Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini
Volume. 3 Nomor. 3 Juli 2026
e-ISSN: 3047-0552; p-ISSN: 3047-2199, Hal. 57-65
DOI: https://doi.org/10.61132/jumbidter.v3i3.1373
Tersedia: https://ejournal.arimbi.or.id/index.php/JUMBIDTER

Analisis Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Simpang Kertopati Kabupaten Sarolangun

Annisa[1*], Moh. Ihsan[2], Ade Perdana Siregar[3]
[1]Prodi Manajemen Pemerintahan, Universitas Jambi, Indonesia
[2]Prodi Manajemen, Universitas Jambi, Indonesia
[3]Prodi Bisnis Digital, Universitas Jambi, Indonesia
**Penulis Korespondensi: annisajambi2@gmail.com*

Abstract. *This study aims to analyze role villages governmenting improve qualitying public service in Simpang Kertopati Villages, Sarolangun Regency, and identify factors that hinder implement. Study use qualitaty methods descripting approachs. Data obtaining throughs observationing, inter view, document, literature review. Data analyzyng use stage datas reduct, datas present, and conclus draw. Result indicate Simpang Kertopati Village government has fulfilled its role as a facilitator, mobilizer, and regulator, but its implementation has not been optimal. This is evident in the provision of service facilities, assistance to the community, socialization, and the implementation of service procedures that refer to applicable regulations. However, various obstacles still exist that affect service quality. These obstacles include internet network disruptions, limited facilities and infrastructure, and incomplete administrative requirements from the community, which hinders the optimal service process. Therefore, it is necessary to improve the quality of technological infrastructure, provide supporting facilities, and strengthen the capacity of village officials so that public services can be implemented more effectively, efficiently, and responsive to community needs.*

Keywords: *Administrative Services; Governance; Public Service; Service Quality; Village Government.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Simpang Kertopati, Kabupaten Sarolangun, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Simpang Kertopati telah menjalankan perannya sebagai fasilitator, penggerak, dan regulator, namun pelaksanaannya belum optimal. Hal ini terlihat dari penyediaan fasilitas pelayanan, pendampingan kepada masyarakat, kegiatan sosialisasi, serta pelaksanaan prosedur pelayanan yang mengacu pada peraturan yang berlaku. Meskipun demikian, masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan. Kendala tersebut meliputi gangguan jaringan internet, keterbatasan sarana dan prasarana, serta belum lengkapnya persyaratan administrasi dari masyarakat, sehingga menghambat optimalisasi proses pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, penyediaan fasilitas pendukung, serta penguatan kapasitas aparatur desa agar pelayanan publik dapat dilaksanakan secara lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Pemerintah Desa; Pelayanan Publik; Kualitas Pelayanan; Tata Kelola Pemerintahan; Pelayanan Administrasi.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warga negara sekaligus menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, layanan publik yaitu tentang seluruh langkah yang dilakukan untuk penuhi keinginan serta kebutuhan yang ada di warga baik berupa barang jasa, maupun layanan bersifat administrasi dari negara (Matondang et al., 2024). Untuk desa struktur yang mengendalikan pemerintahan nya , layanan publik memiliki kualitas tinggi sangat penting karena pemerintah desa merupakan

Naskah Masuk: 03 Mei 2026; Revisi: 02 Juni 2026; Diterima: 05 Juli 2026; Terbit: 08 Juli 2026

institusi yang berinteraksi secara langsung dengan warga negara dalam penyelenggaraan berbagai layanan administrasi dan pemerintahan (Rifky, 2021).

Seiring dengan meningkatnya keinginan warga yang terbaur dalam warga negara tentang layanan cepat serta mudah berupa aturan yang transparan akuntabel, pemerintah yang mengatur desa harus terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan publik secara berkesinambungan (Silvia & Syahbudi, 2023). Namun, dalam praktiknya tentang pelaksanaan layanan untuk publik di desa hadapi banyak masalah komplek dapat menghambat terciptanya pelayanan yang optimal (Sari et al., 2025). Permasalahan tersebut menjadikan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai isu yang penting untuk dikaji, mengingat kualitas pelayanan sangat memengaruhi tingkat kepuasan warga negara serta kepercayaan warga negara terhadap pemerintah desa (Rudianto, 2024).

