

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMERINTAH DESA NGERU KECAMATAN MOYO HILIR KABUPATEN SUMBAWA

Ridwansyah^{1*}, Aldi Apriansyah²

¹²Universitas Teknologi Sumbawa, Sumbawa Besar, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

Penulis Korespondensi: ridwansyah1284@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History Received: 31 Juni 2026 Accepted: 16 Agustus 2026 Published: 31 Agustus 2026	<i>The provision of public services by government officials across various service sectors, particularly those concerning civil matters and the basic needs of society, remains unsatisfactory. Therefore, this study aims to measure the level of public satisfaction with the performance of the Ngeru Village Government, identify the factors that influence it, analyze differences in satisfaction levels, and formulate strategies to improve the quality of public services. The study uses a quantitative approach with a survey method involving 94 respondents selected through random sampling. Data analysis was conducted using the Community Satisfaction Index (IKM), Gap Analysis, and multiple linear regression. The results show that the overall level of public satisfaction falls into the Good category, with an IKM score of 73.79. The Service Outcome aspect (IKM 78.75) and Service Quality (IKM 78.67) are the main strengths, while Community Participation (IKM 62.88) and Transparency (IKM 69.13) are the weaknesses that require priority improvement. The dominant factors influencing public satisfaction, in descending order, are Service Outcomes (0.334), Service Quality (0.318), Service Procedures (0.281), Transparency (0.205), and Public Participation (0.162). These findings indicate that the public continues to prioritize tangible outcomes and direct interactions over procedural aspects of governance. The regression analysis also indicates that all aspects of service delivery have positive and significant effects on public satisfaction ($R^2 = 0.707$), with Service Outcomes ($\beta = 0.334$) emerging as the most dominant factor. Meanwhile, the improvement strategies that should be implemented include strengthening budget transparency, revitalizing village development planning forums, and optimizing public complaint channels.</i>
Keywords Public Satisfaction; Public Services; Village Government.	

PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat mengenai perlu dilakukannya perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik telah menjadi wacana sampai saat ini. Maraknya isu demokratisasi telah menempatkan publik pada posisi yang kuat untuk menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan birokrasi pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan, baik dari instansi pemerintah maupun swasta (Subarsono, 2006). Berlakunya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman.

Hal ini juga membuka peluang bagi instansi penyedia layanan untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pemberian layanan kepada pengguna layanan menuntut adanya kepekaan (*responsivitas*) dari penyedia layanan tentang apa yang sebenarnya menjadi harapan, aspirasi, serta kebutuhan pengguna layanan. Seringkali dijumpai pada label kemasan suatu produk barang dari sebuah perusahaan besar terdapat tulisan yang menunjukkan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan yang berkaitan dengan kualitas produk pelayanan yang kurang baik.

Dalam penyelenggaraan otonomi Daerah berdasarkan UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah secara fundamental memiliki tujuan untuk lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan publik dan pembangunan kepada masyarakat lokal serta mengupayakan terciptanya pemerataan pembangunan. Pasalnya, *good governance* dan desentralisasi mengamanahkan penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat nasional maupun daerah, untuk menerapkan prinsip akuntabiliti, transparansi, responsifitas, partisipasi (*participatory democracy*). Di samping itu, dengan desentralisasi maka penyelenggaraan pelayanan publik-pembangunan oleh pemerintah daerah sejatinya bersendikan kepada kebutuhan masyarakat lokal.

Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan terselesaikannya dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Kualitas pelayanan juga tercermin dalam kemudahan persyaratan, kejelasan prosedur, kepastian waktu penyelesaian, kewajaran biaya, kompetensi aparatur, kesopanan petugas, kenyamanan sarana pelayanan, dan kemampuan pemerintah desa menangani pengaduan. Dengan demikian, pelayanan pemerintah desa perlu dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan yang jelas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan memiliki harapan mengenai kualitas pelayanan yang seharusnya mereka peroleh. Harapan tersebut dapat berupa prosedur yang sederhana, waktu pelayanan yang cepat, informasi yang terbuka, perlakuan yang adil, serta sikap aparatur yang ramah dan responsif. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, masyarakat cenderung merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, masyarakat dapat mengalami ketidakpuasan.

Kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator utama dalam *good governance*, yang menekankan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi (UNDP, 2021). Dalam konteks desa, kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana pemerintah desa mampu memenuhi kebutuhan dasar warga, seperti pelayanan administrasi, pembangunan infrastruktur, dan program pemberdayaan ekonomi. Menurut Mardiasmo (2022), pemerintah desa yang responsif terhadap aspirasi masyarakat cenderung memiliki tingkat kepercayaan publik yang tinggi, yang pada akhirnya mendukung keberlanjutan pembangunan.

Kepuasan masyarakat tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi tolok ukur akuntabilitas dan transparansi pemerintah desa. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting untuk menilai keberhasilan pelayanan publik. Keberhasilan pemerintah desa dalam menjalankan tugasnya dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat, yang menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintahan. Tingkat kepuasan menunjukkan sejauh mana pemerintah desa mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat juga dapat menggambarkan kualitas hubungan antara pemerintah desa dan warganya. Pelayanan yang baik akan memperkuat kepercayaan masyarakat, sedangkan pelayanan yang kurang baik dapat menurunkan kepercayaan terhadap pemerintah desa (Dwiyanto, 2020).

Desa Ngeru merupakan salah satu dari sepuluh desa yang berada di Kecamatan Moyo Hilir, Kabupaten Sumbawa, Provinsi Nusa Tenggara Barat. BPS Kabupaten Sumbawa tahun 2025 menjelaskan bahwa Desa Ngeru memiliki karakter sosial perdesaan yang kuat serta potensi ekonomi lokal, termasuk kegiatan pertanian, peternakan, dan pengolahan hasil perikanan. Kondisi tersebut menyebabkan kebutuhan pelayanan desa tidak terbatas pada administrasi kependudukan, tetapi juga menyangkut surat keterangan usaha, informasi program, bantuan pemerintah, pemberdayaan ekonomi, dan fasilitasi kegiatan masyarakat.

Keberagaman kebutuhan masyarakat tersebut mengharuskan Pemerintah Desa Ngeru memiliki sistem pelayanan yang responsif, mudah dipahami, dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Warga yang memiliki perbedaan usia, pendidikan, pekerjaan, dan kemampuan menggunakan teknologi dapat mempunyai kebutuhan serta penilaian pelayanan yang berbeda. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan tidak cukup dinilai berdasarkan pandangan aparat pemerintah desa, tetapi perlu diukur berdasarkan pengalaman masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Desa Ngeru memiliki peran strategis dalam mengelola program pembangunan, layanan administrasi, dan pemberdayaan masyarakat. Namun, sejauh mana kinerja pemerintah desa tersebut memenuhi harapan masyarakat masih perlu dikaji secara mendalam. Penelitian kepuasan masyarakat menjadi penting karena masyarakat merupakan pihak yang secara langsung mengalami proses pelayanan. Penilaian internal pemerintah desa belum tentu menggambarkan kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Pelayanan yang menurut aparatur telah berjalan baik dapat dinilai berbeda oleh masyarakat apabila masih terdapat ketidakjelasan prosedur, keterlambatan penyelesaian, atau sikap pelayanan yang kurang responsif.

Oleh karena itu, salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat adalah Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara menyeluruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaannya mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

SKM merupakan instrumen evaluasi yang digunakan untuk menilai sejauh mana masyarakat merasakan manfaat dari kebijakan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan sekaligus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Survei tersebut memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai pelayanan yang diterimanya. Hasil penilaian kemudian dapat digunakan oleh penyelenggara pelayanan untuk mengidentifikasi kelemahan, menetapkan prioritas perbaikan, dan mengevaluasi perubahan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu.

Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 menetapkan sembilan unsur yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat. Unsur tersebut terdiri atas persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya atau tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Kesembilan unsur tersebut mencakup proses, hasil, aparatur, dan fasilitas pelayanan sehingga dapat memberikan gambaran yang menyeluruh. Hasil pengukuran kesembilan unsur tersebut selanjutnya dapat diolah menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks tersebut dapat digunakan untuk menentukan mutu dan kinerja pelayanan, mengidentifikasi kelemahan, membandingkan pencapaian antarperiode, serta menetapkan prioritas perbaikan (Kumorotomo & Margono, 2019).

