Blantika : Multidisciplinary Jornal
Volume 3 Number 9, Agustus, 2025
E-ISSN 2985-4199 & P-ISSN 2987-758X

Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Sukorame Kabupaten Lamongan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Avista Ade Aprilia, Khotim Fadhli
Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, Indonesia
Email: aviskaaprilia@gmail.com, khotim@unwaha.ac.id

INFO ARTIKEL
Diterima:
Direvisi:
Disetujui:

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai Kantor Desa Sukorame dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menggunakan lima indikator utama, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai secara umum cukup baik, terutama dalam hal responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, terdapat kendala pada aspek kedisiplinan dan penguasaan teknologi yang masih perlu ditingkatkan. Dari segi ketepatan waktu, meskipun terdapat komitmen untuk memberikan pelayanan tepat waktu, keterbatasan sumber daya dan ketidakhadiran pejabat tertentu menyebabkan beberapa pelayanan tidak selesai sesuai jadwal. Inisiatif pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan dinilai masih rendah, sehingga diperlukan motivasi dan penguatan budaya kerja yang proaktif. Kemampuan teknis pegawai sebagian besar memadai, tetapi ada pegawai yang belum sepenuhnya menguasai alat bantu administrasi, seperti komputer. Komunikasi pegawai terhadap masyarakat dinilai cukup baik, dengan penyampaian informasi yang jelas, sopan, dan efektif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun kinerja pegawai Kantor Desa Sukorame sudah cukup baik, masih ada beberapa aspek yang memerlukan perbaikan, khususnya dalam kedisiplinan, inisiatif, dan kemampuan teknis. Rekomendasi yang diberikan adalah peningkatan pelatihan pegawai, penguatan pengawasan, serta pembentukan budaya kerja yang lebih profesional untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Kata kunci: kinerja pegawai, kualitas pelayanan, kantor desa, pelayanan masyarakat, Desa Sukorame

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of employees at the Sukorame Village Office in providing services to the community, using five main indicators: work quality, timeliness, initiative, capability, and communication. The method used in this study is qualitative, with data collection techniques through interviews, observations, and documentation.

The results show that the overall work quality of the employees is quite good, especially in terms of responsiveness to community needs. However, there are challenges regarding discipline and mastery of technology that still need to be improved. In terms of timeliness, although there is a commitment to provide on-time services, limitations in resources and the absence of certain officials have caused some services to not be completed as scheduled. Employee initiatives to improve service quality are still assessed to be low, thus requiring motivation and reinforcement of a proactive work culture. The technical abilities of employees are mostly adequate, but some employees have not fully mastered administrative tools, such as computers. Employee communication with the public is considered quite good, with the delivery of information being clear, polite, and effective. This study concludes that although the performance of employees at the Sukorame Village Office is already quite good, there are still several aspects that need improvement, particularly in discipline, initiative, and technical abilities. Recommendations include enhancing employee training, strengthening supervision, and establishing a more professional work culture to improve overall service quality.

Keywords: employee performance, service quality, village office, public service, Sukorame Village.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International

PENDAHULUAN

Kantor desa berfungsi sebagai garda terdepan pelayanan publik yang menjadi titik awal urusan administratif warga—mulai dari KTP/administrasi kependudukan, surat keterangan, akta kelahiran, hingga akses program bantuan—sehingga mutu layanan di tingkat desa menentukan pengalaman dan kepuasan masyarakat secara langsung (Agustina, Pasciana, & Rosdiana, 2024). Pada ranah administrasi kependudukan, temuan empiris menunjukkan kualitas layanan (keandalan, ketanggapan, transparansi informasi) berhubungan erat dengan kepuasan warga dan perlu didukung oleh inovasi layanan seperti jemput bola/e-KTP cetak di tempat (Kurniawan, Sihombing, & Ridho, 2023; Adila, 2025). Pendekatan berpusat pada warga—yang peka terhadap ekspektasi publik atas mutu, kecepatan, dan efisiensi—terbukti berkorelasi dengan peningkatan kepuasan dan evaluasi positif terhadap kinerja layanan (Qin et al., 2025). Lebih jauh, tata kelola yang responsif–akuntabel dalam penyampaian layanan berkontribusi pada meningkatnya kepercayaan publik terhadap pemerintah (Mansoor, 2021). Dalam konteks akses bantuan sosial di tingkat desa, penguatan transparansi–akuntabilitas dan kolaborasi pemerintah–warga diperlukan agar penyaluran tepat sasaran