Di Desa Simpang Kertopati, pemerintah desa telah melaksanakan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyediaan pelayanan administrasi, pendampingan kepada warga negara, serta penyelenggaraan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi awal temukan banyak masalah serta kendala yaitu terbatas nya sarana pelayanan, gangguan kabel untuk jaringan telekomunikasi yang terhubung dengan internet, masih adanya warga negara yang belum melengkapi persyaratan administrasi sehingga proses pelayanan belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut tunjukkan pelaksanaan wewenang dari pemerintah yang ada di desa tingkatkan mutu pelayanan publik perlu diteliti lebih mendalam agar dapat diketahui sejauh mana pelaksanaan peran tersebut serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya (Matondang et al., 2024).

Berdasarkan permasalahan tersebut, kajian ini mengajukan dua pertanyaan kajian, yaitu: (1) Bagaimana peran Pemerintah Desa Simpang Kertopati dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik? dan (2) Apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Simpang Kertopati? Kajian ini bertujuan untuk menganalisis peran Pemerintah Desa Simpang Kertopati dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaannya.

Kajian tentang pemerintah desa harapannya berikan banyak sekali peran untuk berkontribusi tumbuh kembangnya kajian administrasi publik, khususnya mengenai peran pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berbeda dengan kajian terdahulu yang umumnya berfokus pada kualitas pelayanan publik atau kepuasan warga negara secara umum, kajian ini secara khusus menganalisis peran pemerintah desa sebagai fasilitator, mobilisator, dan regulator dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Simpang

Kertopati. Hasil dari kajian harapan nya jadi sebuah masukan evaluasi pemerintah desa untuk tingkatkan sebuah kualitas dari layanan sekaligus memperkaya referensi ilmiah mengenai tata kelola pemerintahan desa dan pelayanan publik.

2. KAJIAN TEORITIS

Peran adalah sisi yang dinamis dari sebuah posisi yang dijalani oleh individu maupun lembaga dalam menjalankan hak serta kewajibannya sesuai fungsi yang melekat (Ningsih, 2023). Menurut Suhardono (2016) dalam Indrawati et al., (2025), peran pemerintah dalam tata kelola pemerintahan dapat dijalankan melalui tiga fungsi pokok, yakni fasilitator, mobilisator, dan regulator. Dalam posisi sebagai fasilitator, pemerintah bertugas menyediakan sarana, prasarana, dan berbagai dukungan bagi warga negara. Sementara sebagai mobilisator, pemerintah berfungsi untuk menggerakkan serta memicu keterlibatan warga negara. Sebagai mobilisator, pemerintah berfungsi menggerakkan dan mendorong partisipasi warga negara dalam setiap kegiatan pemerintahan dan pembangunan. Adapun sebagai regulator, pemerintah bertugas menetapkan dan melaksanakan kebijakan maupun peraturan yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan kepada warga negara.

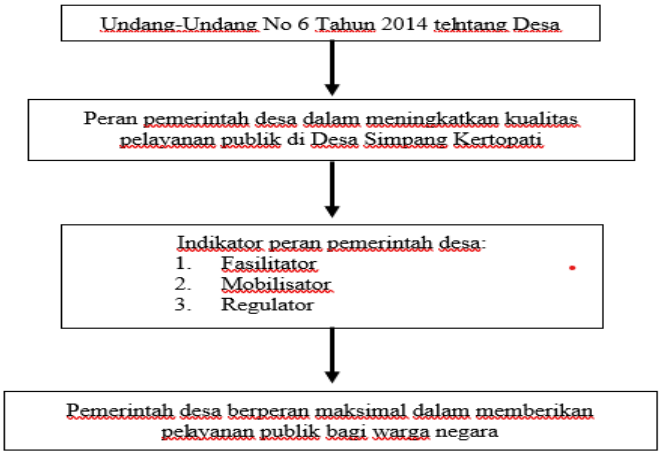
Pemerintah desa adalah lembaga penyelenggara pemerintahan mempunyai wewenang untuk atur serta membantu segala kepentingan warga sesuai jika di runtut dengan hak kewenangan lokal diakui berlaku umum dan pelaksanaan nya secara nasional. (Ningsih, 2023). Dalam menjalankan fungsinya, pemerintah desa miliki banyak rasa tanggung jawab untuk berikan layanan publik yang terbaik serta berkualitas sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan dasar warga negara (Taher et al., 2025). Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa tidak hanya diukur dari pelaksanaan program pembangunan, tetapi juga dari kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan dapat dipertanggung jawabkan (Lestari, 2022).