Besarnya peran pemerintah desa belum tentu selalu diikuti oleh pelayanan yang sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Di Desa Ngeru, pemerintah desa telah melaksanakan berbagai program, seperti pembangunan jalan desa, bantuan sosial, dan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, belum ada kajian komprehensif yang mengukur sejauh mana program-program tersebut dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Padahal, ketidakpuasan masyarakat dapat menjadi indikasi adanya kesenjangan antara kebijakan yang dibuat dengan harapan publik (Sedarmayanti, 2021).

Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengidentifikasi aspek-aspek kinerja pemerintah desa yang masih perlu ditingkatkan berdasarkan persepsi masyarakat. Penerapan SKM pada Pemerintah Desa Ngeru memungkinkan masyarakat memberikan penilaian secara langsung terhadap pelayanan yang diterimanya. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui apakah persyaratan pelayanan telah mudah dipenuhi, prosedur telah dipahami, waktu penyelesaian telah sesuai harapan, dan aparatur telah memberikan pelayanan dengan kompeten. Penelitian juga dapat mengidentifikasi penilaian masyarakat terhadap kenyamanan fasilitas serta efektivitas penanganan pengaduan.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa seringkali disebabkan oleh beberapa faktor, seperti lambatnya pelayanan, kurangnya transparansi anggaran, dan minimnya partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan (Nugroho, 2020). Di Kabupaten Sumbawa, beberapa desa masih menghadapi kendala dalam hal kapasitas sumber daya manusia dan keterbatasan anggaran, yang berdampak pada kualitas pelayanan (BPS Sumbawa, 2023).

Desa Ngeru, sebagai salah satu desa di Kabupaten Sumbawa, juga berpotensi menghadapi tantangan serupa. Jika tidak diidentifikasi secara tepat, ketidakpuasan masyarakat dapat berujung pada menurunnya partisipasi warga dalam pembangunan, bahkan memicu konflik sosial (Putra & Wibawa, 2022). Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya bertujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga menganalisis faktor-faktor yang memengaruhinya, sehingga dapat dirumuskan strategi perbaikan yang lebih efektif.

Berdasarkan uraian tersebut, Pemerintah Desa Ngeru memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan administratif, sosial, dan ekonomi masyarakat. Akan tetapi, kualitas pelayanan yang diberikan belum dapat dijelaskan secara objektif karena masih terbatasnya informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pengukuran berdasarkan indikator Survei Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini dinilai relevan untuk mengetahui kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat selaku pengguna layanan.

Dengan demikian, penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah desa penting untuk dilakukan. Atas dasar itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pemerintah Desa Ngeru Kecamatan Moyo Hilir Kabupaten Sumbawa”**. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat. Hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan Pemerintah Desa Ngeru secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2021), penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang menggambarkan dan mendeskripsikan fenomena atau kejadian apa adanya tanpa memanipulasi variabel, menggunakan data non-numerik seperti wawancara dan observasi untuk memahami kenyataan sosial secara mendalam. Tujuannya adalah memberikan gambaran utuh dan rinci mengenai karakteristik, kualitas, serta keterkaitan dari suatu kejadian atau keadaan yang diamati.

Dalam konteks penelitian ini, penggunaan metode deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang indeks kepuasan

masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Ngeru Kecamatan Moyo Hilir Kabupaten Sumbawa. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menggambarkan secara mendalam tingkat kepuasan masyarakat Desa Ngeru berdasarkan sembilan unsur SKM, dengan harapan hasilnya dapat menjadi dasar rekomendasi bagi peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan desa.

Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian adalah fokus utama yang menjadi sasaran pengamatan, kajian, dan analisis dalam suatu penelitian. Dalam konteks penelitian ini, objek yang diteliti berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Ngeru berdasarkan sembilan unsur SKM.

