk (1998), termasuk kualitas, kuantitas, efektivitas, keandalan, dan lainnya. Melalui analisis ini, akan dapat diidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam proses pelayanan, serta dirumuskan rekomendasi kebijakan atau perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Maliran.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan pelayanan publik di tingkat desa, serta menjadi acuan bagi desa-desa lain yang mengalami permasalahan serupa. Hasil penelitian juga akan memperkuat literatur dalam bidang administrasi publik, khususnya mengenai peran dan tantangan pelayanan publik berbasis kinerja di tingkat desa.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Alasan (2022) menjelaskan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilaksanakan dengan menguraikan secara holistik dan terperinci terhadap subjek atau partisipan dengan konteks khusus pada latar yang alamiah dengan memanfaatkan metode alamiah juga. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk menggambarkan secara rinci dan sistematis bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi serta kendala-kendala yang dihadapi selama proses tersebut. Lokasi penelitian adalah di Kantor Kepala Desa Maliran, Kecamatan Ponggok, Kabupaten Blitar.

Informan dalam penelitian ini ditentukan melalui teknik purposive sampling, yaitu pemilihan subjek berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Menurut Moleong (2012), purposive sampling dilakukan untuk memperoleh data dari sumber yang paling mengetahui persoalan yang diteliti. Informan utama terdiri dari pegawai desa yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi, seperti Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pemerintahan, serta Masyarakat yang pernah melakukan pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Maliran. Jumlah terdiri dari tujuh orang, dengan rincian tiga aparatur desa dan empat warga desa sebagai pengguna layanan.

Menurut Yusuf (2014:372) keberhasilan dalam pengumpulan data banyak ditentukan oleh kemampuan peneliti yang menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan 3 cara yaitu: (1) observasi langsung terhadap proses pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa. Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, (2) wawancara mendalam dengan informan kunci menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur. Menurut Berger (dalam Krisyantono, 2020, H.289 (wawancara merupakan percakapan antara peneliti) seseorang yang ingin mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang dinilai mempunyai informasi penting terhadap satu objek). (3) dokumentasi berupa foto kegiatan, arsip pelayanan, serta dokumen pendukung lainnya. Dokumen adalah catatan suatu peristiwa yang sudah berlalu (Sugiyono 2016).

Menurut Sugiyono (2008:252) terdapat tiga jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Untuk menjaga keabsahan data, peneliti ini menggunakan teknik triangulasi teknik. Menurut Moleong (2012), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Hal ini dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan untuk melihat konsistensi informasi. Misalnya data dari wawancara dengan sekretaris desa dibandingkan dengan pernyataan warga mengenai kecepatan pelayanan.

Data dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang mencakup empat tahap; pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan cara menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk naratif dan tabel tematik, agar memudahkan peneliti dalam menginterpretasikan hasil. Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan temuan lapangan yang sudah dianalisis.

Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian mampu menggambarkan secara menyeluruh tentang bagaimana kondisi kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Maliran serta mengungkap faktor-faktor yang menjadi kendala maupun pendukung dari pelayanan tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian Penilaian terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Maliran Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar mengacu pada indikator dari Robbin (2018) dan dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998). Masing-masing indikator dianalisis berdasarkan data hasil observasi dan dokumentasi untuk pemahaman mendalam mengenai kondisi pelayanan publik di desa tersebut.

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kepala Desa Maliran Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar.

Kualitas Kerja

Kualitas Kerja mencerminkan pegawai dalam memberikan layanan yang sesuai prosedur, cepat, tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan. Berdasarkan hasil observasi, pegawai telah menjalankan tugasnya sesuai pembagian kerja dan struktur organisasi yang ada. Pegawai menunjukkan pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab mereka, serta telah mendapatkan pelatihan teknis untuk menunjang pelaksanaan pelayanan. Kualitas pelayanan ditunjukkan melalui prosedur yang jelas, pemrosesan dokumen yang akurat, serta penyampaian informasi

yang mudah dipahami masyarakat. Hal ini mencerminkan adanya produktivitas kerja yang stabil serta pembagian kerja.

Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja mencakup jumlah layanan atau volume pekerjaan yang dapat diselesaikan pegawai dalam kurun waktu tertentu. Di kantor desa ini, rata-rata permohonan administrasi berkisar antara dua sampai lima per hari tergantung jenis dokumen. Meskipun jumlahnya bervariasi, pelayanan dilakukan tanpa pembatasan jumlah harian. Pegawai mampu menyelesaikan seluruh permohonan yang masuk tanpa backlog atau penundaan pelayanan. Hal ini mencerminkan adanya produktivitas kerja yang stabil serta pembagian kerja yang efisien.