Segala bentuk untuk layanan publik dengan serangkaian aksi serta tindakan yang terstruktur dan komprehensif oleh penyelenggara pelayanan yang penuhi kebutuhan dari warga warga negara terhadap pemenuhan hidup berupa barang jasa serta layanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pasolong, 2023). Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena mencerminkan tingkat kepuasan warga negara terhadap layanan yang diberikan (Aldien et al., 2024). Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan adanya kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kepastian pelayanan, sikap aparatur yang responsif, serta tersedianya sarana dan

prasarana yang memadai sehingga warga negara memperoleh pelayanan secara efektif dan efisien (Sari et al., 2024).

Dalam konteks pemerintahan desa, keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah desa dalam menjalankan perannya. Peran sebagai fasilitator diperlukan untuk menyediakan fasilitas dan dukungan pelayanan, peran sebagai mobilisator bertujuan meningkatkan partisipasi dan kesadaran warga negara dalam memanfaatkan pelayanan yang tersedia, sedangkan peran sebagai regulator diwujudkan melalui penerapan aturan dan prosedur pelayanan yang jelas, adil, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sinergi ketiga peran tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa (Indrawati et al., 2025).

Berdasarkan konsep tersebut, kajian ini menggunakan teori peran pemerintah menurut Suhardono sebagai landasan analisis untuk mengkaji peran Pemerintah Desa Simpang Kertopati dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Analisis difokuskan pada tiga indikator utama, yaitu fasilitator, mobilisator, dan regulator, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan peran pemerintah desa sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik.



Gambar 1. kerangka berpikir penelitian.

3. METODE PENELITIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis kajian deskriptif (Ali & Saputra, 2020). Pendekatan kualitatif digunakan karena dapat memberikan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang dikaji, terutama mengenai peran Pemerintah Desa Simpang Kertopati dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Kajian deskriptif diterapkan untuk mendeskripsikan kondisi di lapangan secara sistematis, faktual, dan akurat sesuai data yang dikumpulkan selama kajian (Sirajuddin, 2023). Lokasi kajian dilaksanakan di Kantor

Desa Simpang Kertopati, Kecamatan Mandiangin, Kabupaten Sarolangun, karena desa tersebut menjadi objek kajian yang memiliki karakteristik sesuai dengan fokus kajian mengenai penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah desa.

Menurut Nasution, (2023) informan kajian dipilih dengan teknik *purposive sampling*, yakni menentukan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki wawasan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelayanan publik di Desa Simpang Kertopati. Informan kajian terdiri atas Kepala Desa, Sekretaris Desa, perangkat desa, dan warga negara yang menerima pelayanan publik. Data yang digunakan meliputi data primer, yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi terhadap informan, serta data sekunder yang bersumber dari dokumen desa, arsip, peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dan literatur lain yang berkaitan dengan peran pemerintah desa dan pelayanan publik.

Data dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran langsung mengenai proses pelayanan publik di kantor desa. Wawancara digunakan untuk menggali informasi lebih dalam terkait pelaksanaan peran pemerintah desa serta kendala yang muncul dalam memberikan pelayanan kepada warga negara. Dokumentasi dimanfaatkan untuk melengkapi data berupa arsip, foto, dan dokumen pendukung lainnya, sedangkan studi kepustakaan dilakukan dengan mengkaji berbagai referensi yang relevan sebagai landasan teoritis kajian. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu dengan membandingkan data dari berbagai informan serta menguji kesesuaiannya dengan hasil observasi dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipercaya.

