E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 2450-2462
Volume 3 Nomor 3 Tahun 2026

Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital di Desa Bulo

Farah Farhanah Ahmad[1], Nurjannah Nonci[2], Erfina[3]
[1,2,3]Program Studi Administrasi Publik, Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik/Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang
e-mail: farahfarhanah002@gmail.com nurjannahnonci62@gogle.com
erfina@fisip.umsrappang.ac.id

Abstrak

Digitalisasi pelayanan publik merupakan langkah pemerintah desa untuk memperbaiki mutu layanan agar masyarakat memperoleh proses pelayanan yang lebih praktis, cepat, dan efisien. Penelitian ini diarahkan untuk menggambarkan dan menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital. Kajian juga menelaah faktor-faktor yang membentuk kepuasan masyarakat di Desa Bulo, Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan data yang dihimpun melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Delapan informan dilibatkan, yaitu Sekretaris Desa, staf desa, dan masyarakat. Analisis kepuasan masyarakat menggunakan model SERVQUAL yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital di Desa Bulo secara umum cukup baik. Penggunaan teknologi telah memberikan kemudahan dalam pelayanan, aparatur mampu memberikan pelayanan secara cukup andal dan responsif, membangun kepercayaan masyarakat, serta memberikan perhatian serta memberikan mendampingi warga yang mengalami kesulitan menggunakan layanan digital. Kepuasan masyarakat berkaitan dengan kemudahan akses, waktu penyelesaian, keramahan petugas, serta kejelasan dan ketepatan informasi. Meski demikian, kestabilan jaringan internet dan perbedaan kemampuan warga dalam menggunakan teknologi masih memengaruhi pengalaman pelayanan. Oleh sebab itu, manfaat pelayanan digital telah dirasakan masyarakat, tetapi penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas aparatur, dan

pendampingan kepada warga tetap diperlukan agar kualitas layanan semakin optimal.
Kata kunci: *Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik Berbasis Digital, Servqual*

Abstract

Digital-based public services constitute an initiative undertaken by the village government to deliver services that are more accessible, faster, and more efficient for the community. This study aims to examine and analyze community satisfaction with digital-based public services, as well as the factors that influence such satisfaction in Bulo Village, Panca Rijang District, Sidenreng Rappang Regency. This research utilized a qualitative descriptive method, with data obtained through observation, interviews, and documentation.. The study involved eight informants consisting of the Village Secretary, village staff, and community members. Community satisfaction was assessed using the SERVQUAL model, which consists of five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings show that community satisfaction with digital-based public services in Bulo Village is generally considered to be at a fairly satisfactory level. The use of technology has facilitated service delivery, while village officials have demonstrated adequate reliability and responsiveness, built public trust, and provided assistance to community members experiencing difficulties in using digital services. Community satisfaction is influenced by ease of access, service completion time, staff friendliness, and the availability of clear and accurate information. However, unstable internet connectivity and differences in community members' ability to use technology continue to affect their service experience. Thus, digital-based public services have provided benefits and contributed to community satisfaction; however, improvements in digital infrastructure, staff capacity, and community assistance are still required to optimize service delivery
Keywords: *Community Satisfaction, Digital-Based Public Services, Servqual*

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 2450-2462
Volume 3 Nomor 3 Tahun 2026

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara berbagai sektor bekerja, termasuk tata kelola pemerintahan dan penyediaan layanan kepada masyarakat. Dalam era Revolusi Industri 4.0, pemanfaatan teknologi digital semakin dipandang sebagai sarana untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, keterbukaan, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi tersebut tidak berhenti pada tingkat pemerintah pusat maupun daerah, tetapi juga mulai menjadi bagian dari penyelenggaraan pemerintahan desa.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang harus disediakan oleh pemerintah bagi rakyatnya. UUD 1945 mewajibkan kewajiban ini. untuk memenuhi hak dasar setiap individu dan masyarakat dalam memperoleh barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah sehubungan dengan kepentingan bersama, diselenggarakan pelayanan publik. Kebutuhan akan kewajiban pelayanan publik semakin meningkat sejalan dengan era desentralisasi dan penguatan demokrasi saat ini (Nisa et al., 2023).