(Purbaningrum & Adinugraha, 2024). Transformasi digital—misalnya mesin Anjungan Dukcapil Mandiri untuk pencetakan dokumen—juga menunjukkan kinerja yang mempersingkat proses dan memperluas akses layanan (Pradnyandari & Sutiningsih, 2025). Dengan demikian, pelayanan desa yang berkualitas, cepat, dan responsif bukan hanya prasyarat efisiensi pemerintahan, tetapi juga kunci memperkuat legitimasi dan kepercayaan masyarakat (Agustina et al., 2024; Mansoor, 2021).

Dalam praktiknya, berbagai studi menunjukkan bahwa keluhan tentang proses administrasi yang lambat, responsivitas pegawai yang rendah, serta perilaku layanan yang tidak ramah berkontribusi langsung pada persepsi negatif warga terhadap kualitas pelayanan dan pada akhirnya menurunkan kepercayaan publik; red tape terbukti menurunkan kepuasan prosedural (Kaufmann & Feeney, 2017) dan memicu emosi negatif seperti frustrasi dan marah (Hattke et al., 2020), sementara dimensi SERVQUAL—terutama reliability, responsiveness, dan empathy—berkorelasi positif dengan kepuasan pengguna layanan (Hoque et al., 2023; Arli et al., 2024). Di sisi sisi internal, kepuasan kerja pegawai garis depan (street-level bureaucrats) berhubungan dengan kepuasan warga atas layanan yang mereka terima (Petrovsky et al., 2023). Dalam konteks pemerintahan desa Indonesia, implementasi tata kelola yang inklusif—transparan, akuntabel, dan responsif—menjadi prasyarat untuk memperbaiki kinerja pelayanan dan persepsi warga (Annahar et al., 2023). Karena itu, mereduksi red tape melalui penyederhanaan proses dan desain ulang aturan menjadi keharusan manajerial agar kinerja pegawai dan mutu layanan meningkat secara berkelanjutan (Zahradnik, 2024).

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan ujung tombak dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, di mana kualitas pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Cendana & Oktariyanda, 2022). Penelitian sebelumnya oleh Hernany et al. (2024) mengungkapkan bahwa kedisiplinan pegawai menjadi faktor kritis dalam menentukan efektivitas pelayanan publik, sementara Adhimsyah dan Said (2024) menekankan pentingnya penguasaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, penelitian-penelitian tersebut masih terbatas pada konteks wilayah tertentu dan belum menyentuh aspek holistik seperti inisiatif pegawai serta peran kepemimpinan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang lebih komprehensif untuk memahami dinamika kinerja pegawai desa secara menyeluruh.

Urgensi penelitian ini terletak pada meningkatnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Sukorame, Kabupaten Lamongan, khususnya terkait ketidakhadiran pegawai, lambatnya proses administrasi, dan kurangnya

responsivitas. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada ketidakpuasan masyarakat tetapi juga berpotensi menurunkan citra pemerintah desa. Studi oleh Ropi et al. (2021) mengidentifikasi bahwa kendala serupa terjadi di beberapa desa lain, namun solusi yang ditawarkan seringkali bersifat parsial dan tidak berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan rekomendasi yang berbasis bukti dan dapat diimplementasikan secara praktis.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatannya yang menggabungkan analisis multidimensi, termasuk kedisiplinan, penguasaan teknologi, inisiatif, komunikasi, dan peran kepemimpinan, yang belum banyak diteliti secara terintegrasi. Penelitian Lestari (2022) menyoroti pentingnya motivasi dan inisiatif pegawai, tetapi belum mengaitkannya dengan faktor kepemimpinan dan budaya kerja. Dengan memadukan berbagai faktor ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif baru dalam memahami akar permasalahan kinerja pegawai desa serta solusi yang lebih efektif.