Pengolahan setiap data yang berhubungan langsung untuk kajian menggunakan konsep dari Miles serta rekannya Huberman terdiri dari tiga tahap, yaitu mereduksi setiap sdata, sajikan analisa data, tarik simpulan dan memverifikasi. Tahap yang awal yaitu reduksi data penulis lakukan cara menyeleksi serta memfokuskan kemudian di akhiri dengan menyederhanakan yang didapatkan selama kajian berlangsung. data yang sudah bisa untuk disajikan bentuk yang utama dengan uraian yang fokus kepada naratif agar mudahkan peneliti memahami hubungan yang terjadi antar bentuk temuan. Jika dilanjutkan Tahap ujung akhir dengan tarik sebuah simpulan berdasarkan hasil analisis untuk diverifikasi secara berulang dalam proses kajian yang sedang di lalui. Analisa terus-menerus sejak di kumpulkan berbagai data kajian selesai dan gambaran yang komprehensif mengenai apa yang bisa di bantu Pemerintah di sebuah Desa bernama Simpang Kertopati dalam tingkatkan kualitas dari layanan untuk publik beserta faktor yang jadi penghambat pelaksanaannya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji peran Pemerintah Desa Simpang Kertopati dalam meningkatkan mutu pelayanan publik dengan merujuk pada teori peran pemerintah desa dari Suhardono yang mencakup tiga aspek, yakni fasilitator, mobilisator, dan regulator. Hasil kajian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap aparat desa serta warga negara sebagai penerima layanan. Hasil kajian mengindikasikan bahwa pemerintah desa sudah melaksanakan ketiga peran itu dengan baik, walaupun masih terdapat sejumlah hambatan dalam penerapannya.

Pada aspek fasilitator, pemerintah Desa Simpang Kertopati telah menyediakan berbagai fasilitas pelayanan yang mendukung proses administrasi warga negara, seperti ruang pelayanan, peralatan administrasi, serta perangkat desa yang responsif dalam memberikan pelayanan. Selain itu, aparat desa juga memberikan pendampingan kepada warga negara yang mengalami kesulitan dalam pengurusan administrasi dengan memberikan arahan, penjelasan, dan bantuan selama proses pelayanan berlangsung. Upaya tersebut dinilai mampu memberikan kemudahan kepada warga negara dalam memperoleh pelayanan administrasi. Namun demikian, pelayanan masih terkendala oleh kualitas jaringan internet yang belum stabil sehingga pada waktu tertentu proses administrasi menjadi lebih lambat. Temuan ini menunjukkan bahwa peran fasilitator telah dijalankan dengan baik, tetapi masih memerlukan peningkatan pada aspek sarana pendukung berbasis teknologi agar pelayanan menjadi lebih efektif.

Peran pemerintah desa sebagai mobilisator terlihat dari upaya mendorong partisipasi warga negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui kegiatan sosialisasi, penyampaian informasi, serta komunikasi langsung antara perangkat desa dengan warga negara. Pemerintah desa secara aktif mengajak warga negara untuk memahami prosedur pelayanan, melengkapi persyaratan administrasi, serta memanfaatkan pelayanan desa secara tertib. Keaktifan aparatur desa dalam memberikan informasi dan melayani warga negara menunjukkan adanya komitmen untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif. Hasil kajian ini sejalan dengan pendapat Suhardono yang menyatakan bahwa pemerintah berperan sebagai penggerak warga negara dalam mencapai tujuan pelayanan publik, sekaligus memperkuat temuan kajian sebelumnya bahwa keberhasilan pelayanan desa dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam membangun komunikasi dan partisipasi warga negara.

Selanjutnya, pada aspek regulator, pemerintah Desa Simpang Kertopati telah menerapkan prosedur pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku dengan mengutamakan kejelasan persyaratan, keadilan pelayanan, serta penyelesaian berbagai kendala yang dihadapi

warga negara. Aparat desa berupaya memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial warga negara serta berusaha menyelesaikan permasalahan administrasi secara cepat sesuai kemampuan yang dimiliki. Meskipun demikian, efektivitas pelaksanaan pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan sarana pendukung sehingga belum seluruh pelayanan dapat diselesaikan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fungsi regulator telah berjalan, namun masih memerlukan penguatan melalui peningkatan kompetensi aparatur dan penyempurnaan sistem pelayanan.

