Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH DESA PINAMORONGAN KECAMATAN TARERAN KABUPATEN MINAHASA SELATAN

Marcha Paskalia Londa[1], Joyce Jacinta Rares[2], Helly Febrina Kolondam[3]
[123] Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado

A R T I C L E I N F O

Article history:
Received Januari, 2026
Revised Januari, 2026
Accepted Januari, 2026
Available online Januari , 2026

marchalonda9@gmail.com,
joy.rares09@gmail.com,
hellykolondam@unsrat.ac.id,

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Pinamorongan Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas aparatur pemerintah desa dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Pinamorongan secara umum berada pada kategori cukup baik. Dimensi empati dan jaminan pelayanan menjadi aspek yang paling menonjol, ditandai dengan sikap ramah, kepedulian aparatur desa terhadap kebutuhan masyarakat, serta adanya kepastian pelayanan tanpa pungutan biaya. Namun demikian, dimensi bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap pelayanan masih menghadapi sejumlah keterbatasan, terutama terkait kenyamanan fasilitas pelayanan, konsistensi waktu pelayanan, serta keterbatasan sumber daya aparatur. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa memerlukan dukungan sarana prasarana yang memadai, pengelolaan sumber daya aparatur yang efektif, serta sistem pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci*:* Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Pemerintah Desa

A B S T R A C T

This study aims to analyze the quality of public services provided by the Government of Pinamorongan Village, Tareran District, South Minahasa Regency. This research employed a qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of village government officials and community members as service users. The analysis of service quality was based on five service quality dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that the quality of public services in Pinamorongan Village is generally categorized as fairly good. The dimensions of empathy and assurance emerged as the strongest aspects, reflected in the friendly attitude of village officials, their concern for community needs, and the assurance of services without additional charges. However, the dimensions of tangibles, reliability, and responsiveness still face several limitations, particularly related to the comfort of service facilities, consistency of service time, and limited human resources. This study emphasizes that improving the quality of public services at the village level requires adequate infrastructure, effective human resource management, and a service system that is responsive to community needs.

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Keywords: *Service Quality; Public Service; Village Government*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Pemerintah desa, sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan warga, memiliki tanggung jawab strategis dalam menyelenggarakan pelayanan yang cepat, transparan, dan berkeadilan. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa menjadi indikator penting dalam menilai kinerja aparatur serta keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal (Dwiyanto, 2011).

Dalam konteks administrasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari tersedianya prosedur formal, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik yang berkualitas akan menciptakan kepuasan masyarakat, meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, serta memperkuat legitimasi institusi pemerintahan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak berkualitas berpotensi menimbulkan ketidakpuasan, keluhan, dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah.

Desa Pinamorongan, Kecamatan Tareran, Kabupaten Minahasa Selatan, merupakan wilayah yang menjalankan fungsi pelayanan administrasi bagi masyarakat desa, meliputi pengurusan surat keterangan, administrasi kependudukan, serta pelayanan sosial lainnya. Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, kapasitas aparatur yang belum merata, serta penyampaian informasi pelayanan yang belum sepenuhnya efektif. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang mudah dan cepat dengan realitas pelayanan yang diterima.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik secara komprehensif, diperlukan kerangka analisis yang mampu menggambarkan hubungan antara kinerja aparatur dan persepsi masyarakat. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam kajian administrasi publik adalah model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini memandang kualitas pelayanan sebagai kesesuaian antara harapan masyarakat dan kinerja pelayanan yang dirasakan, yang diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Parasuraman et al., 1988).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik, khususnya di tingkat pemerintahan lokal, masih menjadi isu yang relevan dan memerlukan perhatian serius. Sejumlah studi mengungkapkan bahwa pelayanan publik sering kali belum optimal pada aspek kecepatan, ketepatan waktu, kejelasan prosedur, serta konsistensi sikap aparatur dalam melayani masyarakat. Meskipun demikian, karakteristik wilayah, kondisi sosial masyarakat, dan kapasitas kelembagaan pemerintahan desa menunjukkan perbedaan yang signifikan, sehingga kajian empiris yang bersifat kontekstual tetap diperlukan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Pinamorongan dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya pada level pemerintahan desa, serta menjadi dasar pertimbangan bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Pinamorongan, Kecamatan Tareran, Kabupaten Minahasa Selatan, berdasarkan pengalaman dan persepsi aparatur serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti menggambarkan fenomena pelayanan publik secara sistematis, faktual, dan kontekstual sesuai dengan kondisi nyata di lapangan (Abdussamad, 2021).

Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Desa Pinamorongan, Kecamatan Tareran, Kabupaten Minahasa Selatan. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa desa tersebut merupakan pusat pelayanan administrasi masyarakat serta memiliki karakteristik pelayanan publik yang relevan dengan fokus penelitian. Penelitian dilaksanakan dalam rentang waktu yang disesuaikan dengan kebutuhan pengumpulan data lapangan.

Informan penelitian ditentukan secara purposive, yaitu aparatur pemerintah desa yang terlibat langsung dalam proses pelayanan publik serta masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Kantor Desa Pinamorongan. Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan keterlibatan, pengalaman, dan kemampuan informan dalam memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan, kondisi sarana dan prasarana, serta interaksi antara aparatur desa dan masyarakat. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, foto kegiatan, dan dokumen pendukung pelayanan publik.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari berbagai sumber dianalisis secara simultan untuk menemukan pola, tema, dan makna yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Untuk menjaga keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan teknik, sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan yang memadai.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangibles (Bukti Fisik Pelayanan)

Pelayanan Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek bukti fisik pelayanan di Kantor Desa Pinamorongan telah tersedia secara fungsional, namun belum sepenuhnya mendukung kenyamanan dan efektivitas pelayanan publik. Fasilitas dasar seperti komputer, printer, meja pelayanan, serta ruang kerja aparatur telah digunakan untuk menunjang proses pelayanan administrasi masyarakat. Aparatur desa menyatakan bahwa fasilitas tersebut cukup membantu dalam mempercepat proses pelayanan, terutama dalam pengurusan surat-surat administrasi.

Salah satu aparatur desa menyampaikan bahwa: *"Kalau untuk alat kerja seperti komputer dan printer sebenarnya sudah ada, jadi pelayanan bisa jalan. Tapi memang ruangannya masih terbatas dan kalau banyak masyarakat datang, jadi kurang nyaman"* (AP1).

Hasil observasi menunjukkan bahwa ruang pelayanan masih menyatu dengan ruang kerja aparatur, sehingga ruang tunggu masyarakat relatif sempit. Sirkulasi udara belum memadai dan belum tersedia pendingin ruangan atau kipas angin yang cukup, terutama saat jam pelayanan

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



ramai. Kondisi ini turut dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Seorang informan masyarakat menyatakan:

"Pelayanannya baik, tapi kalau menunggu lama rasanya panas karena ruang tunggunya kecil" (MS2). Selain itu, papan informasi pelayanan memang tersedia, namun belum diperbarui secara rutin. Informasi mengenai persyaratan dan alur pelayanan belum disajikan secara lengkap dan sistematis, sehingga masyarakat sering kali harus bertanya langsung kepada aparatur desa. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik pelayanan belum sepenuhnya memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat.

Dalam perspektif SERVQUAL, dimensi tangibles tidak hanya mencakup keberadaan fasilitas, tetapi juga kualitas dan kenyamanan fasilitas dalam mendukung pengalaman pelayanan masyarakat (Parasuraman et al., 1988). Dengan demikian, bukti fisik pelayanan di Desa Pinamorongan dapat dikategorikan cukup memadai, namun masih memerlukan peningkatan agar mampu menunjang kualitas pelayanan secara optimal.