Ketepatan Waktu

Pelayanan administrasi dimulai sesuai dengan waktu operasional, yakni pukul 08.00-15.00 WIB. Pegawai hadir tepat waktu dan proses pelayanan berlangsung lancar. Dokumen seperti surat domisili dan surat pengantar dapat diselesaikan dalam waktu 5-10 menit. Untuk jenis dokumen yang memerlukan koordinasi dengan instansi eksternal, proses penyelesaian bisa lebih lama, namun pegawai tetap memberikan estimasi waktu yang rasional. Ketepatan waktu ini menunjukkan bahwa pegawai disiplin dan menghargai waktu masyarakat.

Efektivitas

Efektivitas merujuk pada kemampuan pegawai dalam mencapai hasil pelayanan secara optimal meskipun menghadapi kendala. Salah satu hambatan utama di Kantor Kepala Desa ini adalah pemadaman listrik yang menghambat sistem pelayanan yang berbasis digital. Kantor Kepala Desa Maliran telah menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAP) dalam memproses dokumen-dokumen seperti KTP, Surat Pindah, dan Kartu Keluarga. SIAP Membantu mempercepat pelayanan serta menjamin akurasi data, namun sangat tergantung pada ketersediaan listrik dan jaringan internet.

Kemandirian

Pegawai menunjukkan tingkat kemandirian yang tinggi dalam melaksanakan tugas tanpa harus menunggu arahan dari atasan. Mereka memahami prosedur pelayanan dan memiliki inisiatif untuk menjelaskan alur pelayanan kepada masyarakat. Kemandirian ini meningkatkan efisiensi kerja dan mempercepat proses pelayanan, karena tidak terjadi ketergantungan antar pegawai dalam pelaksanaan tugas-tugas administratif.

Keandalan (Reliability)

Keandalan mengacu pada kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan konsisten dan akurat. Meskipun pelayanan berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa kekeliruan teknis seperti kesalahan penulisan data. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan masih perlu

ditingkatkan, terutama dalam aspek ketelitian. Evaluasi berkala terhadap kinerja pegawai dan perbaikan sistem dan validasi data dapat menjadi solusi untuk meningkatkan keandalan.

Ketanggapan (Responsiveness)

Ketanggapan merupakan kesiapan pegawai dalam memberikan bantuan kepada masyarakat dan menanggapi pertanyaan dengan cepat. Di Kantor Kepala Desa Maliran, pegawai secara aktif melayani masyarakat yang datang tanpa harus menunggu lama. Informasi disampaikan secara langsung dan pegawai terbuka terhadap pertanyaan atau keluhan masyarakat. Selain itu, penggunaan media digital seperti WhatsApp mempercepat respon terhadap permintaan atau konsultasi dari masyarakat.

Jaminan (Assurance)

Pegawai memberikan jaminan dalam bentuk pelayanan gratis, pendampingan selama proses pelayanan, dan kepastian waktu penyelesaian dokumen sesuai SOP. Komitmen terhadap pelayanan tanpa pungutan liar memberikan rasa aman bagi masyarakat, dan menunjukkan integritas pegawai desa. Jaminan ini memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa sebagai penyelenggara layanan publik.

Empati (Empathy)

Empati dalam pelayanan ditunjukkan melalui sikap ramah, kesabaran, dan perhatian terhadap kebutuhan setiap masyarakat. Pegawai tidak membedakan latar belakang sosial atau usia pemohon. Mereka membantu masyarakat memahami persyaratan administrasi dengan sabar, pelayanan yang bersifat humanis seperti ini menciptakan kenyamanan dan meningkatkan hubungan antara pemerintahan desa dan masyarakat.

Bukti Fisik (Tangibles)

Sarana dan prasarana di kantor kepala desa telah memadai, seperti tempat duduk, ruang tunggu, toilet, jaringan Wi-Fi, dan perangkat komputer. Menampilan pegawai juga rapi dan sesuai dengan ketentuan dinas. Namun demikian, saat jam pelayanan sibuk, ruangan menjadi kurang nyaman karena keterbatasan tata letak ruang. Perlu adanya penataan ulang ruang pelayanan agar lebih tertib dan ramah terhadap warga yang datang dalam jumlah banyak.

Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kepala Desa Maliran Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar.

Kendala utama dalam pelayanan adalah pemadaman listrik yang berdampak pada terhentinya sistem pelayanan berbasis komputer. Pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Maliran sudah menggunakan sistem aplikasi berbasis digital, termasuk Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem ini sangat membantu dalam percepatan dan ketepatan pelayanan dokumen kependudukan, namun keberhasilannya sangat tergantung pada

ketersediaan listrik dan jaringan internet yang stabil. Ketika terjadi pemadaman listrik, seluruh proses pelayanan SIAK terhenti dan pegawai tidak dapat mengakses data atau mencetak dokumen secara langsung. Hal ini menyebabkan keterlambatan pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat.

