

Analisis Administrasi Dan Pelayanan Desa Di Desa Teja, Kecamatan Rajagaluh, Kabupaten Majalengka

Rexy Nakula Urbaningrum*, Nunu Nurkholis, Dimas Maulana, Muchammad

Nizar Khoirul Huda, Nesa Habibatul Maula⁵

Politeknik Siber Cerdika Internasional, Indonesia

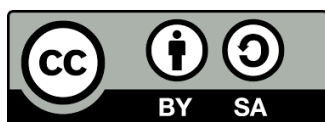
Coreponding Author: rexy_nakula@polteksci.ac.id*

Keywords:

village administration; public service; Teja Village; village governance

Abstract

Background: Village administrative services are a fundamental aspect of village governance and the form of public service closest to citizens. Teja Village, Rajagaluh Sub-district, Majalengka Regency, as the frontline unit of government, provides population administration, correspondence, and social community services. **Objectives:** This study aims to describe the implementation of village administrative services in Teja Village, including their supporting and inhibiting factors, and to measure community satisfaction with these services. **Method:** A descriptive convergent mixed-methods design was employed. Qualitative data were collected through semi-structured interviews with village officials and residents, observation, and documentation, and were analysed thematically; quantitative data were obtained from a satisfaction questionnaire completed by 100 service users and analysed using descriptive statistics. **Results:** The results indicate that services have been implemented in accordance with applicable regulations and standard operating procedures and are supported by friendly and communicative officials, but they are constrained by limited human resources, largely manual administration, and insufficient dissemination of service procedures. Community satisfaction falls in the satisfied category (overall mean 2.13 on a three-point scale), with the highest score for staff friendliness (2.28) and the lowest for service facilities (1.97) and clarity of information (2.09). **Conclusion:** The study contributes by combining user-satisfaction measurement with contextual qualitative evidence, and it recommends open publication of service requirements, improved facilities, and gradual digitalisation of village administration.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Publikasi Indonesia

Kata Kunci:

administrasi desa; pelayanan publik; Desa Teja; pemerintahan desa

Abstrak

Latar Belakang: Administrasi pelayanan desa merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan desa dan merupakan bentuk pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat. Desa Teja, Kecamatan Rajagaluh, Kabupaten Majalengka, sebagai unit pemerintahan terdepan menyelenggarakan pelayanan kependudukan, surat-menyurat, dan pelayanan sosial kemasyarakatan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan administrasi pelayanan desa di Desa Teja beserta faktor pendukung dan penghambatnya, serta mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan metode campuran konvergen. Data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara semi-

terstruktur dengan aparaturnya desa dan masyarakat, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara tematik; data kuantitatif diperoleh dari kuesioner kepuasan yang diisi oleh 100 pengguna layanan dan dianalisis dengan statistik deskriptif. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan regulasi dan SOP yang berlaku serta didukung oleh sikap aparaturnya yang ramah dan komunikatif, tetapi masih terkendala keterbatasan sumber daya manusia, administrasi yang masih manual, dan sosialisasi prosedur yang belum optimal. Tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori puas (rata-rata keseluruhan 2,13 pada skala tiga tingkat), dengan nilai tertinggi pada keramahan petugas (2,28) dan terendah pada fasilitas pelayanan (1,97) serta kejelasan informasi (2,09). **Kesimpulan:** Penelitian ini berkontribusi dengan memadukan pengukuran kepuasan pengguna dan bukti kualitatif kontekstual, serta merekomendasikan publikasi persyaratan pelayanan secara terbuka, perbaikan fasilitas, dan digitalisasi administrasi desa secara bertahap.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil masyarakat. Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan administrasi desa menjadi bentuk pelayanan publik yang paling dekat dan paling sering berinteraksi langsung dengan masyarakat. Administrasi pelayanan desa mencakup berbagai layanan penting seperti administrasi kependudukan, surat-menyurat, pelayanan sosial kemasyarakatan, serta pelayanan administratif lainnya yang mendukung kehidupan masyarakat desa sehari-hari. Oleh karena itu, kualitas administrasi pelayanan desa menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintahan desa dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Secara global, kualitas pelayanan pada tingkat pemerintahan lokal dipandang sebagai penentu utama kepuasan dan kepercayaan warga terhadap pemerintah (Kim et al., 2024). Survei E-Government Perserikatan Bangsa-Bangsa tahun 2024 menempatkan Indonesia pada peringkat ke-64 dari 193 negara, naik dari peringkat ke-77 pada survei sebelumnya. Namun, kemajuan pada tingkat nasional tersebut belum tentu tercermin pada unit pelayanan di tingkat desa yang memiliki keterbatasan sumber daya manusia, sarana, dan infrastruktur, terlebih masih terdapat kesenjangan digital antara desa-desa di Jawa dan di luar Jawa (Susilowati et al., 2024).

Dalam konteks Indonesia, desa merupakan unit pemerintahan yang paling dekat dengan warga sekaligus yang paling banyak jumlahnya. Pendataan Potensi Desa 2024 mencatat 75.753 desa dan 8.486 kelurahan di seluruh Indonesia. Namun, praktik tata kelola desa yang terdesentralisasi menunjukkan capaian yang beragam antardesa dan sangat bergantung pada faktor pendukung yang dimiliki masing-masing desa (Annahar et al., 2023). Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 memberikan kewenangan kepada pemerintah desa untuk menyelenggarakan pemerintahan, termasuk pelayanan administrasi kepada masyarakat, yang pelaksanaannya dijabarkan dalam pedoman umum penyelenggaraan pemerintahan desa.