Reliability (Keandalan Pelayanan)

Dimensi keandalan pelayanan di Desa Pinamorongan menunjukkan bahwa aparatur desa pada umumnya mampu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Masyarakat menerima pelayanan administrasi yang sesuai dengan permohonan yang diajukan, dan proses pelayanan dinilai tidak berbelit-belit. Aparatur desa berupaya menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jenis pelayanan yang diminta.

Seorang aparatur desa menjelaskan: *"Kami berusaha menyelesaikan pelayanan secepat mungkin sesuai prosedur. Kalau persyaratan lengkap, biasanya tidak lama"* (AP2). Namun demikian, keandalan pelayanan belum sepenuhnya konsisten dalam kondisi tertentu. Pada saat volume pelayanan meningkat atau ketika aparatur yang bertugas terbatas, penyelesaian pelayanan mengalami keterlambatan. Beberapa masyarakat menyampaikan bahwa mereka harus kembali di hari lain untuk menyelesaikan urusan administrasi. Seorang informan masyarakat menyatakan: *"Kadang kalau ramai sekali, disuruh datang besok lagi karena pegawai terbatas"* (MS3).

Kondisi ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya aparatur dan pengelolaan waktu pelayanan. Dalam teori kualitas pelayanan, reliability menekankan kemampuan organisasi pelayanan untuk memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai janji (Parasuraman et al., 1988). Oleh karena itu, meskipun pelayanan di Desa Pinamorongan telah berjalan sesuai prosedur, aspek keandalan masih memerlukan penguatan agar pelayanan dapat diberikan secara konsisten dalam berbagai kondisi.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Desa Pinamorongan memiliki sikap daya tanggap yang cukup baik terhadap kebutuhan masyarakat. Aparatur desa dinilai sigap dalam menyambut masyarakat yang datang, memberikan penjelasan ketika terdapat pertanyaan, serta menanggapi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

Seorang masyarakat menyampaikan pengalamannya: *"Kalau kita tanya, mereka langsung jelaskan. Tidak dibiarkan begitu saja"* (MS1). Aparatur desa juga menyatakan bahwa mereka berupaya merespons kebutuhan masyarakat secepat mungkin, terutama dalam situasi mendesak. Namun, keterbatasan jumlah aparatur dan waktu pelayanan menyebabkan responsivitas belum selalu dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh masyarakat. Pada jam-jam sibuk, masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan.

Dalam konteks administrasi publik, responsivitas mencerminkan kemampuan aparatur dalam mengenali dan merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Temuan ini

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



menunjukkan bahwa sikap responsif aparatur sudah terbentuk, tetapi masih memerlukan dukungan sistem pelayanan yang lebih fleksibel agar responsivitas dapat dirasakan secara merata oleh masyarakat.

Assurance (Jaminan Pelayanan)

Dimensi jaminan pelayanan di Desa Pinamorongan menunjukkan hasil yang relatif baik. Aparatur desa dinilai memiliki kejujuran, profesionalisme, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak adanya pungutan biaya dalam pelayanan menjadi faktor penting yang meningkatkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Seorang informan masyarakat menyatakan: *"Mengurus surat di sini tidak dipungut biaya, jadi kami merasa aman"* (MS4). Aparatur desa juga memberikan penjelasan yang cukup jelas mengenai prosedur pelayanan, sehingga masyarakat merasa yakin terhadap proses yang dijalankan. Dalam teori SERVQUAL, assurance berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada pengguna layanan (Parasuraman et al., 1988). Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan merupakan salah satu kekuatan utama pelayanan publik di Desa Pinamorongan.

Empathy (Empati)

Dimensi empati menjadi aspek yang paling dominan dalam kualitas pelayanan publik di Desa Pinamorongan. Aparatur desa menunjukkan sikap ramah, sabar, dan komunikatif dalam melayani masyarakat. Mereka bersedia memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan, terutama kelompok lanjut usia.