Sementara subjek penelitian adalah pihak atau individu yang menjadi sumber utama data dalam penelitian. Dalam konteks penelitian ini, subjek yang diteliti adalah keseluruhan masyarakat di Desa Ngeru yang berjumlah 1.500 orang. Melihat jumlah subjek penelitian yang relative besar, maka peneliti menetapkan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin sehingga jumlah sampel berdasarkan hasil perhitungan adalah sebanyak 94 orang. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Dengan demikian, setiap anggota populasi memiliki peluang atau kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Pertama, teknik observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung terhadap pelayanan yang dilakukan Pemerintahan Desa Ngeru Kecamatan Moyo Hilir. Kedua, teknik kuesioner dilakukan secara langsung dengan subjek penelitian untuk mengukur sikap, persepsi, atau kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah Desa Ngeru Kecamatan Moyo Hilir. Ketiga, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa dokumen resmi, seperti data potensi desa, data jumlah penduduk, pekerjaan, lahan pertanian dan lain-lain untuk mendukung dan memperkuat temuan penelitian yang diperoleh melalui observasi dan kuesioner.

Teknik Analisis Data

Untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Ngeru digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mengetahui SKM, maka perlu dilakukan kategorisasi dengan mengkonversi nilai SKM yang sudah didapat. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 4, maka konversi nilai SKM didapat dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi SKM} = \text{Nilai IKM Tertimbang Per Unsur} \times 25$$

Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas kinerja unit pelayanan secara keseluruhan merupakan nilai rata-rata IKM per unsur pelayanan yang sudah konversikan.

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} = \text{Nilai Rata-rata IKM Konversi Per Unsur}$$

Berdasarkan nilai konversi SKM tersebut, skor yang didapat diklasifikasikan berdasarkan tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Kategorisasi Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori	Keterangan
1	1.00 – 1.75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3.26 – 4.00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan 94 responden sebagai subjek penelitian yang diambil secara acak dari keseluruhan masyarakat Desa Ngeru. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh informasi yang disajikan secara terperinci berikut ini.

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Pemerintah Desa

Analisis data kuesioner menghasilkan skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan metode konversi sesuai pedoman. Penilaian menggunakan skala 1-4 (Tidak Puas hingga Sangat Puas) yang dikonversi ke skala 25-100.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Aspek Pelayanan

No	Aspek dan Indikator Pelayanan	Skor Rata-Rata	Nilai IKM	Kategori Mutu
A.	Prosedur Pelayanan			
1.	Kemudahan Memahami Prosedur	3.18	79.50	Baik
2.	Kecepatan Proses Pelayanan	2.94	73.50	Baik
3.	Ketersediaan Informasi Prosedur	3.05	76.25	Baik
	Rata-Rata Aspek A	3.06	76.42	Baik
B.	Kualitas Pelayanan			
4.	Keramahan Petugas	3.45	86.25	Sangat Baik
5.	Kompetensi Petugas	3.12	78.00	Baik
6.	Responsivitas Terhadap Keluhan	2.87	71.75	Baik
	Rata-Rata Aspek B	3.15	78.67	Baik
C.	Transparansi			
7.	Keterbukaan Informasi Anggaran	2.71	67.75	Cukup Baik
8.	Kejelasan Sosialisasi Program	2.82	70.50	Baik
	Rata-Rata Aspek C	2.77	69.13	Cukup Baik
D.	Partisipasi Masyarakat			
9.	Keterlibatan Dalam Musrenbang	2.45	61.25	Cukup Baik
10.	Kemudahan Menyampaikan Usulan	2.58	64.50	Cukup Baik
	Rata-Rata Aspek D	2.52	62.88	Cukup Baik
E.	Hasil Pelayanan			
11.	Manfaat Program Pembangunan	3.22	80.50	Baik
12.	Kualitas Infrastruktur Hasil Pembangunan	3.08	70.00	Baik
	Rata-Rata Aspek E	3.15	78.75	Baik
	IKM Keseluruhan	2.95	73.79	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel diatas, diketahui tingkat kepuasan masyarakat Desa Ngeru terhadap pelayanan publik Pemerintah Desa secara keseluruhan berada pada kategori **Baik** dengan IKM sebesar 73.79. Namun, kepuasan tersebut bersifat uneven (tidak merata) di berbagai aspek. Aspek Kualitas Pelayanan dan Hasil Pelayanan menjadi kekuatan dengan skor yang relatif tinggi, didorong oleh keramahan petugas dan manfaat program pembangunan yang konkret. Di sisi lain, aspek Partisipasi Masyarakat dan Transparansi merupakan kelemahan kritis yang menempati kategori **Cukup Baik**. Hal ini mengindikasikan bahwa pemerintah desa lebih berhasil dalam aspek pelayanan teknis dan hubungan sosial (delivery dan relational) dibandingkan aspek tata kelola yang bersifat prosedural dan politik (governance dan procedural). Masyarakat merasa dilayani dengan baik secara personal tetapi kurang dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan keuangan desa.