Sementara itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara layanan menyusun dan menerapkan standar pelayanan, yang komponennya diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014, antara lain persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, sarana dan prasarana, serta kompetensi pelaksana. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi desa sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat serta mencerminkan kinerja aparatur pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Desa Teja sebagai salah satu desa di Kecamatan Rajagaluh menyelenggarakan pelayanan kependudukan, surat-menyurat, dan pelayanan sosial kemasyarakatan dengan jumlah aparatur yang terbatas dan proses administrasi yang sebagian besar masih dilakukan secara manual, sehingga memerlukan evaluasi berbasis data. Kondisi ini relevan karena jumlah aparatur desa terbukti berpengaruh terhadap capaian program pemerintahan di tingkat desa (Indra & Khoirunurrofik, 2022), sedangkan digitalisasi desa tidak dapat bertumpu pada teknologi semata tetapi memerlukan kesiapan tata kelola dan keterlibatan pemangku kepentingan lokal (Muhtar et al., 2023). Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian atau kajian mengenai pelayanan administrasi desa di Desa Teja menjadi penting untuk dilakukan.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan pemerintah desa akan dasar empiris untuk mengevaluasi pelayanan sebagaimana diamanatkan oleh ketentuan standar pelayanan, terutama ketika pelayanan masih bergantung pada jumlah aparatur yang terbatas. Pelayanan yang baik ditandai dengan adanya prosedur yang jelas, waktu pelayanan yang cepat, biaya yang transparan, serta sikap aparatur yang ramah dan responsif. Hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto, (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti efektivitas, efisiensi, responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi. Hardiyansyah, (2018).

Dalam penelitian ini, kerangka tersebut digunakan sebagai acuan konseptual untuk menurunkan lima indikator kepuasan yang diukur, yaitu fasilitas pelayanan (tangibles), prosedur pelayanan (reliability), kecepatan pelayanan (responsiveness), keramahan petugas (assurance dan empathy), serta kejelasan informasi yang juga merupakan bagian dari komponen standar pelayanan. Perspektif New Public Service menempatkan warga sebagai pusat pelayanan (Denhardt & Denhardt, 2015), sedangkan public service logic menekankan bahwa nilai layanan publik terbentuk melalui pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan penyelenggara layanan (Osborne, 2020). Kepuasan pengguna layanan lazim dijelaskan melalui model expectancy-disconfirmation, yaitu perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan (Zhang et al., 2022), sementara harapan warga terhadap layanan publik sendiri dibentuk oleh faktor individual, politik, organisasi, ekonomi, dan teknologi (Qin et al., 2025).

Demikian, sebagian besar penelitian tersebut bertumpu pada satu jenis data, yaitu survei kepuasan atau wawancara, sehingga penilaian kuantitatif pengguna layanan jarang dikaitkan dengan penjelasan kontekstual mengenai prosedur, sumber daya manusia, dan sarana pelayanan di desa yang diteliti (Kim et al., 2024). Selain itu, kajian

empiris mengenai pelayanan administrasi desa di Kabupaten Majalengka, khususnya di Kecamatan Rajagaluh, belum banyak ditemukan dalam literatur yang ditelaah penulis. Kebaruan penelitian ini terletak pada pemaduan survei kepuasan pengguna layanan berbasis indikator standar pelayanan dengan temuan wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam satu desain deskriptif, sehingga tingkat kepuasan pada setiap indikator dapat dijelaskan melalui kondisi prosedur, sumber daya manusia, dan sarana pelayanan di Desa Teja.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan administrasi pelayanan desa di Desa Teja, meliputi prosedur pelayanan, mekanisme kerja aparatur desa, dan kesesuaiannya dengan peraturan perundang-undangan serta standar pelayanan publik yang berlaku, beserta faktor pendukung dan penghambatnya; mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada lima indikator pelayanan, yaitu kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kejelasan informasi, prosedur pelayanan, dan fasilitas pelayanan; serta merumuskan rekomendasi perbaikan bagi pemerintah desa berdasarkan perpaduan temuan kualitatif dan kuantitatif tersebut agar pelayanan administrasi desa lebih efektif, efisien, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung pelayanan, serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa secara efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian pelayanan publik di tingkat desa dengan menunjukkan bagaimana indikator kepuasan pengguna layanan dapat dibaca bersama kondisi kelembagaan pelayanan. Secara praktis, hasil penelitian dapat dimanfaatkan oleh Pemerintah Desa Teja sebagai bahan evaluasi standar pelayanan, perbaikan penyampaian informasi, dan perencanaan sarana pelayanan, serta sebagai rujukan bagi pemerintah desa lain dengan karakteristik serupa

METODE PENELITIAN

Desain dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan metode campuran konvergen (convergent mixed methods) melalui studi lapangan (field research) (Creswell & Poth, 2018). Komponen kualitatif berupa wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan komprehensif mengenai fenomena administrasi pelayanan desa sebagaimana berlangsung secara nyata di lingkungan Pemerintah Desa Teja berdasarkan perspektif aparatur desa dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Komponen kuantitatif berupa survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur penilaian pengguna layanan terhadap lima indikator pelayanan.

Kedua jenis data dikumpulkan pada periode yang sama, dianalisis secara terpisah, kemudian dipadukan pada tahap pembahasan untuk saling melengkapi dan mengonfirmasi temuan. Secara konseptual, komponen kualitatif penelitian ini berorientasi pada paradigma interpretatif (Creswell & Poth, 2018), yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang kompleks, dinamis, dan dibentuk oleh interaksi sosial. Dalam konteks ini, kualitas administrasi pelayanan desa tidak hanya dipahami melalui hasil akhir pelayanan, tetapi juga melalui proses pelayanan, pola interaksi antara aparatur desa dan masyarakat, serta kondisi struktural dan kultural yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa.

