



## Analisis Hukum terhadap Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Desa dan Kepuasan Masyarakat di Desa Bukit Mulya

Dita Rizqi Adelia<sup>1</sup>, Arrie Budhiartie<sup>2</sup>, Eko Nuriyatman<sup>3</sup>

Universitas Jambi, Indonesia<sup>1-3</sup>

Email Korespondensi: [ditarizqiadelia@gmail.com](mailto:ditarizqiadelia@gmail.com)<sup>1</sup>, [budhiartie@unja.ac.id](mailto:budhiartie@unja.ac.id)<sup>2</sup>, [ekonuriyatman90@gmail.com](mailto:ekonuriyatman90@gmail.com)<sup>3</sup>

Article received: 01 Agustus 2025, Review process: 16 Agustus 2025

Article Accepted: 23 September 2025, Article published: 16 Oktober 2025

### ABSTRACT

*Public service is a concrete manifestation of the state's obligation to fulfill citizens' fundamental rights, including at the village government level, which directly interacts with the community. This study aims to analyze the quality of public services provided by village officials in Bukit Mulya Village based on the ten Servqual dimensions and assess their compliance with the principles of public service law as stipulated in Law Number 25 of 2009. This research employs an empirical legal approach with a qualitative method, collecting data through in-depth interviews and direct observations involving five purposively selected residents. The results reveal that public services in Bukit Mulya Village perform well in terms of courtesy, honesty, and responsiveness but remain weak in reliability, technological competence, and inclusive facilities. From a legal perspective, these findings indicate that public services have not fully met the principles of timeliness, accuracy, and equal access. The study implies the need for capacity building among officials, the implementation of document quality control systems, and the provision of inclusive facilities to realize more effective, equitable, and legally compliant public services.*

**Keywords:** Public Service, Legal Analysis, Community Satisfaction

### ABSTRAK

*Pelayanan publik merupakan wujud nyata dari kewajiban negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara, termasuk pada tingkat pemerintahan desa yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik aparatur Desa Bukit Mulya berdasarkan sepuluh dimensi Servqual serta menilai kesesuaianya dengan prinsip-prinsip hukum pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum empiris dengan metode kualitatif melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap lima orang warga yang dipilih secara purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Desa Bukit Mulya cukup baik pada aspek kesopanan, kejujuran, dan daya tanggap, namun masih lemah pada keandalan, kompetensi teknologi, serta fasilitas inklusif. Dari perspektif hukum, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi prinsip kepastian waktu, akurasi, dan pemerataan akses. Temuan ini mengimplikasikan perlunya peningkatan kapasitas aparatur, penguatan sistem pengawasan kualitas dokumen, serta penyediaan fasilitas inklusif untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, adil, dan sesuai dengan prinsip hukum.*

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Analisis Hukum, Kepuasan Masyarakat

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen fundamental dalam penyelenggaraan negara modern karena menjadi wujud nyata dari kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan atas barang, jasa, dan/atau administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pemerintah, termasuk pemerintah desa, memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga sesuai dengan prinsip-prinsip hukum, seperti kepastian hukum, keadilan, akuntabilitas, dan non-diskriminasi (Undang-Undang RI, 2009). Perbedaan mendasar antara pelayanan publik dan pelayanan swasta terletak pada orientasinya; pelayanan publik bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan instrumen untuk mewujudkan keadilan sosial dan perlindungan hak-hak warga negara dalam konteks negara kesejahteraan (Jumroh & Pratama, 2021).

Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan publik menjadi semakin penting karena pemerintah desa merupakan garda terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menegaskan kewajiban pemerintah, termasuk pemerintah desa, untuk memberikan pelayanan yang berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalisme, partisipasi, akuntabilitas, dan keterbukaan. Namun, kenyataannya, pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi berbagai tantangan, seperti lambatnya respons aparatur, rendahnya akuntabilitas, serta kurangnya transparansi yang berdampak pada rendahnya kepercayaan publik (Ahmad et al., 2022).

Studi internasional juga menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik berkorelasi erat dengan kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara, di mana kualitas pelayanan yang baik akan memperkuat legitimasi pemerintah dan meningkatkan kepuasan warga (Bannister & Connolly, 2023). Perkembangan teknologi informasi telah merevolusi cara pelayanan publik diberikan. Transformasi dari pelayanan berbasis kertas menuju pelayanan berbasis digital telah terbukti meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi layanan publik (Galushi & Malatji, 2022). Pemerintah desa dituntut untuk beradaptasi dengan era digital guna menghadirkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif. Namun, di banyak wilayah pedesaan, transformasi digital menghadapi hambatan seperti keterbatasan infrastruktur, kompetensi teknologi aparatur, serta resistensi terhadap perubahan (Torres et al., 2023). Hal ini menyebabkan kesenjangan digital (*digital divide*) yang berimplikasi pada rendahnya kualitas pelayanan publik di tingkat lokal.