Seorang aparatur desa menyampaikan: *"Kalau ada orang tua yang kurang paham, biasanya kami jelaskan pelan-pelan"* (AP3). Masyarakat juga merasakan adanya perhatian personal dari aparatur desa. Hubungan komunikasi yang terjalin berlangsung secara harmonis, sehingga pelayanan dirasakan lebih manusiawi dan tidak kaku. Kondisi ini menunjukkan bahwa empati aparatur menjadi modal penting dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Sintesis Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Pinamorongan berada pada kategori baik, dengan kekuatan utama pada dimensi empati dan jaminan pelayanan. Namun demikian, dimensi bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap masih menghadapi keterbatasan yang memengaruhi efektivitas pelayanan secara menyeluruh. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat desa tidak hanya ditentukan oleh sikap aparatur, tetapi juga oleh dukungan sarana prasarana, pengelolaan sumber daya aparatur, dan sistem pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Pinamorongan secara umum berada pada kategori cukup baik. Pelayanan administrasi kepada masyarakat telah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan didukung oleh sikap aparatur desa yang ramah, jujur, serta memiliki kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Dimensi empati dan jaminan pelayanan menjadi aspek yang paling menonjol, tercermin dari perhatian personal aparatur desa kepada

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com

masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia, serta adanya kepastian pelayanan tanpa pungutan biaya yang menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Namun demikian, kualitas pelayanan publik tersebut belum sepenuhnya optimal. Dimensi bukti fisik pelayanan masih menghadapi keterbatasan, terutama terkait kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan ruang tunggu, sirkulasi udara, serta penyajian informasi pelayanan yang belum lengkap dan mutakhir. Selain itu, dimensi keandalan dan daya tanggap pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya aparatur dan pengelolaan waktu pelayanan, sehingga dalam kondisi tertentu pelayanan belum dapat diselesaikan secara konsisten dan tepat waktu. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa tidak hanya bergantung pada sikap aparatur, tetapi juga pada dukungan sarana prasarana dan sistem pelayanan yang lebih terstruktur.

Sehubungan dengan temuan tersebut, disarankan agar Pemerintah Desa Pinamorongan melakukan perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan publik. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan dan penataan sarana prasarana pelayanan, khususnya ruang pelayanan dan ruang tunggu masyarakat, serta penyediaan papan informasi pelayanan yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami. Selain itu, diperlukan penguatan pengelolaan sumber daya aparatur, baik melalui pembagian tugas yang lebih efektif maupun penyesuaian jam dan alur pelayanan agar keandalan dan daya tanggap pelayanan dapat ditingkatkan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Desa Pinamorongan dapat semakin optimal dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat secara lebih efektif.

5. DAFTAR PUSTAKA

Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528–538.

Hardani, et al. (2020). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya* (Edisi revisi). Yogyakarta: Gava Media.

Hendrayady, A., Mustanir, et al. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.

Hendriyana, H. (2021). *Metodologi penelitian penciptaan karya: Practice-led research and practice-based research seni rupa, kriya, dan desain* (Edisi revisi). Yogyakarta: Andi.

Jaya, I. M. L. M. (2021). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori, penerapan, dan riset nyata* (Cetakan ke-2). Quadrant.

Mananeke, T., Rares, J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78).

Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik* (Cetakan ke-9). Bandung: Alfabeta.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Rahayu, A. Y. S., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2021). *Pelayanan publik dan e-government: Sebuah teori dan konsep*. Jakarta: Jaklitera.

Rawis, R., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(114).

Rengkuan, R. F., Londa, V. Y., & Waleleng, G. J. (2025). Kualitas pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1).

Sabanari, G. O., Rares, J., & Ruru, J. M. (2024). Kualitas pelayanan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 71–82.

Saubani, A., Posumah, J., & Kolondam, H. (2022). Kualitas pelayanan kesehatan masyarakat lanjut usia di Puskesmas Duono Kecamatan Ibu Tabaru Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117).

Suediadi, F., & Wardianto, B. (2010). *Revitalisasi administrasi negara: Reformasi birokrasi dan e-governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com