Manfaat penelitian ini dapat dirasakan oleh berbagai pihak, termasuk pemerintah desa, pegawai, dan masyarakat. Bagi pemerintah desa, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan, seperti pelatihan pegawai dan penguatan sistem pengawasan. Bagi pegawai, temuan penelitian ini dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan kompetensi dan inisiatif kerja. Sementara itu, masyarakat akan merasakan dampaknya melalui pelayanan yang lebih cepat, responsif, dan memuaskan.

Penelitian ini juga memberikan kontribusi akademik dengan memperkaya literatur tentang kinerja pegawai desa, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Temuan penelitian dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik mengkaji topik serupa, sekaligus membuka peluang untuk penelitian lanjutan yang lebih mendalam. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjawab kebutuhan praktis tetapi juga mendorong pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik.

Di Desa Sukorame, Kabupaten Lamongan, peran Kantor Desa sangat penting dalam menjalankan berbagai aspek pelayanan masyarakat. Masyarakat di desa ini sangat bergantung pada kinerja pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, keluhan mengenai lambatnya pelayanan dan kurangnya sikap responsif dari pegawai desa semakin meningkat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai Kantor Desa Sukorame dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai sejauh mana pegawai desa mampu memenuhi harapan masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja mereka. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi

yang berguna untuk perbaikan kinerja pegawai dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Sukorame.

RESEARCH METHOD

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif, di mana yang dikumpulkan berupa pendapat, tanggapan, informasi, konsep-konsep, maupun keterangan yang berbentuk uraian dalam mengungkapkan masalah. Dengan penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif, semua fakta yang ada terkait dengan Kinerja Pegawai dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Sukorame Kabupaten Lamongan dapat disajikan dan digambarkan apa adanya yang selanjutnya ditelaah guna menemukan hasil dari tujuan penelitian. (Sa'adah, 2023).

RESULT AND DISCUSSION

Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan

Kinerja pegawai di Kantor Desa Sukorame menunjukkan bahwa pegawai secara umum memiliki responsivitas yang baik terhadap tugas-tugas penting, namun terdapat masalah dalam hal kedisiplinan yang berpengaruh pada ketidakhadiran mereka pada jam kerja yang telah ditentukan. Penurunan kedisiplinan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan di lapangan, yang berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan temuan (Hernany et al. 2024), yang menyatakan bahwa kedisiplinan pegawai menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik. Ketidakhadiran pegawai pada waktu yang telah ditentukan dapat mengganggu proses pelayanan dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Selain itu, ketepatan waktu dalam pelayanan di Kantor Desa Sukorame juga menjadi perhatian utama. Meskipun pegawai berusaha memberikan pelayanan tepat waktu, beberapa tugas, seperti pembuatan surat kematian, mengalami keterlambatan yang disebabkan oleh ketidakhadiran pejabat terkait. Hal ini juga ditekankan oleh (Muchlis, 2024), yang menyoroti pentingnya pengelolaan waktu yang efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Keterlambatan dalam pelayanan dapat merugikan citra instansi pemerintah dan menurunkan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan manajemen waktu dan pemenuhan kebutuhan pegawai yang lebih kompeten menjadi langkah penting untuk memperbaiki kinerja pelayanan.

Selain itu, meskipun pegawai di Kantor Desa Sukorame berusaha untuk memberikan pelayanan yang ramah dan cepat, masih kurang terlihat inisiatif kerja pegawai dalam mencari solusi proaktif terhadap permasalahan yang muncul. Hal ini mencerminkan kurangnya proaktivitas dalam mengatasi masalah pelayanan tanpa menunggu instruksi dari atasan. Penelitian oleh (Lestari, 2022) menunjukkan bahwa motivasi dan inisiatif pegawai merupakan faktor kunci yang memengaruhi

kualitas pelayanan. Tanpa adanya inisiatif yang tinggi, pegawai akan kesulitan untuk menghadapi tantangan dan memperbaiki kualitas pelayanan secara mandiri. Oleh karena itu, peningkatan inisiatif dan proaktivitas pegawai sangat diperlukan agar pelayanan lebih efektif.

Dari segi kemampuan, meskipun pegawai cukup kompeten dalam menjalankan tugas administratif, mereka masih menghadapi kesulitan dalam menggunakan teknologi, seperti komputer, yang memengaruhi efisiensi pelayanan. Hal ini sesuai dengan temuan dari penelitian (Adhimsyah and Said 2024), yang menyatakan bahwa penguasaan teknologi sangat mempengaruhi efisiensi operasional dalam pelayanan publik. Peningkatan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan perangkat teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses pelayanan.