Desa Bukit Mulya merupakan salah satu contoh nyata dari dinamika tersebut. Meskipun aparatur desa telah menunjukkan sikap ramah, sopan, dan responsif dalam memberikan pelayanan, berbagai kendala masih ditemukan dalam praktiknya. Keterlambatan penyelesaian layanan, kesalahan dalam data administrasi, serta minimnya fasilitas pendukung seperti ruang menyusui dan akses disabilitas menjadi permasalahan yang terus berulang. Selain itu, rendahnya

pemanfaatan teknologi informasi memperburuk kualitas pelayanan dan membatasi partisipasi masyarakat dalam proses administrasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kinerja aparatur desa dalam memenuhi standar pelayanan publik (Hai, 2023).

Permasalahan lain yang krusial adalah kesesuaian pelayanan publik dengan prinsip-prinsip hukum. Dari perspektif hukum administrasi negara, pelayanan publik tidak hanya diukur dari aspek teknis seperti kecepatan atau efisiensi, tetapi juga dari aspek normatif seperti kepastian hukum, kesetaraan akses, dan akurasi pelayanan (Irwansyah, 2024). Apabila layanan publik gagal memenuhi prinsip-prinsip tersebut, maka hak konstitusional warga negara dapat terabaikan. Penelitian sebelumnya juga menegaskan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana merupakan faktor utama yang memengaruhi rendahnya kualitas pelayanan publik di tingkat desa (Yulianti & Annisa, 2024). Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan yang lebih komprehensif yang memadukan aspek hukum, teknologi, dan sosial dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik aparatur Desa Bukit Mulya dengan menggunakan sepuluh dimensi *Servqual* sebagai instrumen evaluasi, sekaligus meninjau kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip hukum pelayanan publik yang berlaku. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi empiris dan teoretis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa serta menjadi dasar rekomendasi kebijakan yang lebih efektif dan berkeadilan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum empiris dengan metode kualitatif untuk menganalisis kualitas pelayanan publik aparatur Desa Bukit Mulya dari perspektif hukum dan kepuasan masyarakat. Pendekatan hukum empiris dipilih karena memungkinkan peneliti menelaah hukum secara faktual dalam praktiknya di lapangan, termasuk bagaimana prinsip-prinsip hukum pelayanan publik diterapkan oleh aparatur desa. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap lima orang warga yang dipilih secara *purposive sampling*, yakni mereka yang baru saja menggunakan layanan administrasi seperti pembuatan Kartu Keluarga, surat keterangan, atau dokumen kependudukan lainnya. Teknik purposive dipilih agar informan memiliki relevansi langsung dengan fenomena yang diteliti. Selanjutnya, data dianalisis secara deskriptif-kualitatif melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh pemahaman komprehensif tentang kualitas pelayanan publik berdasarkan sepuluh dimensi *Servqual* dan kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Hasil Penelitian*

*Tabel 1. Hasil Wawancara 5 Informan Berdasarkan 10 Dimensi Servqual di Desa Bukit Mulya*

No	Dimensi Servqual	Hasil Jawaban
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	Inf.1: Fasilitas cukup baik dan petugas berpakaian rapi; Inf.2: Ada ruang tunggu; Inf.3: fasilitas baik, tetapi tidak ada akses disabilitas; Inf.4: Tidak ada ruang untuk ibu menyusui dan akses disabilitas; Inf.5: Belum ada akses disabilitas.
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Inf.1: Pernah ada salah data KK; Inf.2: Salah data pada surat keterangan penghasilan; Inf.3: Kekeliruan data Surat keterangan tidak memiliki PBB; Inf.4: Proses lebih lama dari janji; Inf.5: Pernah harus revisi dokumen.
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Inf.1: Petugas cepat menanggapi; Inf.2: Keluhan langsung dijawab; Inf.3: Walau lambat, tetap dilayani; Inf.4: Petugas datang membantu; Inf.5: Mau menjelaskan dengan sabar.
4.	<i>Competence</i> (Kompetensi)	Inf.1: Petugas kurang paham komputer/teknologi; Inf.2: Kadang salah input data; Inf.3: Lambat saat sistem online; Inf.4: sudah cukup profesional; Inf.5: Perlu pelatihan terkait teknologi agar ada website khusus untuk memudahkan warga melakukan pengaduan.
5.	<i>Courtesy</i> (Kesopanan)	Semua informan (1-5) sepakat petugas ramah, sopan, dan menghargai warga.
6.	<i>Credibility</i> (Kejujuran)	Inf.1-5: Tidak ada pungutan liar; pelayanan transparan.
7.	<i>Security</i> (Keamanan)	Inf.1: Tidak ada masalah keamanan; Inf.2: Data pribadi aman; Inf.3: Tidak ada intimidasi; Inf.4 & 5: Merasa tenang saat urus dokumen.