Berdasarkan keseluruhan temuan kajian, dapat disimpulkan bahwa peran pemerintah Desa Simpang Kertopati dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik telah terlaksana melalui fungsi fasilitator, mobilisator, dan regulator. Warga negara pada umumnya menilai pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan administrasi. Akan tetapi, masih terdapat beberapa faktor penghambat, antara lain keterbatasan kualitas jaringan internet, sarana pendukung pelayanan yang belum sepenuhnya memadai, serta keterbatasan sumber daya manusia aparatur desa. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas aparatur, penguatan infrastruktur teknologi informasi, dan penyediaan fasilitas pelayanan yang lebih memadai agar kualitas pelayanan publik di Desa Simpang Kertopati dapat semakin optimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan temuan kajian, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Simpang Kertopati sudah menjalankan perannya dalam meningkatkan mutu pelayanan publik melalui tiga fungsi, yaitu fasilitator, mobilisator, dan regulator. Pemerintah desa telah berupaya menyediakan fasilitas pelayanan, mendorong partisipasi warga negara, serta melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Upaya tersebut berikan feed back yang lebih positif untuk suatu kualitas layanan publik yang dirasakan warga negara. Meski begitu, saat pihak berwenang laksanakan kualita layanan terdapat kendala yang bisa di lihat dan di analisa dengan komprehensif, jaringan untuk sistem berbasis internet belum stabil hingga layanan terhambat, fasilitas pendukung yang terbatas, serta sebagian warga negara yang belum paham terkait syarat administrasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan agar kualitas layanan untuk fasilitas yang digunakan publik semakin efektif efisien serta penuhi segala kebutuhan warga negara.

Saran

Mengacu pada hasil kajian, disarankan agar Pemerintah Desa Simpang Kertopati dapat terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan publik dengan menyediakan berbagai macam hal seperti sarana memadai serta prasarana yang bisa diandalkan, khususnya untuk tingkatan kualitas untuk sistem jaringan berbasis internet untuk mendukung kelancaran pelayanan administrasi. Selain itu, pemerintah desa perlu meningkatkan sosialisasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan agar warga negara lebih memahami tata cara pengurusan administrasi sehingga dapat meminimalkan kendala dalam proses pelayanan. Selain itu, kompetensi aparatur desa juga perlu ditingkatkan melalui pelatihan yang berkelanjutan agar pelayanan menjadi lebih profesional, cepat, dan tanggap terhadap kebutuhan warga negara.

DAFTAR PUSTAKA

Aldien, K., Bagaskara, D. L., & Subakti, W. I. (2024). Kualitas Pelayanan Punlik Berbasis Web dari Perspektif Warga negara di Desa Cinunuk. *PENTAHELIX: Jurnal Administrasi Publik*, *2*(1), 1–10.

Ali, K., & Saputra, A. (2020). *Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 564*. *14*(4), 564–584.

Indrawati, Radjak, K. D., & Gani, I. (2025). Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Tenilo Kecamatan Tilamuta Pemerintahan Desa bertanggung jawab dalam mengelola urusan pemerintahan dan Republik Indonesia . *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, *3*(2), 170–179.

Lestari, M. P. (2022). Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sengkong Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, *10*(3), 606–619.

Matondang, K. A., Lubis, P. K. D., Endang, Nababan, F. D., & Sianturi, P. T. (2024). Peran Pemerintah Desa Dalam Menigkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Madani : Jurnal Ilmiah Multidisipline*, *2*(1), 791–795.

Nasution, Dr. A. F. (2023). Metode Kajian Kualitatif.

Ningsih, W. (2023). *Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di desa Sampali Kabupaten Deli Serdang*.

Pasolong. (2023). Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik*, 10–62.

Rifky, I. P. (2021). KESEJAHTERAAN WARGA NEGARA BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 (Studi di wilayah hukum kelurahan Rejosari). *Jurnal Esensi Hukum*, *3*(2), 158–169.

Rudianto. (2024). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik. *Gender, Human Development, and Economics*, *1*(2), 53–66. https://doi.org/10.61511/ghde.v1i2.2024.1161

Sari, P. A., Suryani, E. I., Lampung, M., Lampung, M., & Lampung, U. M. (2025). *Peran pemerintah pekon dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik*. (32), 32–48.

Sari, S. U., Yudianto, I., & Mulyani, S. (2024). Pengaruh Implementasi Good Government Governance Pada Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Daerah Di Indonesia). *Jurnal Akuntansi*, *11*(2), 427–441. https://doi.org/10.30656/jak.v11i2.8748

Silvia, F., & Syahbudi, M. (2023). Tantangan Dan Peluang: Peran Ekonomi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, *01*(12), 90–100.

Sirajuddin, S. (2023). Mengenal Kajian Kualitatif.

Taher, M. A., Jamaludin, U., & Fitrayadi, D. S. (2025). Peran Pemerintah Desa Margasari Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan. 4(1), 582–595. Https://Doi.Org/10.55606/Inovasi.V4i1.4561