Secara keseluruhan, meskipun kualitas pelayanan di Kantor Desa Sukorame sudah memadai, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti kedisiplinan, ketepatan waktu, inisiatif pegawai, dan penguasaan teknologi. Untuk itu, langkah-langkah yang berfokus pada peningkatan aspek-aspek ini diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai secara keseluruhan dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja terhadap pelayanan di Kantor Desa Sukorame

CV. Dua Arah Media Nusantara adalah perusahaan yang bergerak di bidang sistem multimedia, branding panggung, acara langsung, dan pengembangan perangkat lunak. Keberhasilan perusahaan dalam menyelenggarakan acara tidak terlepas dari penerapan strategi pengelolaan kolaborasi yang efektif. Strategi ini memberikan berbagai dampak positif yang mendukung tercapainya tujuan acara, baik dari segi perencanaan maupun pelaksanaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di kantor Desa Sukorame meliputi:

a. Kedisiplinan Pegawai: Kedisiplinan pegawai dalam hal kehadiran di kantor sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Ketidakhadiran pegawai pada jam kerja yang telah ditentukan dapat mengganggu kelancaran proses pelayanan dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Hal ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja secara langsung.
b. Penguasaan Teknologi dan Alat Bantu: Meskipun kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas administratif cukup baik, penguasaan teknologi dan alat bantu seperti komputer masih menjadi kendala. Hanya sebagian pegawai yang dapat mengoperasikan perangkat ini dengan baik, yang menyebabkan ketidakefisienan dalam pelayanan. Peningkatan kemampuan teknis pegawai dalam menggunakan alat bantu dapat membantu mempercepat proses pelayanan.
c. Komunikasi yang Efektif: Komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat sangat penting dalam memberikan pelayanan yang jelas dan memadai. Pegawai Desa Sukorame sudah cukup baik dalam berkomunikasi

dengan masyarakat, memberikan informasi yang mudah dipahami, dan menjaga hubungan yang baik. Namun, komunikasi yang lebih transparan dan konsisten perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat lebih maksimal.

d. Motivasi dan Inisiatif Pegawai: Motivasi dan inisiatif kerja pegawai juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Meskipun pegawai berusaha memberikan yang terbaik, kurangnya inisiatif untuk proaktif dalam mengatasi masalah atau mencari solusi lebih baik masih menjadi kendala. Meningkatkan rasa tanggung jawab dan inisiatif pribadi dalam menjalankan tugas dapat meningkatkan kualitas pelayanan lebih lanjut.
e. Kepemimpinan Kepala Desa: Kepemimpinan Kepala Desa Sukorame, yang mengedepankan silaturahmi dan pendekatan komunikasi yang baik, berperan besar dalam menciptakan suasana kerja yang harmonis. Ini memotivasi pegawai untuk berkomunikasi lebih baik dengan masyarakat dan memperbaiki kinerja secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, faktor-faktor ini saling terkait dan mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Untuk meningkatkan kinerja, diperlukan upaya perbaikan dalam kedisiplinan, penguasaan teknologi, peningkatan inisiatif, dan penguatan komunikasi antara pegawai dan masyarakat.

CONCLUSION

Berdasarkan analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Sukorame, ditemukan bahwa kualitas pelayanan secara umum cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Ketidakhadiran pegawai pada jam kerja dan keterbatasan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu seperti komputer menjadi kendala utama yang memengaruhi kelancaran pelayanan dan kepercayaan Masyarakat. Selain itu, Kurangnya inisiatif dan proaktivitas pegawai dalam menghadapi masalah pelayanan juga menjadi tantangan, sehingga peningkatan motivasi kerja dan rasa tanggung jawab individu perlu dilakukan. Komunikasi antara pegawai dan masyarakat, meskipun sudah cukup baik, perlu ditingkatkan dalam hal transparansi dan konsistensi untuk menciptakan pelayanan yang lebih jelas dan memuaskan. Di sisi lain, kepemimpinan Kepala Desa Sukorame yang berbasis pada pendekatan silaturahmi telah menciptakan suasana kerja yang harmonis dan menjadi salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan komunikasi antara pegawai dan masyarakat. Dengan langkah-langkah perbaikan yang mencakup disiplin, penguasaan teknologi, komunikasi, inisiatif, dan dukungan kepemimpinan yang baik, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sukorame dapat terus meningkat, sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Selain itu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan di Kantor Desa Sukorame meliputi kedisiplinan pegawai, penguasaan teknologi, komunikasi yang efektif, motivasi dan inisiatif kerja, serta kepemimpinan kepala desa.