Kewajiban penyelenggara untuk memberikan layanan yang bermutu ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penguatan pelayanan melalui teknologi selanjutnya didorong melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan tersebut menjadi dasar bagi instansi pemerintah, termasuk pemerintah desa, untuk memanfaatkan teknologi digital dalam proses pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Pada tingkat desa, penggunaan teknologi dalam pelayanan publik menawarkan cara baru bagi masyarakat untuk memperoleh layanan administrasi tanpa selalu datang ke kantor desa. Melalui sistem digital, masyarakat dapat mengajukan permohonan surat keterangan, mengakses informasi desa, melaporkan pengaduan, dan berbagai layanan lainnya secara daring. Hal ini sejalan dengan penelitian (Aisyah & Suriyani, 2024) menunjukkan bahwa program digitalisasi desa dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan sekaligus memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang disediakan pemerintah desa.

Namun demikian, penerapan pelayanan publik berbasis digital di Tingkat desa tidak selalu berjalan mulus. Implementasi e-government di tingkat desa masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain kurangnya penggunaan layanan digital oleh masyarakat, integritas digital digital yang belum optimal, serta upaya sosialisasi yang masih minim. Hambatan lain berupa ketersediaan infrastruktur teknologi serta kemampuan literasi digital masyarakat juga memengaruhi pelaksanaan layanan di wilayah perdesaan (Hamim et al., 2024). Kondisi tersebut berpotensi membentuk pengalaman yang berbeda bagi pengguna dan pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan.

Kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai salah satu tolok ukur untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena penilaian tersebut lahir dari pengalaman masyarakat ketika menerima layanan. Pemerintah sebagai penyedia layanan dituntut untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Jika mutu layanan rendah, persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah dapat ikut menurun. Sebaliknya, pelayanan yang mampu memenuhi atau melampaui standar cenderung menghasilkan penilaian yang lebih positif (Saputri et al., 2024). Dalam pelayanan digital, kepuasan tidak cukup dilihat dari keberadaan sistem, tetapi dari pengalaman masyarakat menggunakan pelayanan.

Desa Bulo merupakan salah satu desa yang telah mengimplementasikan sistem pelayanan publik berbasis digital dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Penerapan sistem digital ini diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa. Namun, masyarakat sebagai pengguna pelayanan memiliki karakteristik, kebutuhan, harapan, dan kemampuan yang berbeda dalam memanfaatkan teknologi.

Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital di Desa Bulo merupakan implementasi dari kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Secara nasional, kebijakan tersebut didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada tingkat daerah,

Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang telah menetapkan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian diperbarui melalui Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2025. Perubahan perda tersebut menegaskan pentingnya pengembangan pelayanan publik terintegrasi berbasis elektronik guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan efisien. Dengan demikian, penilaian terhadap tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan publik berbasis digital menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana implementasi kebijakan tersebut telah memberikan manfaat bagi masyarakat di Desa Bulo.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memusatkan perhatian pada pengalaman masyarakat Desa Bulo dalam menggunakan pelayanan publik yang telah memanfaatkan sistem digital. Kajian dilakukan untuk memahami tingkat kepuasan pengguna sekaligus melihat kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan digital di desa tidak hanya dilihat dari ketersediaan teknologi, tetapi juga dari mutu pelayanan yang dirasakan masyarakat dalam praktik sehari-hari.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2023), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami objek dalam kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama dan berangkat dari sudut pandang postpositivistik atau interpretatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif dipilih karena penelitian diarahkan untuk menggambarkan kondisi yang ditemukan di lapangan secara sistematis tanpa melakukan pengujian hubungan antarvariabel. (Sugiyono, 2023). Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan, dianalisis, dan diinterpretasikan untuk memberikan gambaran mengenai situasi pelayanan publik berbasis digital yang sedang berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital di Desa Bulo Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa masyarakat secara umum memberikan

penilaian yang cukup baik terhadap pelayanan publik berbasis digital di Desa Bulo. Pelayanan digital memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi maupun pelayanan, mengurangi kebutuhan untuk selalu datang ke kantor desa, dan membantu menghemat waktu. Kepuasan masyarakat juga didukung oleh respons aparatur yang cukup baik dalam membantu masyarakat, termasuk memberikan pendampingan kepada masyarakat yang belum memahami penggunaan teknologi digital.

Meskipun demikian, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital belum sepenuhnya terlepas dari berbagai kendala. Gangguan jaringan internet, perbedaan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi, serta kemampuan aparatur dalam mengikuti perkembangan sistem digital masih memengaruhi pengalaman masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat di Desa Bulo tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh kualitas interaksi pelayanan dan kemampuan pemerintah desa dalam memastikan layanan digital dapat digunakan oleh seluruh masyarakat.