Penelitian ini difokuskan pada beberapa indikator atau aspek utama administrasi pelayanan desa, yaitu:

1. Prosedur dan mekanisme pelayanan administrasi.
2. Peran dan kompetensi aparatur desa dalam memberikan pelayanan.
3. Ketersediaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana pelayanan, serta
4. Persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa, yang digali melalui wawancara dan diukur melalui survei kepuasan pada lima indikator pelayanan.

Fokus-fokus tersebut dirancang untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan administrasi desa di Desa Teja. Pengumpulan data dilakukan secara potong lintang (cross-sectional), yaitu pada satu periode waktu tertentu tanpa melakukan intervensi atau perlakuan terhadap objek penelitian. Penelitian ini bersifat non-eksperimental, karena peneliti tidak melakukan manipulasi variabel, melainkan mengamati dan mendeskripsikan fenomena pelayanan administrasi desa sebagaimana adanya.

Komponen kualitatif penelitian ini juga menekankan pada prinsip naturalistik, di mana pengumpulan data dilakukan dalam kondisi alami tanpa rekayasa situasi penelitian (Moleong, 2021). Peneliti berperan sebagai instrumen utama yang berinteraksi langsung dengan informan untuk memperoleh data yang mendalam dan kontekstual. Keabsahan data dijaga melalui penerapan teknik triangulasi sumber, metode, dan waktu guna meningkatkan kredibilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas temuan penelitian.

Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer kualitatif diperoleh langsung dari informan yang terlibat dan memiliki pengalaman langsung dalam penyelenggaraan maupun penggunaan layanan administrasi desa. Informan utama meliputi aparatur desa yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam pelayanan administrasi, seperti Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan perangkat desa yang menangani pelayanan administrasi. Informan pendukung terdiri atas tokoh masyarakat, pengurus karang taruna, dan warga Desa Teja yang pernah mengakses layanan administrasi desa.

Adapun sumber data primer kuantitatif berasal dari 100 responden pengguna layanan yang mengisi kuesioner kepuasan masyarakat. Sumber data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen dan arsip resmi yang berkaitan dengan administrasi pelayanan desa, antara lain Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, buku registrasi pelayanan, arsip surat-menyurat, laporan kegiatan desa, serta peraturan perundang-undangan yang relevan dengan pelayanan publik dan pemerintahan desa. Data sekunder ini digunakan untuk memperkuat dan memverifikasi temuan dari data primer.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan dan responden secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Purposive sampling dipilih karena penelitian ini membutuhkan partisipan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam administrasi pelayanan desa.

Adapun kriteria pemilihan informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aparatur desa yang aktif dan terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi desa.
2. Aparatur desa yang memahami prosedur dan kebijakan pelayanan administrasi desa.
3. Masyarakat Desa Teja yang pernah menggunakan layanan administrasi desa dalam kurun waktu enam bulan terakhir.
4. Masyarakat yang bersedia memberikan informasi secara terbuka dan objektif mengenai pengalaman pelayanan administrasi desa.

Untuk komponen kuantitatif, populasi penelitian adalah masyarakat Desa Teja yang pernah menggunakan layanan administrasi desa dalam enam bulan terakhir. Sebanyak 100 responden ditetapkan secara purposif dengan kriteria yang sama dengan kriteria informan masyarakat (butir 3 dan 4). Karena ukuran sampel tidak ditentukan dengan rumus statistik dan pemilihan responden tidak dilakukan secara acak, hasil survei diperlakukan sebagai gambaran deskriptif kepuasan pengguna layanan dan tidak dimaksudkan untuk generalisasi statistik terhadap seluruh penduduk Desa Teja.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam komponen kualitatif adalah peneliti itu sendiri yang berperan sebagai pengumpul dan penganalisis data. Untuk membantu proses pengumpulan data, digunakan instrumen pendukung berupa:

1. Pedoman Wawancara: Disusun secara semi-terstruktur untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi desa, kendala yang dihadapi, serta persepsi aparatur desa dan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

2. Lembar Observasi: Digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi desa, perilaku aparatur desa, waktu pelayanan, serta kondisi sarana dan prasarana pelayanan.
3. Pedoman Dokumentasi: Digunakan untuk mengumpulkan data berupa arsip, dokumen resmi, dan catatan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi pelayanan desa.

Kuesioner Kepuasan Masyarakat

Kuesioner terdiri atas lima butir yang masing-masing mewakili satu indikator pelayanan, yaitu kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kejelasan informasi, prosedur pelayanan, dan fasilitas pelayanan. Butir-butir tersebut diturunkan dari komponen standar pelayanan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 dan unsur survei kepuasan masyarakat dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, serta dipetakan pada dimensi SERVQUAL. Setiap butir dijawab menggunakan skala ordinal tiga kategori, yaitu Sangat Puas (3), Puas (2), dan Tidak Puas (1). Skala tiga kategori dipilih agar mudah dipahami oleh responden dengan latar belakang pendidikan yang beragam. Kuesioner juga memuat pertanyaan mengenai jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir responden.

Keabsahan data kualitatif dijaga melalui uji kredibilitas data, antara lain dengan teknik triangulasi sumber dan metode. Untuk kuesioner, validitas isi diupayakan dengan menurunkan butir secara langsung dari komponen standar pelayanan yang berlaku. Karena setiap indikator hanya diukur dengan satu butir, uji validitas butir dan uji reliabilitas konsistensi internal (misalnya Cronbach's alpha) tidak dapat diterapkan; hal ini dinyatakan sebagai keterbatasan penelitian.

Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap dan sistematis untuk memperoleh data yang akurat, mendalam, dan relevan dengan tujuan penelitian. Tahapan pengumpulan data meliputi tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap verifikasi data.