Aspek pertama yang dianalisis adalah Prosedur Pelayanan, yang mencakup kemudahan pemahaman alur, kecepatan proses, dan ketersediaan informasi. Pada aspek ini, masyarakat memberikan penilaian rata-rata dengan IKM 76.42 (Kategori Baik). Responden mengakui bahwa secara umum, tahapan administratif untuk memperoleh layanan, seperti pembuatan surat keterangan, dapat dipahami dengan cukup baik. Informasi mengenai persyaratan juga dinilai relatif mudah diakses, baik melalui papan pengumuman di kantor desa maupun melalui penjelasan lisan dari perangkat. Namun, elemen kecepatan penyelesaian mencatat skor yang lebih rendah dibandingkan dua indikator lainnya. Hal ini mengisyaratkan bahwa meski prosedur dianggap jelas, efisiensi waktu dalam eksekusinya masih menjadi tantangan. Temuan ini selaras dengan teori birokrasi Weberian yang menyoroti kerap terjadi disosiasi antara rasionalitas prosedural dan efisiensi temporal dalam institusi pelayanan publik tingkat dasar.

Dimensi kedua, Kualitas Pelayanan, yang terukur dari sikap keramahan, kompetensi teknis, dan responsivitas petugas, justru mencatat performa yang cukup menggembirakan dengan IKM 78.67 (Kategori Baik). Indikator keramahan petugas bahkan meraih skor tertinggi secara absolut (86.25), yang mengantarnya pada kategori Sangat Baik. Fenomena ini mencerminkan keberhasilan pembangunan budaya kerja yang bersifat relasional dan menekankan aspek soft skill dalam interaksi antara aparatur desa dengan warga. Dalam konteks masyarakat pedesaan seperti Ngeru, di mana ikatan sosial dan hubungan personal sangat kental, keramahan dan sikap hormat merupakan mata uang sosial yang sangat berharga dan secara langsung mempengaruhi persepsi kepuasan.

Namun, di balik tingginya penilaian terhadap keramahan, terselip sebuah kelemahan pada indikator responsivitas dalam menangani keluhan dan pengaduan. Skor pada indikator ini relatif lebih rendah dan menjadi bottom performer dalam dimensi kualitas pelayanan. Implikasinya, masyarakat merasa dihargai secara personal saat berinteraksi rutin, tetapi memiliki keraguan terhadap kapasitas sistem untuk merespons dan menyelesaikan masalah yang spesifik dan bersifat pengaduan. Kondisi ini mengindikasikan adanya potensi gap antara kemampuan pelayanan dasar (service delivery) dan kemampuan menangani ketidakpuasan (complaint handling), yang dalam literatur administrasi publik sering disebut sebagai kelemahan dalam mekanisme redressal.

Aspek ketiga, Transparansi, justru menunjukkan hasil yang lebih rendah dan menjadi salah satu titik kritis dalam penilaian keseluruhan. Dengan IKM 69.13, aspek ini hanya berada pada kategori Cukup Baik. Indikator keterbukaan informasi pengelolaan anggaran dana desa memperoleh skor yang paling rendah dalam

kelompok ini. Masyarakat mengungkapkan bahwa informasi mengenai alokasi, penyerapan, dan pertanggungjawaban keuangan desa belum disampaikan dengan cara yang mudah diakses, lengkap, dan dipahami secara luas. Keterbatasan transparansi fiskal ini berpotensi menggerus kepercayaan publik, mengingat dana desa merupakan sumber daya publik yang paling langsung dampaknya dan paling kritis untuk diawasi. Teori Agency menjelaskan bahwa asimetri informasi antara principal (masyarakat) dan agent (pemerintah desa) dapat memicu kecurigaan dan menurunkan akuntabilitas.