REFERENCES

Adhimsyah, R., & Said, A. (2024). Pengaruh pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik perangkat Desa Kalukuang Kecamatan Galesong Kabupaten Takalar. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis, 6*(1), 148–153. https://doi.org/10.36917/japabis.v6i1.114

Adila, U. (2025). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program Pelanduk Cepat (Pelayanan Administrasi Kependudukan Cetak di Tempat) tahun 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *JURRIPEN*. Retrieved from https://prin.or.id

Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, D. (2024). Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Karangmulya Kecamatan Kadungora Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik, 15*(2), 11–19. https://doi.org/10.36624/jpkp.v15i2.166

Annahar, N., Hakim, L., & Abidin, Z. (2023). The road to inclusive decentralized village governance in Indonesia. *Sustainability, 15*(11), 8616. https://doi.org/10.3390/su15118616

Arli, D., Pantano, E., & Nair, S. (2024). The impact of SERVQUAL on consumers' satisfaction, loyalty, and intention to use food delivery services. *Journal of Food Products Marketing*. https://doi.org/10.1080/10496491.2024.2372858

Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik pemerintah desa jombok kecamatan ngoro kabupaten jombang. *Publika*, 1089–1100. https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100

Hattke, F., Vogel, R., & Wenner, F. (2020). Emotional responses to bureaucratic red tape. *Public Administration Review, 80*(2), 263–276. https://doi.org/10.1111/puar.13116

Hernany, D. H., Setiawati, B., Humaidi, M. A., & Puspita, A. (2024). Analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Semangat Dalam Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala. *Journal on Education, 6*(4), 19539–19546. https://doi.org/10.31004/joe.v6i4.5972

Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al-Mamun, A. (2023). Assessing service quality using SERVQUAL model: An empirical study on some private universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education, 2*(1), 255–269. https://doi.org/10.3390/higheredu2010013

Kaufmann, W., & Feeney, M. K. (2017). The negative effect of red tape on procedural satisfaction: An experimental evaluation. *Public Management Review, 19*(9), 1311–1327. https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1210907

Kurniawan, B., Sihombing, M., & Ridho, H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Padang Lawas Utara. *Perspektif, 12*(2), 526–541. https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i2.8696

Mansoor, M. (2021). Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19. *Government Information Quarterly, 38*(4),

101597. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101597

Petrovsky, N., DeHart-Davis, L., & Pandey, S. K. (2023). Job satisfaction and citizen satisfaction with street-level bureaucrats: Evidence from a national study. *Journal of Public Administration Research and Theory, 33*(2), 279–296. https://doi.org/10.1093/jopart/muac029

Pradnyandari, M. P., & Sutiningsih, T. (2025). Pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM): Analisis kinerja layanan administrasi kependudukan. *Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Retrieved from https://jurnal.stialan.ac.id

Purbaningrum, D., & Adinugraha, H. H. (2024). Transformasi kebijakan publik: Menyiasati ketidaktepatan sasaran bantuan sosial di Desa Pringsurat untuk kesejahteraan masyarakat yang lebih baik. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik, 15*(2), 31–44. https://doi.org/10.36624/jpkp.v15i2.116

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*, 1123. https://doi.org/10.1057/s41599-025-05357-y

Ropi, P., Wijaya, A. F., & Papilaya, F. S. (2021). Analisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. *Buletin Poltanesa, 22*(1). https://doi.org/10.51967/tanesa.v22i1.465

Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business, 3*(3), 261–270. https://doi.org/10.5281/zenodo.3930684

Zahradnik, S. (2024). Red tape: Redefinition and reconceptualization based on microeconomic production theory. *Public Performance & Management Review*. https://doi.org/10.1080/10967494.2022.2063462