Tahap Persiapan

Pada tahap ini, peneliti melakukan penyusunan rancangan penelitian yang mencakup penentuan fokus penelitian, perumusan instrumen pengumpulan data, serta penyusunan pedoman wawancara, lembar observasi, dan daftar dokumentasi. Selain itu, peneliti melakukan studi literatur terkait administrasi pelayanan desa, pelayanan publik, dan pemerintahan desa guna memperkuat landasan teoretis penelitian.

Selanjutnya, peneliti mengurus perizinan penelitian kepada pihak terkait, khususnya Pemerintah Desa Teja, Kecamatan Rajagaluh, Kabupaten Majalengka. Pada tahap ini pula dilakukan penjadwalan kegiatan penelitian serta identifikasi informan kunci yang akan diwawancarai. Partisipasi informan dan responden bersifat sukarela; tujuan penelitian dijelaskan sebelum wawancara dan pengisian kuesioner, persetujuan diperoleh

dari setiap partisipan, dan identitas partisipan dirahasiakan dengan menggunakan kode informan.

Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan inti dari proses pengumpulan data lapangan. Pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih 2 minggu di lokasi penelitian, yaitu Kantor Desa Teja dan lingkungan masyarakat sekitar. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

Wawancara Mendalam

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada aparatur desa dan masyarakat pengguna layanan administrasi desa. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai proses pelayanan administrasi desa, kendala yang dihadapi, persepsi terhadap kualitas pelayanan, serta upaya perbaikan yang telah atau dapat dilakukan. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan durasi yang disesuaikan dengan kondisi informan.

Observasi Langsung

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan administrasi desa, mulai dari kedatangan masyarakat, alur pelayanan, interaksi antara aparatur desa dan masyarakat, hingga waktu penyelesaian pelayanan. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai praktik pelayanan administrasi desa serta untuk memvalidasi data hasil wawancara.

Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa dokumen resmi dan arsip yang berkaitan dengan administrasi pelayanan desa, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), buku registrasi pelayanan, arsip surat-menyurat, dan laporan kegiatan desa. Data dokumentasi berfungsi sebagai data pendukung dan pembanding terhadap data hasil wawancara dan observasi.

Survei Kepuasan Masyarakat

Pada periode yang sama, kuesioner kepuasan masyarakat diberikan secara langsung kepada responden yang memenuhi kriteria. Data survei digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pada setiap indikator, sedangkan data wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk menjelaskan kondisi yang melatarbelakangi tingkat kepuasan tersebut.

Tahap Verifikasi dan Keabsahan Data

Untuk menjaga keabsahan dan kepercayaan data, peneliti menerapkan teknik triangulasi, yang meliputi triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu. Selain itu, peneliti juga melakukan member check, yaitu mengonfirmasi kembali hasil

wawancara dan temuan sementara kepada informan untuk memastikan kesesuaian dan kebenaran informasi yang diperoleh.

Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan secara simultan sejak awal pengumpulan data hingga penelitian berakhir dengan mengikuti model analisis interaktif (Miles, M. B. et.al, 2019). Tahapan analisis data meliputi:

Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilahan, pemfokusan, penyederhanaan, dan pengorganisasian data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, mengelompokkan data ke dalam tema-tema tertentu, serta menghilangkan data yang tidak relevan.

Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, matriks, dan tabel tematik. Penyajian data bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami pola, hubungan antar kategori, serta kecenderungan yang muncul dari data penelitian. Penyajian data yang sistematis juga membantu dalam proses penarikan kesimpulan.

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan pola dan tema yang ditemukan dalam data, kemudian melakukan verifikasi secara berulang untuk memastikan konsistensi dan keabsahan temuan penelitian. Kesimpulan yang dihasilkan bersifat sementara dan dapat berkembang seiring dengan proses pengumpulan dan analisis data berlangsung.

Teknik Analisis Tematik

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan administrasi pelayanan desa, faktor pendukung dan penghambat, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Proses analisis tematik dilakukan melalui tahapan pengkodean (coding), kategorisasi, dan penarikan tema utama. Pengelolaan data dilakukan secara manual dan didukung dengan pencatatan sistematis untuk menjaga konsistensi analisis.

Analisis Statistik Deskriptif

Data kuesioner dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa distribusi frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata (mean) pada setiap indikator (Sugiyono, 2022). Nilai rata-rata dihitung dengan rumus $\bar{x} = (3 \times f_{SP} + 2 \times f_P + 1 \times f_{TP}) / n$, dengan f_{SP} , f_P , dan f_{TP} masing-masing adalah jumlah responden yang menjawab Sangat Puas, Puas, dan Tidak Puas. Kategori nilai ditetapkan dengan panjang interval $(3 - 1) / 3 = 0,67$,

sehingga 1,00–1,66 = Tidak Puas, 1,67–2,33 = Puas, dan 2,34–3,00 = Sangat Puas. Hasil analisis kuantitatif kemudian dibandingkan dengan tema kualitatif untuk melihat kesesuaian (konvergensi) maupun perbedaan antara kedua jenis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Bagian hasil penelitian ini menyajikan temuan empiris dari dua sumber data, yaitu (1) temuan kualitatif hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai pelaksanaan administrasi pelayanan desa beserta faktor pendukung dan penghambatnya, serta (2) temuan kuantitatif hasil kuesioner kepuasan masyarakat terhadap 100 responden. Penyajian hasil dilakukan secara objektif tanpa interpretasi berlebihan, dengan dukungan tabel dan analisis statistik deskriptif untuk memperjelas temuan penelitian.