Sementara itu, indikator kejelasan sosialisasi program pembangunan memperoleh skor yang sedikit lebih baik. Program-program seperti pembangunan infrastruktur fisik maupun program pemberdayaan sosial ekonomi diketahui masyarakat, namun kedalaman dan kejelasan informasi mengenai kriteria penerima manfaat, waktu pelaksanaan, dan evaluasi hasil seringkali dinilai belum memadai. Dengan demikian, transparansi di Desa Ngeru masih berkutat pada level pengumuman (announcement), belum naik ke tingkat pelibatan dalam pengawasan (participatory monitoring).

Aspek keempat, Partisipasi Masyarakat, ternyata menjadi bidang dengan pencapaian terendah secara keseluruhan, dengan IKM hanya 62.88 (Kategori Cukup Baik). Indikator keterlibatan dalam musyawarah perencanaan pembangunan desa (Musrenbang) mencetak skor terendah dari seluruh 12 indikator yang diukur. Mayoritas responden menyatakan bahwa keterlibatan mereka bersifat pasif—sebatas diundang atau mendengar presentasi—dan tidak pada level keterlibatan substantif dalam pengambilan keputusan. Ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan, kritik, atau alternatif gagasan dalam perencanaan dinilai sangat terbatas.

Indikator kemudahan menyampaikan usulan pembangunan juga berada pada level yang hampir sama rendahnya. Mekanisme formal untuk menampung aspirasi individu atau kelompok masyarakat di luar forum Musrenbang yang terjadwal tampaknya belum efektif atau tidak dipromosikan dengan baik. Temuan ini mengkonfirmasi kritik terhadap model partisipasi di tingkat desa yang sering disebut sebagai partisipasi semu atau ritualistik, di mana proses partisipasi diadakan lebih untuk memenuhi ketentuan administratif daripada untuk benar-benar menyerap dan mengakomodasi kehendak publik.

Aspek kelima dan terakhir, Hasil Pelayanan, justru kembali menunjukkan tren positif dengan IKM 78.75 (Kategori Baik). Masyarakat memberikan apresiasi yang tinggi terhadap manfaat nyata yang dirasakan dari program pembangunan, khususnya di bidang infrastruktur dasar seperti perbaikan jalan desa, jembatan, dan jaringan irigasi. Keberadaan infrastruktur yang memadai dan berfungsi secara langsung mempengaruhi kehidupan ekonomi dan mobilitas sosial warga, sehingga dampaknya sangat terasa. Indikator kualitas infrastruktur hasil pembangunan juga memperoleh skor yang baik, menandakan bahwa masyarakat tidak hanya menilai pembangunan dari segi keberadaannya, tetapi juga dari segi mutu dan daya tahannya.

Secara keseluruhan, peta kepuasan masyarakat Desa Ngeru menggambarkan sebuah kondisi di mana pemerintah desa lebih berhasil dalam aspek delivery (penyampaian layanan langsung) dan output (hasil fisik), dibandingkan dalam aspek governance (tata kelola) yang meliputi transparansi dan partisipasi. Kinerja pemerintah desa kuat pada ranah teknis-administratif dan relasional-sosial, namun relatif lemah pada ranah politik-demokratis dalam pengelolaan pemerintahan. Kepuasan masyarakat, dengan demikian, lebih banyak dibangun di atas fondasi hubungan interpersonal yang baik dan keberhasilan proyek fisik, dan kurang dibangun di atas fondasi kelembagaan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Pemerintah Desa

Berdasarkan besaran koefisien regresi (nilai B), urutan faktor atau dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Desa Ngeru adalah sebagai berikut:

- a. Hasil Pelayanan (X_5) - Koefisien 0.334: Dimensi ini merupakan faktor paling kuat dalam membentuk kepuasan masyarakat. Setiap peningkatan satu skor pada persepsi masyarakat terhadap manfaat dan kualitas hasil pembangunan (seperti jalan, irigasi, dan program pemberdayaan), akan meningkatkan skor kepuasan sebesar 0.334 poin. Masyarakat Desa Ngeru yang mayoritas berprofesi sebagai petani, menempatkan nilai tertinggi pada keberhasilan program yang secara langsung berdampak pada kehidupan ekonomi dan mobilitas mereka.
- b. Kualitas Pelayanan (X_2) - Koefisien 0.318: Faktor ini menempati posisi kedua terkuat. Aspek keramahan, kompetensi, dan responsivitas petugas memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap pembentukan persepsi kepuasan. Dalam konteks sosiokultural Desa Ngeru, hubungan antara aparat desa dan warga bersifat personal dan hierarkis informal. Oleh karena itu, sikap hormat, kesabaran, dan kesediaan membantu dari petugas menjadi indikator utama yang dirasakan langsung oleh masyarakat setiap kali berinteraksi dengan birokrasi desa.
- c. Prosedur Pelayanan (X_1) - Koefisien 0.281: Kemudahan, kecepatan, dan kejelasan prosedur administrasi merupakan faktor penentu ketiga. Pengaruh yang signifikan ini mengonfirmasi pentingnya prinsip *simplicity* dan *efficiency* dalam reformasi birokrasi tingkat dasar. Prosedur yang berbelit-belit dan lambat akan menciptakan biaya transaksi tinggi bagi masyarakat, baik secara waktu maupun psikologis, yang pada akhirnya mengurangi nilai manfaat dari layanan itu sendiri (net benefit).
- d. Transparansi (X_3) - Koefisien 0.205: Meskipun memiliki skor rata-rata terendah kedua dalam deskripsi, dimensi transparansi terbukti secara statistik mempengaruhi kepuasan. Pengaruhnya, meski lebih kecil dibanding tiga faktor sebelumnya, menunjukkan bahwa masyarakat mulai menginternalisasi nilai akuntabilitas. Keterbukaan informasi, terutama mengenai anggaran, bukan lagi dianggap sebagai hak sekunder, melainkan sebagai prasyarat untuk membangun kepercayaan (trust). Tanpa transparansi, kepercayaan akan rapuh dan kepuasan yang dibangun hanya berdasar pada faktor relasional dan hasil jangka pendek dapat dengan mudah runtuh.
- e. Partisipasi Masyarakat (X_4) - Koefisien 0.162: Partisipasi merupakan faktor dengan pengaruh terendah, namun tetap signifikan. Temuan ini mencerminkan fenomena yang menarik. Di satu sisi, partisipasi langsung dalam perencanaan dan pengambilan keputusan memang belum menjadi penggerak utama kepuasan masyarakat Desa Ngeru saat ini. Dalam perspektif jangka panjang, penguatan partisipasi dapat menjadi faktor yang semakin krusial seiring dengan peningkatan pendidikan dan kesadaran kritis masyarakat.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 94 responden di Desa Ngeru, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat Desa Ngeru terhadap kinerja pemerintah desanya merupakan sebuah konstruk multidimensional yang dibentuk secara hierarkis. Faktor yang paling determinan adalah kinerja instrumental pemerintah dalam menghasilkan barang publik yang bermanfaat (Hasil Pelayanan), yang kemudian didukung oleh kinerja relasional aparaturnya dalam memberikan

layanan (Kualitas Pelayanan) dan kinerja prosedural sistem birokrasinya (Prosedur Pelayanan). Sementara itu, faktor kinerja politik-administratif yang mencakup Transparansi dan Partisipasi telah mulai berpengaruh, meski kekuatannya belum sebanding dengan ketiga faktor pertama.

Konfigurasi ini menggambarkan sebuah tahapan dalam evolusi kepuasan masyarakat pedesaan. Pada tahap awal, kepuasan lebih banyak ditentukan oleh kemampuan pemerintah memenuhi kebutuhan material dasar dan interaksi sosial yang manusiawi. Seiring waktu, dengan adanya desentralisasi dan demokratisasi, tuntutan terhadap tata kelola yang baik (transparan dan partisipatif) akan semakin menguat dan diperkirakan akan meningkatkan koefisien pengaruhnya terhadap kepuasan secara keseluruhan.

Oleh karena itu, strategi peningkatan kepuasan masyarakat oleh Pemerintah Desa Ngeru harus bersifat dua lapis. Lapisan pertama adalah strategi konsolidasi, yaitu mempertahankan dan meningkatkan kinerja pada tiga faktor dominan: memastikan program pembangunan tepat sasaran dan berkualitas, menjaga dan meningkatkan standar pelayanan prima dari petugas, serta terus menyederhanakan dan mempercepat prosedur administrasi. Lapisan kedua adalah strategi transformasi, yaitu secara sistematis dan berkelanjutan membangun kapasitas dan kultur tata kelola dengan meningkatkan transparansi keuangan dan program secara radikal, serta mendesain ulang mekanisme partisipasi yang lebih inklusif, deliberatif, dan berpengaruh terhadap keputusan. Dengan pendekatan ganda ini, peningkatan IKM tidak hanya akan bersifat kuantitatif (angka), tetapi juga kualitatif, yang ditandai dengan menguatnya legitimasi, akuntabilitas, dan keberlanjutan pemerintahan Desa Ngeru.