8.	Access (Aksesibilitas)	Inf.1: Kantor dekat rumah; Inf.2: Mudah dijangkau; Inf.3: Tidak ada pelayanan online; Inf.4: Harus datang langsung; Inf.5: Perlu akses digital.
9.	Communication (Komunikasi)	Inf.1: Prosedur dijelaskan jelas; Inf.2: Kadang waktu tidak sesuai janji; Inf.3: Informasi terbaru terkait pelayanan disampaikan segera; Inf.4: Petugas menjawab ramah; Inf.5: Bahasa mudah dipahami.
10.	<i>Understanding the Customer</i> (Pemahaman terhadap warga)	Inf.1: Petugas sabar dengan lansia; Inf.2: Mendengarkan keluhan; Inf.3: Tidak ada fasilitas khusus; Inf.4: Kurang memperhatikan ibu menyusui; Inf.5: Perlu ruang disabilitas.

Berdasarkan tabel di atas, selanjutnya hasil wawancara 10 dimensi Servqual yang sudah dilakukan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti fisik)

Fasilitas kantor Desa Bukit Mulya dinilai cukup baik, ruang tunggu memadai, dan petugas berpakaian rapi. Namun, tidak tersedia ruang untuk ibu menyusui dan akses khusus disabilitas. Hal ini bertentangan dengan prinsip kesetaraan akses layanan (Undang-Undang RI, 2009).

2. *Reliability* (Keandalan)

Beberapa warga melaporkan adanya kesalahan data pada dokumen resmi, misalnya salah ketik tempat lahir dalam surat keterangan penghasilan, KK dan kekeliruan dalam dokumen surat keterangan tidak memiliki PBB. Selain itu, pelayanan tidak selalu selesai sesuai waktu yang dijanjikan. Ini menunjukkan rendahnya konsistensi keandalan pelayanan.

3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Petugas desa cukup cepat menanggapi pertanyaan dan keluhan warga, walaupun terjadi keterlambatan penyelesaian dokumen, warga merasa tetap dilayani dengan sikap tanggap.

4. *Competence* (Kompetensi)

Aparatur desa masih kurang dalam penguasaan teknologi informasi, sehingga proses administrasi berbasis digital sering lambat. Peningkatan kapasitas SDM diperlukan.

5. *Courtesy* (Kesopanan)

Warga menilai petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani, sehingga meningkatkan kenyamanan masyarakat.

6. *Credibility* (Kejujuran)

Petugas dipercaya masyarakat karena tidak ada praktik pungutan liar, sehingga aspek integritas cukup baik.

7. *Security* (Keamanan)

Proses pelayanan berlangsung aman, tidak ada kekhawatiran ancaman atau penyalahgunaan data pribadi.

8. *Access* (Aksesibilitas)

Lokasi kantor desa mudah dijangkau warga. Namun, akses pelayanan digital belum optimal, sehingga warga harus datang langsung.

9. *Communication* (Komunikasi)

Petugas mampu menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami. Tetapi, informasi mengenai lama waktu pelayanan sering tidak sesuai realisasi.

10. *Understanding the Customer* (Pemahaman terhadap warga)

Petugas berusaha memahami kebutuhan warga, termasuk warga lanjut usia. Akan tetapi, belum ada fasilitas khusus bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas.

## Pembahasan

Pelayanan publik pada tingkat pemerintahan desa merupakan elemen penting dalam pembangunan sosial karena menjadi sarana utama negara dalam memenuhi kebutuhan dasar warganya secara langsung. Dalam konteks Desa Bukit Mulya, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, terutama dalam aspek kepastian waktu, akurasi, dan pemerataan akses. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Bovaird dan Löffler (2023) yang menegaskan bahwa pelayanan publik yang efektif tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan efisiensi administratif, tetapi juga oleh sejauh mana layanan tersebut mematuhi prinsip-prinsip hukum dan keadilan sosial. Dalam hal ini, pelayanan publik yang belum memenuhi standar hukum akan mengurangi legitimasi pemerintah dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara.