Temuan Kualitatif: Pelaksanaan Pelayanan serta Faktor Pendukung dan Penghambat

Hasil wawancara dengan aparaturnya desa dan penelaahan dokumen pelayanan menunjukkan bahwa administrasi pelayanan desa di Desa Teja pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan regulasi dan prosedur yang berlaku. Keberadaan SOP pelayanan menjadi dasar penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi desa. Temuan ini sejalan dengan ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 yang menempatkan standar pelayanan sebagai instrumen utama dalam menjamin konsistensi dan kualitas pelayanan publik.

Namun demikian, hasil observasi dan wawancara dengan warga menunjukkan bahwa implementasi SOP pelayanan di lapangan belum sepenuhnya optimal. Kurangnya sosialisasi SOP kepada masyarakat menyebabkan masih adanya kebingungan terkait persyaratan dan alur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan regulasi dan prosedur formal perlu diimbangi dengan upaya komunikasi publik yang efektif agar pelayanan dapat berjalan secara transparan dan partisipatif.

Dari aspek sumber daya manusia, hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah aparaturnya desa dan kapasitas administrasi menjadi salah satu faktor penghambat utama dalam pelayanan administrasi desa. Aparaturnya desa sering kali harus menangani lebih dari satu jenis pelayanan secara bersamaan, sehingga berdampak pada kecepatan dan konsistensi pelayanan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan ketersediaan sumber daya manusia (Dwiyanto, 2021).

Aspek sarana dan prasarana juga menjadi perhatian penting dalam penelitian ini. Hasil observasi menunjukkan bahwa meskipun fasilitas dasar pelayanan tersedia, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi desa masih terbatas. Proses administrasi yang masih bersifat manual berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan dan kesalahan administrasi. Dalam konteks reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik (Dwiyanto, 2021), kondisi ini menunjukkan perlunya pengembangan sistem administrasi desa berbasis digital yang sesuai dengan kapasitas dan kebutuhan desa. Pemanfaatan sistem informasi desa oleh pemerintah desa juga teridentifikasi sebagai salah satu faktor penentu perkembangan desa cerdas di Indonesia (Susilowati et al., 2025).

Dari perspektif masyarakat yang diwawancarai, sikap aparatur desa yang ramah dan komunikatif menjadi faktor pendukung utama dalam pelayanan administrasi desa. Sikap tersebut memberikan kenyamanan dan rasa dihargai kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun, ketidakkonsistenan waktu pelayanan dan respons aparatur desa menjadi catatan kritis yang perlu diperhatikan oleh pemerintah desa.

Secara keseluruhan, temuan kualitatif menunjukkan bahwa administrasi pelayanan desa di Desa Teja telah berjalan cukup efektif, tetapi masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan teknis. Ringkasan tema temuan kualitatif disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Tema Temuan Kualitatif

Tema	Temuan utama	Sumber data	Sifat faktor
Prosedur dan SOP	SOP tersedia dan menjadi dasar pelayanan; sosialisasi SOP kepada masyarakat belum optimal	Wawancara, dokumentasi, observasi	Pendukung dan penghambat
Sumber daya manusia	Jumlah aparatur terbatas; satu petugas menangani beberapa jenis layanan sekaligus	Wawancara, observasi	Penghambat
Sarana dan teknologi	Fasilitas dasar tersedia; pemanfaatan teknologi informasi terbatas dan administrasi masih manual	Observasi	Penghambat
Sikap aparatur	Aparatur ramah dan komunikatif; waktu dan respons pelayanan belum konsisten	Wawancara dengan warga	Pendukung dan penghambat

Temuan Kuantitatif: Tingkat Kepuasan Masyarakat Karakteristik Responden

Komponen kuantitatif penelitian ini melibatkan sebanyak 100 responden yang merupakan masyarakat Desa Teja dan pernah menggunakan layanan pemerintah desa dalam enam bulan terakhir. Karakteristik responden dilihat berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan (Tabel 2).

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	52	52%
	Perempuan	48	48%
Usia	18-25 tahun	22	22%
	26–40 tahun	41	41%
	>40 tahun	37	37%
Pendidikan terakhir	SD/SMP	30	30%
	SMA/SMK	46	46%
	Perguruan Tinggi	24	24%

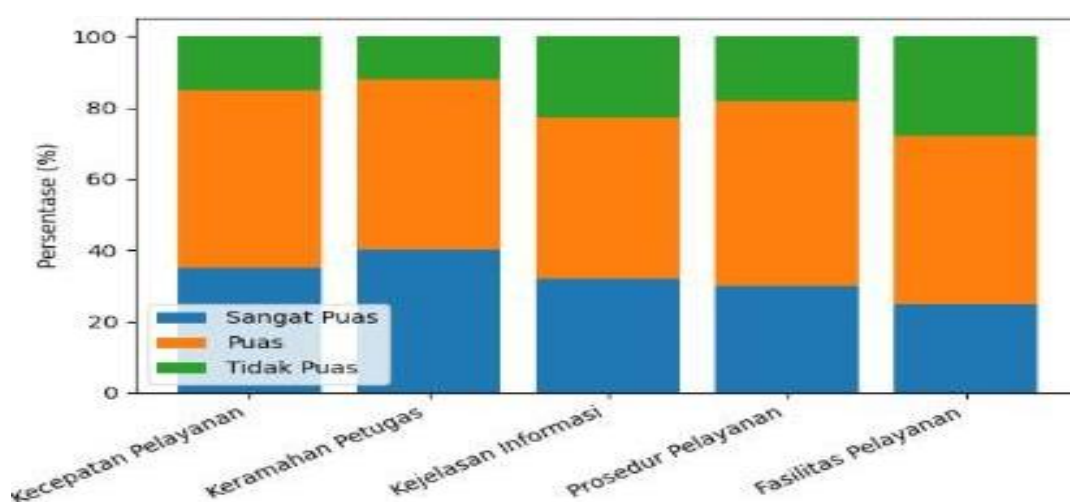
Berdasarkan Tabel 2, responden didominasi oleh kelompok usia produktif (26–40 tahun) dan lulusan SMA/SMK. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan desa berasal dari masyarakat aktif secara sosial dan ekonomi. Sebanyak 30% responden berpendidikan SD/SMP, sehingga penggunaan skala tiga kategori yang sederhana dinilai sesuai dengan karakteristik responden.