Bukti Fisik *(Tangibels)*

Temuan penelitian menunjukkan bahwa dukungan sarana dan prasarana, terutama kualitas jaringan internet, menjadi bagian penting dari pelaksanaan pelayanan digital di Desa Bulo. Dalam penerpan pelayanan berbasis digital, jaringan menjadi salah satu komponen penting yang menentukan kelancaran proses pelayanan. Meskipun sistem pelayanan digital telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dan aparatur desa, kendala teknis seperti jaringan masih dapat menghambat proses pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, jaringan internet merupakan salah satu fasilitas utama yang mendukung keberlangsungan pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kestabilan dan kualitas koneksi perlu mendapat perhatian agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih konsisten dan sesuai dengan harapan masyarakat. Meskipun masih terdapat kendala jaringan, aparatur Desa Bulo tetap berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara membantu proses pelayanan secara langsung ketika terjadi gangguan teknis. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dibentuk oleh dua unsur sekaligus,

yaitu kecukupan fasilitas teknologi dan kesiapan aparatur dalam menangani kendala pelayanan.

Kehandalan (Realibility)

Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital di Desa Bulo, kehandalan aparatur tidak hanya dilihat dari kemampuan menyelesaikan pelayanan, tetapi juga dari kesiapan mereka dalam menghadapi perubahan sistem, memahami penggunaan teknologi,serta memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi aparatur menjadi salah satu faktor pendukung dalam menciptakan pelayanan digital yang efektif.

Dalam penelitian, kemampuan aparatur dalam memahami dan menyesuaikan diri dengan sistem digital menjadi bentuk kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik berbasis digital di Desa Bulo telah didukung oleh upaya aparatur untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan teknologi. Dimensi daya tanggap terlihat dari kesediaan aparatur Desa Bulo memberikan bantuan ketika masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan pelayanan digital.

Daya Tanggap *(Responsiveness)*

Dimensi daya tanggap terlihat dari kesediaan aparatur Desa Bulo memberikan bantuan ketika masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan pelayanan digital. Tingkat pemahaman digital yang sama, sehingga peran aparatur menjadi penting dalam memberikan arahan dan berdampingan agar pelayanan tetap dapat diterima oleh masyarakat.

Jika dikaitkan dengan teori SERVQUAL, kondisi tersebut dengan dimensi daya tanggap *(responsiveness)*, yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan bantuan secara tepat. Sikap aparatur yang bersedia menjelaskan, mengarahkan, serta membantu masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan digital di Desa Bulo tetap memperhatikan aspek pelayanan manusia *(human service)* meskipun telah menggunakan teknologi.

Jaminan *(Assurance)*

Kemampuan aparatur dalam memahami sistem menjadi hal yang sangat

diperlukan karena masyarakat masih membutuhkan arahan dan penjelasan ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital. Penguasaan sistem yang baik membantu pelayanan berlangsung lebih efektif sekaligus memperkuat rasa percaya masyarakat terhadap aparatur desa.

Selain itu, upaya aparatur untuk terus mempelajari perkembangan teknologi menunjukkan adanya komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Perubahan sistem pelayanan dari manual menuju digital menuntut aparatur untuk tidak hanya menjalankan tugas adminitratif, tetapi juga menuntut kemampuan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi.

Temuan tersebut menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas aparatur sebagai bagian dari upaya menjaga mutu pelayanan digital. Semakin baik pemahaman dan keterampilan aparatur dalam mengelola sistem, semakin besar peluang pelayanan publik berbasis digital di Desa Bulo diberikan secara konsisten dan dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat.

Empati *(Empathy)*

Empati tetap menjadi unsur penting meskipun pelayanan telah memanfaatkan teknologi. Perhatian aparatur terhadap kebutuhan dan keterbatasan pengguna membantu masyarakat memperoleh layanan tanpa merasa ditinggalkan oleh perubahan sistem. Pendekatan yang manusiawi karena itu diperlukan agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh kelompok masyarakat.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kemudahan Akses

Berdasarkan hasil penelitian, kemudahan akses pelayanan menjadi salah satu faktor yang membentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital di Desa Bulo. Melalui perangkat yang dimiliki, masyarakat dapat memperoleh sebagian informasi atau kebutuhan pelayanan tanpa harus selalu mendatangi kantor desa. Masyarakat dapat mengakses beberapa informasi melalui perangkat yang dimiliki, seperti telepon sehingga proses memperoleh informasi menjadi lebih praktis dan dapat menghemat waktu.