Aspek keandalan (*reliability*) menjadi salah satu tantangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Bukit Mulya. Berdasarkan temuan lapangan, kesalahan data dalam dokumen resmi dan keterlambatan penyelesaian layanan merupakan masalah yang berulang. Hal ini mengindikasikan lemahnya sistem kontrol kualitas dan rendahnya pengawasan terhadap proses administrasi. Penelitian oleh Christensen dan Lægreid (2022) menunjukkan bahwa keandalan pelayanan publik memiliki hubungan langsung dengan kredibilitas pemerintah; kesalahan administratif yang berulang akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat dan melemahkan kepercayaan publik terhadap aparatur. Oleh karena itu, penerapan mekanisme verifikasi dokumen, standar prosedur operasional (SOP), serta audit internal menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan.

Selain itu, dimensi kompetensi (*competence*) menunjukkan adanya tantangan besar dalam penguasaan teknologi oleh aparatur desa. Keterbatasan kemampuan dalam menggunakan sistem digital mengakibatkan proses administrasi menjadi lambat dan tidak efisien. Di era transformasi digital, kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan publik. Studi Torres et al. (2023) menegaskan bahwa digitalisasi administrasi publik dapat meningkatkan transparansi, kecepatan, dan partisipasi masyarakat jika diiringi dengan peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan berkelanjutan. Oleh sebab itu, pemerintah desa perlu menginvestasikan sumber daya dalam pengembangan kapasitas teknologi agar layanan dapat beralih dari konvensional ke digital secara optimal.

Di sisi lain, aspek daya tanggap (*responsiveness*), kesopanan (*courtesy*), dan kejujuran (*credibility*) menunjukkan hasil yang cukup baik. Aparatur desa dinilai responsif dalam merespons keluhan warga dan mampu menjaga komunikasi yang baik selama proses pelayanan. Hal ini penting karena interaksi interpersonal dalam pelayanan publik berkontribusi besar terhadap kepuasan masyarakat. Menurut Van de Walle dan Bouckaert (2022), hubungan antara aparatur dan masyarakat merupakan faktor non-teknis yang sangat memengaruhi persepsi warga terhadap kualitas layanan. Ketika petugas menunjukkan empati, kesopanan, dan integritas, kepercayaan publik akan meningkat, bahkan ketika terdapat kekurangan dalam aspek teknis lainnya.

Meski demikian, pelayanan publik di Desa Bukit Mulya masih menghadapi tantangan serius dalam penyediaan fasilitas inklusif, seperti ruang menyusui dan akses bagi penyandang disabilitas. Kondisi ini menunjukkan bahwa prinsip kesetaraan akses belum sepenuhnya terwujud. Menurut OECD (2023), pelayanan publik yang inklusif merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), karena mencerminkan keberpihakan negara kepada kelompok rentan. Dengan demikian, pemerintah desa perlu mengalokasikan anggaran khusus untuk penyediaan fasilitas yang mendukung partisipasi seluruh lapisan masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Faktor lain yang juga berpengaruh adalah komunikasi dan transparansi dalam penyampaian informasi layanan. Meskipun petugas dinilai cukup komunikatif, sering kali informasi mengenai waktu penyelesaian layanan tidak sesuai dengan realisasi. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan warga terhadap kinerja aparatur. Sejalan dengan temuan Bannister dan Connolly (2023), komunikasi publik yang akurat dan transparan menjadi bagian integral dari akuntabilitas pemerintahan, karena memungkinkan masyarakat untuk memantau dan mengevaluasi kinerja layanan secara objektif. Pemerintah desa perlu memperbaiki sistem komunikasi melalui penggunaan media digital dan papan informasi publik yang selalu diperbarui agar warga memperoleh informasi yang jelas dan tepat waktu.