Deskripsi Temuan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan skala ordinal tiga kategori (modifikasi skala Likert), yaitu Sangat Puas, Puas, dan Tidak Puas. Kepuasan dipahami sebagai hasil perbandingan antara harapan dan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh pengguna (Ochoa Rico et al., 2022; Zhang et al., 2022). Indikator pelayanan yang dinilai meliputi kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kejelasan informasi, prosedur pelayanan, dan fasilitas pelayanan.

Tabel 3. Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat per Indikator Pelayanan (n = 100)

Indikator Pelayanan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas
Kecepatan pelayanan	35%	50%	15%
Keramahan petugas	40%	48%	12%
Kejelasan informasi	32%	45%	23%
Prosedur pelayanan	30%	52%	18%
Fasilitas pelayanan	25%	47%	28%



Gambar 1. Distribusi tingkat kepuasan masyarakat per indikator pelayanan

Berdasarkan Tabel 3 dan Gambar 1, terlihat bahwa kategori Puas mendominasi seluruh indikator pelayanan desa. Sementara itu, kategori Sangat Puas paling menonjol pada indikator keramahan petugas (40%), sedangkan kategori Tidak Puas relatif lebih tinggi pada indikator fasilitas pelayanan (28%) dan kejelasan informasi (23%).

Analisis Statistik

Analisis statistik deskriptif dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (mean) tingkat kepuasan masyarakat pada setiap indikator pelayanan. Skor penilaian diberikan dengan ketentuan: Sangat Puas = 3, Puas = 2, dan Tidak Puas = 1, dengan kategori nilai sebagaimana dijelaskan pada bagian metode. Hasil perhitungan nilai rata-rata per indikator disajikan pada Tabel 4.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan masyarakat Desa Teja berada pada kategori puas, dengan nilai tertinggi pada indikator keramahan petugas (2,28) dan nilai terendah pada indikator fasilitas pelayanan (1,97). Nilai indikator fasilitas berada di bawah titik jangkar kategori Puas (2,00) dan mendekati batas bawah kategori tersebut (1,67), sehingga indikator ini memerlukan perhatian khusus. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 2,13 menunjukkan bahwa pelayanan Pemerintah Desa Teja secara umum telah berjalan dengan baik, meskipun masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek tertentu.

Tabel 4. Nilai Rata-rata Kepuasan Masyarakat per Indikator Pelayanan

Indikator Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori	Peringkat
Keramahan petugas	2,28	Puas	1
Kecepatan pelayanan	2,20	Puas	2
Prosedur pelayanan	2,12	Puas	3
Kejelasan informasi	2,09	Puas	4
Fasilitas pelayanan	1,97	Puas	5
Rata-rata keseluruhan	2,13	Puas	–

Keterangan: 1,00–1,66 = Tidak Puas; 1,67–2,33 = Puas; 2,34–3,00 = Sangat Puas. Nilai dihitung dari distribusi pada Tabel 3.

Pembahasan

Interpretasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Desa Teja secara umum berada pada kategori puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa telah berjalan cukup baik dan mampu memenuhi sebagian besar harapan masyarakat

Indikator keramahan petugas memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur Desa Teja telah menerapkan sikap pelayanan yang berorientasi pada masyarakat, seperti bersikap sopan, ramah, dan responsif. Sikap aparatur desa yang baik menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan bukti empiris bahwa kepuasan kerja aparatur desa tercermin pada kepuasan warga yang dilayaninya (Petrovsky et al., 2023).

Temuan kualitatif juga menunjukkan bahwa sikap ramah dan komunikatif aparatur merupakan faktor pendukung utama yang dirasakan warga, sehingga kedua jenis data saling menguatkan. Dalam kerangka SERVQUAL, aspek ini berkaitan dengan dimensi assurance dan empathy, dan sejalan dengan perspektif New Public Service yang menempatkan pelayanan yang menghargai warga sebagai inti tugas aparatur (Denhardt & Denhardt, 2015).

Selain itu, indikator kecepatan pelayanan dan prosedur pelayanan juga memperoleh nilai kepuasan yang relatif tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa proses pelayanan di Desa Teja dinilai tidak terlalu berbelit-belit dan waktu penyelesaian pelayanan relatif sesuai dengan harapan masyarakat. Kejelasan prosedur dan efisiensi waktu menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan desa. Namun, nilai rata-rata kedua indikator tersebut (2,20 dan 2,12) masih berada pada kategori Puas dan belum mencapai kategori Sangat Puas.

Demikian, indikator kejelasan informasi dan fasilitas pelayanan menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang relatif lebih tinggi dibandingkan indikator lainnya. Kurangnya kejelasan informasi terkait persyaratan administrasi dan alur pelayanan berpotensi menyebabkan masyarakat mengalami kebingungan dan harus melakukan kunjungan berulang ke kantor desa.

Hal ini menunjukkan bahwa transparansi dan aksesibilitas informasi masih menjadi tantangan dalam pelayanan Pemerintah Desa Teja, dan konsisten dengan temuan kualitatif bahwa sosialisasi SOP kepada masyarakat belum optimal. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 menempatkan standar pelayanan, termasuk persyaratan dan prosedur, sebagai informasi yang harus dapat diketahui oleh pengguna layanan, sehingga keterbukaan informasi

pelayanan merupakan kewajiban penyelenggara. Meta-analisis Wang & Guan (2023) juga menunjukkan bahwa transparansi pemerintah berpengaruh positif terhadap kepercayaan warga, meskipun besaran pengaruhnya relatif kecil.