Sebagai bentuk antisipasi, pegawai menawarkan dua alternatif pelayanan saat terjadi pemadaman listrik. Pertama, masyarakat dapat menunggu hingga listrik menyala dan kembali ke kantor desa. Kedua, masyarakat dapat meninggalkan berkas yang dibutuhkan beserta nomor telepon yang bisa dihubungi. Setelah sistem kembali normal, pegawai akan memproses berkas dan menghubungi pemohon ketika dokumen telah selesai.

Secara umum, kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Maliran dapat di kategorikan baik. Indikator pelayanan telah dijalankan dengan cukup konsisten dan efektif. Meski demikian, evaluasi rutin dan peningkatan kapasitas pegawai tetap dibutuhkan untuk mencapai standar pelayanan publik yang ideal dan adaptif terhadap perubahan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Maliran Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar, dapat di simpulkan bahwa, secara umum kinerja pegawai telah menunjukkan hasil yang baik dan memenuhi standar pelayanan publik. Hal ini terlihat dari penerapan sepuluh indikator penilaian kinerja yang digunakan dalam penelitian ini. Pertama, dari aspek kualitas kerja, pegawai mampu memberikan layanan yang sesuai prosedur dan profesional. Kedua, dalam hal kuantitas kerja, pegawai mampu menyelesaikan seluruh permohonan pelayanan tanpa terjadi penumpukan pekerjaan. Ketiga, ketepatan waktu, layanan dijalankan sesuai dengan jam oprasional, dengan proses penyelesaian dokumen dengan cepat dan efisien. Keempat, efektivitas pelayanan cukup tinggi, terlihat dari kemampuan pegawai dalam beradaptasi dengan kendala seperti pemadaman listrik dan tetap menjaga kelangsungan pelayanan, termasuk penggunaan aplikasi SIAK. Kelima, pegawai menunjukkan kemandirian dalam bekerja tanpa pengawasan langsung dan tetap memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Keenam, meskipun keandalan pelayanan sudah cukup baik, masih diperlukan peningkatan dalam aspek ketelitian terhadap data administrasi. Ketujuh, dari sisi ketanggapan, pegawai menunjukkan kesiapan tinggi dalam merespon pertanyaan dan permohonan warga. Kedelapan, jaminan layanan diberikan secara jelas tanpa biaya tambahan, menciptakan rasa aman kepada masyarakat. Kesembilan, sikap

empati pegawai terhadap kebutuhan masyarakat menciptakan suasana pelayanan yang humanis dan inklusif. Kesepuluh, berwujud seperti fasilitas ruang tunggu dan penampilan pegawai juga mendukung pelayanan yang nyaman dan profesional, tetapi penataan ulang ruang pelayanan perlu dipertimbangkan untuk menciptakan suasana pelayanan yang lebih tertip, nyaman, dan efisien. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan, terutama berkaitan dengan sistem pelayanan terhadap infrastruktur listrik dan jaringan internet, yang berdampak pada operasional sistem digital seperti SIAK. Selain itu, masih diperlukan peningkatan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan.

Saran

Peneliti memberikan beberapa saran untuk perbaikan kinerja pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Maliran. Pertama, perlu disediakan genset atau UPS sebagai solusi jangka panjang dalam menghadapi pemadaman listrik. Kedua, disarankan menyiapkan sistem pencatatan manual sebagai alternatif ketika sistem digital tidak dapat digunakan. Ketiga, penting untuk meningkatkan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur dan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan. Selanjutnya, pegawai didorong untuk lebih teliti dalam penulisan dokumen agar kesalahan dapat diminimalisir. Perbaikan tata ruang kerja juga perlu dilakukan agar lebih nyaman dan mendukung produktivitas. Selain itu, masyarakat atau pemohon diharapkan aktif mencari informasi secara mandiri melalui internet, website desa, maupun media sosial. Dengan pelaksanaan berbagai saran tersebut, pelayanan administrasi desa diharapkan semakin optimal, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajie, T. S., & Isnawaty, N. W. (2024). Kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat (Studi kasus Desa Bayongbong Kabupaten Garut). *Responsive: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora dan Kebijakan Publik*, 7(1), 1–10.
- Alaslan, A. (2022). Metode penelitian kualitatif. Rajawali Pers. <https://doi.org/10.31237/osf.io/2pr4s>
- Badriyah, M. (2018). *Administrasi publik*. CV Pustaka Setia.
- Dinillah, R. R., & Rodiyah, I. (2024). Kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Watesari. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 646–661. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.217>
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen kinerja*. Alfabeta.

- Garu, T. M., et al. (2022). Analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibal Kabupaten Manggarai. *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar*, 1(1), 11.
- Kamir. (2016). *Kinerja aparatur pemerintah*. Gramedia.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi* (2nd ed.). Kencana Prenada Media Group.
- Mangkunegara, A. A. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Robbins, S. P. (2016). *Perilaku organisasi* (16th ed.). Salemba Empat.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yusuf, M. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenadamedia Group