Dari perspektif hukum administrasi negara, pelayanan publik bukan hanya soal teknis pelaksanaan layanan, tetapi juga mengenai kewajiban negara dalam

menjamin hak-hak warga. Ketidaksesuaian layanan dengan prinsip hukum, seperti kepastian waktu dan pemerataan akses, dapat berimplikasi pada pelanggaran hak administratif masyarakat. Menurut Rose-Ackerman dan Lindseth (2022), hukum administrasi publik harus berperan sebagai instrumen kontrol untuk memastikan bahwa seluruh tindakan aparatur selaras dengan prinsip keadilan, akuntabilitas, dan perlindungan hak warga negara. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan eksternal, seperti evaluasi berkala oleh lembaga independen atau partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja aparatur.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Desa Bukit Mulya berada pada posisi transisi antara praktik tradisional dan tuntutan tata kelola modern. Aspek kesopanan, kejujuran, dan responsivitas telah menunjukkan kemajuan positif, namun keandalan, kompetensi teknologi, fasilitas inklusif, serta kesesuaian dengan prinsip hukum masih memerlukan perhatian serius. Diperlukan strategi terintegrasi yang mencakup pelatihan aparatur, penguatan sistem pengawasan, digitalisasi proses layanan, serta penyediaan fasilitas yang mendukung kesetaraan akses. Dengan langkah-langkah tersebut, pelayanan publik dapat bertransformasi menjadi instrumen yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga adil, inklusif, dan sesuai dengan kerangka hukum yang berlaku.

## SIMPULAN

Kesimpulan, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur Desa Bukit Mulya menunjukkan capaian positif dalam aspek kesopanan, kejujuran, dan daya tanggap, yang mencerminkan adanya komitmen terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun, penelitian ini juga mengungkap adanya kelemahan mendasar pada aspek keandalan layanan, kompetensi teknologi aparatur, penyediaan fasilitas inklusif, serta kesesuaian dengan prinsip hukum seperti kepastian waktu, akurasi, dan pemerataan akses. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan teknologi, penerapan sistem kontrol kualitas dokumen yang lebih ketat, penyediaan sarana pelayanan yang ramah kelompok rentan, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi digital sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik. Upaya-upaya strategis tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa secara menyeluruh, memperkuat legitimasi pemerintah lokal, serta memastikan terpenuhinya hak-hak dasar warga negara sesuai dengan kerangka hukum yang berlaku.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad, A., Afdal, M., Kinerja, K. K., & Towa, T. (2022). Kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik di Desa Tanah Towa Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 23(2), 526–531.
- Akbar Sabiruddin, A., Asis, P. H., Lampasa, Y., Sari, D., Mattalitti, M. I., & Ma'ruf, A. A. (2024). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bou

- Kecamatan Lambandia Kabupaten Kolaka Timur. *Journal Publicuho*, 7(4), 1976–1990. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i4.561>
- Bannister, F., & Connolly, R. (2023). Public sector reform and e-government: The digital transformation of public services. *Government Information Quarterly*, 40(1), 101–120.
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2023). *Public management and governance* (4th ed.). Routledge.
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2022). *Public administration: Understanding management, politics, and law in the public sector* (5th ed.). Palgrave Macmillan.
- Galushi, L. T., & Malatji, T. L. (2022). Digital public administration and inclusive governance: An in-depth analysis of e-government and service delivery in Musina Local Municipality. *African Journal of Public Affairs*, 2019, 116–126.
- Hai, N. C. (2023). Evaluation of citizens' satisfaction with the quality of public administrative services in the Mekong Delta, Vietnam. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 48(2), 1–12. <https://doi.org/10.30892/gtg.482>
- Irwansyah. (2024). *Penelitian hukum*. Mirra Buana Media.
- Jumroh, & Pratama, J. Y. (2021). *Implementasi pelayanan publik: Teori dan praktik*. Insan Cendikia Mandiri.
- Nuralim, M. S. R., & Y. A. (2023). Teknik pengambilan sampel purposive untuk mengatasi kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Islam*, 3(1), 55–68.
- OECD. (2023). *Inclusive governance and public services*. OECD Publishing.
- Rose-Ackerman, S., & Lindseth, P. (2022). *Comparative administrative law* (2nd ed.). Edward Elgar.
- Torres, L., Pina, V., & Acerete, B. (2023). Digitalization and public service delivery: Challenges and opportunities in local governments. *Public Management Review*, 25(5), 621–639.
- Tawai, A., Ode, L., Sani, A., Tosepu, R., Sani, A., & Amrullah, M. (2024). Public services and community satisfaction in East Kolaka District, Indonesia. *Journal of Social Service Research*, 22(25), 1118–1135.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2022). *Public sector performance: Trust, satisfaction, and legitimacy*. Edward Elgar.
- Yulianti, L., & Annisa, N. N. (2024). Pengaruh kompetensi ASN terhadap kualitas pelayanan publik pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 6(1), 64–70.