Dapat diketahui bahwa masyarakat memberikan penilaian posistif terhadap

penerapan pelayanan publik berbasis digital karena memberikan kemudahan dalam mengakses informasi pelayanan. Jika sebelumnya masyarakat lebih bergantung pada kunjungan langsung ke kantor desa untuk memperoleh informasi atau mengurus administrasi, media digital memberi ruang bagi warga untuk mengakses informasi secara lebih mandiri. Perubahan tersebut menjadi salah satu bentuk kemudahan yang dirasakan dalam pelayanan.

Namun hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan pelayanan digital masih membutuhkan proses penyesuaian. Perbedaan kemampuan menggunakan teknologi membuat sebagian warga masih memerlukan arahan dari aparatur desa. Dengan demikian, manfaat berupa efisiensi waktu dan kemudahan memperoleh informasi perlu diiringi peningkatan literasi digital serta pendampingan yang memadai agar layanan dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik berbasis digital di Desa Bulo. Teknologi membantu warga memperoleh informasi mengenai persyaratan dan prosedur secara lebih cepat sehingga kebutuhan administrasi dapat dipersiapkan sebelum proses pelayanan dilakukan. Masyarakat dapat mengetahui informasi terkait persyaratan maupun prosedur pelayanan secara lebih cepat sehingga dapat mempersiapkan kebutuhan pelayanan sebelum datang atau melakukan proses adminitrasi.

Dengan demikian, fungsi digitalisasi tidak hanya terletak pada penyebaran informasi, tetapi juga pada kemampuannya membuat proses pelayanan lebih terarah. Masyarakat yang telah mengetahui persyaratan dapat datang atau mengajukan layanan dengan persiapan yang lebih baik. Kondisi ini membantu aparatur mengurangi hambatan administratif dan berpotensi mempercepat penyelesaian pelayanan.

Keramahan Petugas

Sikap petugas tetap menentukan kenyamanan masyarakat meskipun sebagian proses pelayanan telah beralih ke media digital. Bagi pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi, komunikasi yang terbuka dan bantuan yang ramah dapat mempermudah proses adaptasi. Dalam penelitian ini, bentuk empati aparatur Desa

Bulo terlihat dari kesediaan memberikan penjelasan secara langsung, menunjukkan langkah-langkah penggunaan layanan, serta membantu masyarakat ketika mengalami kendala dalam menggunakan pelayanan digital.

Dapat disimpulkan bahwa keramahan aparatur menjadi salah satu pendukung kepuasan pengguna dalam pelayanan publik berbasis digital di Desa Bulo. Pelayanan yang didukung oleh sikap aparatur yang ramah, komunikatif, dan bersedia membantu dapat mengurangi kesulitan masyarakat dalam menggunakan teknologi, sehingga tujuan utama digitalisasi pelayanan yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat dapat tercapai.

Ketersediaan Informasi yang Jelas dan Akurat

Kejelasan dan ketepatan informasi juga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital di Desa Bulo. Melalui pemanfaatan media digital, pemerintah desa dapat menyampaikan berbagai informasi pelayanan secara lebih cepat dan mudah diterima oleh masyarakat. Perubahan ini membuat pola penyampaian informasi menjadi lebih mudah dijangkau.

Akses informasi melalui media digital membantu masyarakat memperoleh keterangan pelayanan dengan lebih cepat serta mengurangi kebutuhan mengeluarkan waktu dan biaya untuk kunjungan langsung. Manfaat tersebut sekaligus memperluas keterbukaan informasi antara pemerintah desa dan masyarakat karena informasi pelayanan dapat diterima melalui saluran yang lebih praktis.

Selain aspek kecepatan penyampaian informasi, kejelasan informasi juga menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Informasi yang disampaikan melalui media digital harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami agar masyarakat dapat mengetahui prosedur, persyaratan, maupun tahapan pelayanan yang harus dilakukan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap informasi digital masih berbeda-beda. Sebagian masyarakat dapat memahami informasi secara mandiri, sementara sebagian lainnya masih membutuhkan penjelasan tambahan dari aparatur desa.