Indikator fasilitas pelayanan yang memperoleh nilai kepuasan terendah menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan, seperti kenyamanan ruang tunggu dan ketersediaan sarana pendukung, masih belum sepenuhnya memadai. Kondisi fasilitas yang kurang optimal dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan, meskipun pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cukup baik. Hal ini sejalan dengan temuan di wilayah perdesaan bahwa kualitas layanan yang dipersepsikan warga memengaruhi nilai dan kepuasan mereka terhadap pemerintah setempat (Romero-Subia et al., 2022).

Secara terpadu, temuan kualitatif dan kuantitatif menunjukkan pola yang konvergen: kepuasan masyarakat terutama ditopang oleh faktor manusia, yaitu sikap aparatur, sedangkan aspek kelembagaan berupa sarana, keterbukaan informasi, dan kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor penghambat. Pola ini sesuai dengan pandangan public service logic bahwa nilai pelayanan publik terbentuk melalui pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan penyelenggara (Osborne, 2020), sehingga perbaikan sarana dan informasi pelayanan dapat meningkatkan pengalaman pengguna tanpa mengurangi kekuatan yang telah dimiliki aparatur Desa Teja.

Keterbatasan Penelitian

Pertama, komponen kuantitatif penelitian ini menggunakan kuesioner sederhana dengan satu butir untuk setiap indikator dan skala tiga kategori, sehingga uji validitas butir dan reliabilitas tidak dapat dilakukan dan data yang diperoleh terbatas pada persepsi responden. Komponen kualitatif membantu menjelaskan hasil survei, tetapi pengalaman masyarakat belum digali secara mendalam pada setiap jenis layanan.

Kedua, jumlah responden yang digunakan masih terbatas pada masyarakat Desa Teja yang sedang atau pernah mengakses pelayanan desa dalam periode tertentu dan dipilih secara purposif. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum sepenuhnya mencerminkan persepsi seluruh masyarakat Desa Teja, khususnya masyarakat yang jarang atau belum pernah mengakses layanan desa.

Ketiga, indikator pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini masih bersifat umum dan belum mencakup seluruh aspek pelayanan publik desa, seperti pemanfaatan teknologi informasi, transparansi anggaran desa, serta pelayanan berbasis digital. Keterbatasan indikator ini dapat memengaruhi keluasan hasil penelitian.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi Pemerintah Desa Teja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Temuan mengenai tingginya tingkat kepuasan terhadap keramahan petugas menunjukkan bahwa sumber daya manusia aparatur desa merupakan aset utama yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan melalui pelatihan pelayanan prima serta pengelolaan kinerja aparatur (Dwiyanto, 2020).

Implikasi praktis lainnya adalah perlunya peningkatan pada aspek kejelasan informasi dan fasilitas pelayanan. Pemerintah Desa Teja dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai dasar evaluasi dan perumusan kebijakan pelayanan, seperti penyediaan papan informasi persyaratan dan alur pelayanan, penyebaran informasi melalui media sosial desa, perbaikan sarana dan prasarana pelayanan, serta pengembangan administrasi digital secara bertahap.

Selain itu, penelitian ini juga memiliki implikasi akademik, khususnya dalam pengembangan kajian pelayanan publik di tingkat desa. Temuan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis yang mengkaji kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan desa di wilayah lain.

Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil dan keterbatasan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya. Pertama, penelitian selanjutnya disarankan memperdalam desain metode campuran dengan menggunakan instrumen multi-butir yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, serta menambahkan wawancara mendalam atau diskusi kelompok terarah (FGD) agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan desa.

Kedua, penelitian selanjutnya dapat memperluas jumlah responden dan cakupan wilayah penelitian, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan lebih baik. Perbandingan antar desa juga dapat dilakukan untuk melihat perbedaan kualitas pelayanan publik di berbagai wilayah.

Ketiga, penelitian berikutnya disarankan untuk menambahkan indikator pelayanan lain, seperti pemanfaatan layanan digital desa, transparansi informasi publik, dan inovasi pelayanan desa. Dengan demikian, penelitian di masa mendatang dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa administrasi pelayanan desa di Desa Teja telah dilaksanakan sesuai dengan regulasi dan SOP yang berlaku, dengan sikap aparatur yang ramah dan komunikatif sebagai faktor pendukung utama. Faktor penghambatnya meliputi keterbatasan jumlah dan kapasitas aparatur, administrasi yang masih manual, serta sosialisasi SOP yang belum optimal. Survei terhadap 100 pengguna layanan menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori puas (rata-rata 2,13), dengan nilai tertinggi pada keramahan petugas (2,28) dan terendah pada fasilitas pelayanan (1,97) serta kejelasan informasi (2,09).

Temuan ini mengimplikasikan bahwa Pemerintah Desa Teja perlu mempublikasikan persyaratan dan alur pelayanan secara terbuka, memperbaiki sarana pelayanan, mengembangkan administrasi digital secara bertahap, dan meningkatkan kapasitas aparatur melalui pelatihan pelayanan prima agar pelayanan lebih responsif.

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan instrumen multi-butir yang teruji validitas dan reliabilitasnya serta cakupan wilayah yang lebih luas.