Ketersediaan informasi yang jelas dan akurat menjadi salah satu faktor yang mendukung kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital di Desa

Bulo. Meskipun penyampaian informasi melalui media digital telah memberikan kemudahan, pemerintah desa tetap perlu meningkatkan kualitas penyajian informasi serta tetap memberikan menyediakan pendampingan bagi warga yang belum mampu menafsirkan informasi digital secara mandiri.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Desa Bulo, Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang, secara umum memberikan penilaian yang cukup baik terhadap pelayanan publik berbasis digital. Analisis berdasarkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memperlihatkan bahwa teknologi telah mempermudah akses pelayanan, sementara kesigapan, keramahan, perhatian, dan pendampingan aparatur turut memperkuat pengalaman positif pengguna. Kepuasan masyarakat juga berkaitan dengan kemudahan akses, waktu penyelesaian, sikap petugas, serta kejelasan dan ketepatan informasi. Meskipun demikian, ketidakstabilan jaringan internet dan perbedaan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi masih menjadi kendala. Pelayanan digital telah membantu masyarakat memperoleh informasi dan layanan tanpa harus selalu datang ke kantor desa serta menghemat waktu, namun manfaat tersebut perlu diperkuat melalui peningkatan kualitas infrastruktur, pengembangan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan teknologi, dan pendampingan bagi masyarakat yang masih mengalami kesulitan menggunakan layanan digital.

DAFTAR PUSTAKA

Aisyah, S., & Suriyani, E. (2024). *Implementasi Program Digitalisasi Desa (Digides) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Kapar Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong*. *7*, 2073–2088.

Alexandro, J., Bua, T., Fajri, A., & Fahmi, M. (2025). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dpmptsp Provinsi Kalimantan Timur Menggunakan Metode Servqual*. *9675*, 109–116.

Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah*. *2*(1), 232–239.

Budiastuti, E., & Sumanti, N. A. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Bangbayang Kecamatan Lemahsugih Kabupaten Majalengka*. *3*(C), 152–160.

Budiyanto, & Taufik, A. (2025). *Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi*. *13*(1), 11–18.

Dwiyanto, A. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif* (2nd Ed.). Gadjah Mada University Press.

Gumolung, S., Bares, J. J., & Mambo, R. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud*. *Ix*(4), 528–538.

Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin. (2024). *Dampak Implementasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Desa Sukajaya*. *3*, 1–16.

Harisjati, R. A. (2022). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung Di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020*. *4*(1), 15–26.

Hariyanto, S., & Susilo, H. D. (2021). *Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek*. *Xiv*(02), 307–327.

Kurniati, E., Devi, Y., Sugesti, A., Wahyuni, D. S., & Ammarsani, M. R. (2024). *Manajemen Dan Pelayanan Publik*. *1192*, 780–785.

Lintang, D., & Suherman, A. (2023). *Standar Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang) Public Service Standards (Studies On Population Administration Services In Jatiuwung District , Tangerang City)*. *13*(1). Https://Doi.Org/10.33592/Jiia.V13i1.3322

Mozin, S. Y., Arkani, S., & Labasir, S. N. (2025). *Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi : Prinsip Kategori Barang, Dan Jenis Layanan*. *4*, 198–207.

Ningsih, R., Alshadiqa, S. A., Wahyuni, R., Jumiati, & Saputra, B. (2025). *Tinjauan Sistematis : Peran Inovasi Teknologi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*. *02*(04), 1060–1065.

Nisa, N. A., Mustanir, A., Barisan, & Ikbal, M. (2023). *Pengaruh E-Government Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi Siberas Di Desa Bulo*. *12*, 290–300.

Pritami, I. F., & Syamsir. (2023). *Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Si Rancak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang*. *7*, 16215–16226.

Rahmawati, R., Fitriyana, D., Pratidina, G., & Seran, G. G. (2024). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor*. *3*, 1349–1361.

Rijal, Jusman, Nasrullah, & Sukmawati. (2025). *Efektivitas Implementasi Aplikasi Layanan Publik Berbasis Digital (Makassar Smart City)Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. *11*(November), 1352–1375.

Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). *Transformasi Inovasi Pelayanan Publik Menuju Pemerintahan Digital Public Service Innovation Transformation Towards Digital Government*. *17*(C), 54–70. Https://Doi.Org/10.20473/Jap.V17i1.72708

Saputri, A., Lukman, & Uceng, A. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Desa Bulo*. *11*(September), 1–9.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*.