PENDANAAN

Penelitian ini tidak menerima hibah atau dukungan pendanaan dari lembaga pemerintah, swasta, maupun nirlaba. Seluruh biaya pelaksanaan penelitian lapangan di Desa Teja, Kecamatan Rajagaluh, Kabupaten Majalengka, serta penyusunan dan publikasi artikel ini ditanggung secara mandiri oleh penulis.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak memiliki konflik kepentingan, baik finansial maupun nonfinansial, yang dapat memengaruhi pelaksanaan penelitian, analisis data, maupun penyajian hasil dalam artikel ini. Penelitian ini dilakukan tanpa adanya hubungan komersial atau finansial dengan pihak mana pun. Pemerintah Desa Teja berperan sebagai lokasi dan sumber data penelitian, tetapi tidak terlibat dalam analisis data, penafsiran hasil, maupun keputusan untuk memublikasikan artikel ini.

KONTRIBUSI PENULIS

Rexy Nakula Urbaningrum: konseptualisasi, metodologi, analisis formal, penulisan draf awal, penulisan tinjauan dan penyuntingan, serta supervisi.

Nunu Nurkholis: investigasi (wawancara dan observasi lapangan), kurasi data, dan penulisan draf awal.

Dimas Maulana: investigasi (penyebaran kuesioner kepuasan masyarakat), analisis formal (statistik deskriptif), dan visualisasi (tabel dan grafik).

Muchammad Nizar Khoirul Huda: investigasi (dokumentasi), validasi (triangulasi dan member check), serta penulisan tinjauan dan penyuntingan.

Nesa Habibatul Maula: administrasi proyek (perizinan dan penjadwalan penelitian), sumber daya, serta penulisan tinjauan dan penyuntingan.

Seluruh penulis telah membaca dan menyetujui naskah akhir serta bertanggung jawab atas isi artikel ini.

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN ARTIFISIAL GENERATIF

Penulis menyatakan bahwa kecerdasan artifisial (AI) generatif digunakan untuk membantu meningkatkan kejelasan bahasa, memperbaiki struktur tata bahasa, menata ulang struktur naskah sesuai komentar reviewer, membantu menyusun draf revisi teks, serta membantu penelusuran dan pemeriksaan metadata referensi. AI generatif tidak digunakan untuk menghasilkan, mengubah, atau memanipulasi data penelitian; seluruh data, hasil analisis, dan temuan berasal dari kegiatan penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis.

Penggunaan tersebut dilakukan dengan mematuhi pedoman etika yang berlaku mengenai penggunaan dan pengungkapan AI generatif dalam penelitian ilmiah, dan AI

generatif tidak dicantumkan sebagai penulis. Setiap penulis telah memberikan kontribusi intelektual yang substansial terhadap karya ini. Seluruh isi manuskrip, termasuk sitasi dan referensi, telah ditelaah dan diverifikasi secara cermat oleh penulis, dan penulis bertanggung jawab sepenuhnya atas integritas serta isi akhir manuskrip.

DAFTAR PUSTAKA

- Annahar, N., Widianingsih, I., Muhtar, E. A., & Paskarina, C. (2023). The road to inclusive decentralized village governance in Indonesia. *Sustainability*, 15(11), 8616. <https://doi.org/10.3390/su15118616>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781506330204>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service: Serving, not steering. *The New Public Service: Serving, Not Steering*, 1–256. <https://doi.org/10.4324/9781315709765>
- Dwiyanto, A. (2020). *Manajemen kinerja sektor publik*.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. <http://eprints.binadarma.ac.id/3820>
- Indra, J., & Khoirunurrofik, K. (2022). Understanding the role of village fund and administrative capacity in stunting reduction: Empirical evidence from Indonesia. *PLOS ONE*, 17(1), e0262743. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262743>
- Kim, S., Rho, E., & Teo, Y. (2024). Citizen Satisfaction Research in Public Administration: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *The American Review of Public Administration*, 54(5), 460–485. <https://doi.org/10.1177/02750740241237477>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. CA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif / Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M.A* (cet. 40.). Remaja Rosdakarya.
- Muhtar, E. A., Abdillah, A., Widianingsih, I., Qinthara, &, Adikancana, M., Adhy Muhtar, E., & Adikancana, Q. M. (2023). Smart villages, rural development and community vulnerability in Indonesia: A bibliometric analysis. *Taylor & FrancisEA Muhtar, A Abdillah, I Widianingsih, QM AdikancanaCogent Social Sciences*, 2023•Taylor & Francis, 9(1), 2219118. <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2219118>
- Ochoa Rico, M. S., Vergara-Romero, A., Romero Subia, J. F., & Jimber del Río, J. A. (2022). Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations. *PLOS*

- ONE, 17(2), e0263331. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263331>
- Osborne, S. (2020). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery*.
- Petrovsky, N., Xin, G., & Yu, J. (2023). Job satisfaction and citizen satisfaction with street-level bureaucrats: Is there a satisfaction mirror? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 33(2), 279–295. <https://doi.org/10.1093/jopart/muac022>
- Qin, Z., Liu, B., Cao, Y., Xu, C., & Zhang, J. (2025). Citizens' expectations about public services: A systematic literature review. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(1), 1123. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-05357-y>
- Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10(9), 225. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D [Quantitative, qualitative, and R&D research methods]*. Alfabeta.
- Susilowati, A. P. E., Rachmawati, R., & Rijanta, R. (2024). Does the digital divide matter? Comparison between Java and the rest of Indonesia in developing smart villages. *Human Geographies*, 18(2). <https://doi.org/10.5719/hgeo.2024.182.6>
- Susilowati, A. P. E., Rachmawati, R., & Rijanta, R. (2025). Smart village concept in Indonesia: ICT as determining factor. *Heliyon*, 11(1), e41657. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2025.e41657>
- Wang, Q., & Guan, Z. (2023). Can sunlight disperse mistrust? A meta-analysis of the effect of transparency on citizens' trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 33(3), 453–467. <https://doi.org/10.1093/jopart/muac040>
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The expectancy-disconfirmation model and citizen satisfaction with public services: A meta-analysis and an agenda for best practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147–159. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>