Temuan penelitian ini menghasilkan sebuah sintesis yang multidimensional mengenai kontribusi dari kelima dimensi pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat Desa Ngeru. Pertama, teridentifikasi dengan jelas bahwa kepuasan masyarakat merupakan konstruk yang bersifat hierarkis dan dinamis. Hierarkis, karena kelima dimensi memberikan pengaruh dengan bobot yang berbeda secara signifikan. Dinamis, karena pola pengaruh ini mencerminkan tahapan perkembangan dan prioritas kebutuhan masyarakat pedesaan dalam interaksinya dengan negara di tingkat lokal. Hasil regresi yang menunjukkan Hasil Pelayanan (X_5) sebagai faktor paling dominan (koefisien 0.334), diikuti oleh Kualitas Pelayanan (X_2) dan Prosedur Pelayanan (X_1), lalu Transparansi (X_3) dan Partisipasi (X_4), membentuk sebuah peta kontribusi yang tidak simetris.

Kedominanan Hasil Pelayanan mengonfirmasi teori Maslow tentang hierarki kebutuhan, di mana pemenuhan kebutuhan fisik dan material (dalam hal ini infrastruktur dan program yang bermanfaat) menjadi prasyarat fundamental sebelum tuntutan terhadap aspek yang lebih tinggi seperti transparansi dan partisipasi menguat. Dalam konteks Desa Ngeru yang masih bersifat agraris, kemampuan pemerintah desa untuk memberikan output yang nyata dan langsung terasa manfaatnya—seperti jalan yang membaik atau irigasi yang lancar—merupakan validator kinerja yang paling konkret. Hal ini membentuk apa yang dapat disebut sebagai legitimasi berbasis output (output-based legitimacy), di mana penerimaan dan kepuasan publik diperoleh terutama dari kemampuan pemerintah menghasilkan barang dan jasa publik.

Namun, legitimasi semacam ini mengandung sebuah paradoks. Di satu sisi, ia kuat dan mudah diukur karena berkaitan dengan objek fisik. Di sisi lain, ia bersifat rentan dan berjangka pendek karena sangat tergantung pada keberlanjutan alokasi sumber daya dan keberhasilan proyek demi proyek. Jika suatu saat terjadi kegagalan dalam menghasilkan output yang memuaskan, atau jika terjadi ketimpangan dalam distribusi manfaat, maka fondasi kepuasan ini dapat dengan cepat retak. Di sinilah peran

faktor kedua dan ketiga, Kualitas dan Prosedur Pelayanan, menjadi penopang yang krusial. Keduanya berfungsi sebagai shock absorber yang dapat mempertahankan tingkat kepuasan meskipun ada jeda dalam pembangunan fisik, selama masyarakat tetap merasa dihormati dalam interaksi dan dilayani dengan prosedur yang efisien.

Di sisi lain, posisi Transparansi dan Partisipasi sebagai faktor dengan pengaruh terendah meskipun tetap signifikan, menjadi temuan yang paling kritis sekaligus penuh peluang. Temuan ini tidak boleh diartikan bahwa kedua aspek ini tidak penting bagi masyarakat Desa Ngeru. Sebaliknya, ini mengindikasikan bahwa tuntutan terhadap tata kelola yang baik (good governance) masih berada pada tahap embrio. Masyarakat mungkin belum sepenuhnya menyadari hak mereka atas informasi dan keterlibatan, atau mekanisme untuk kedua hal tersebut belum dirasakan manfaatnya secara langsung. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0.707 yang menunjukkan masih ada 29.3% faktor lain di luar model, memberi ruang bahwa aspek-aspek seperti kepercayaan tradisional, budaya politik lokal, dan faktor sosio-demografis juga berperan dalam membentuk kepuasan yang saat ini masih lebih didorong oleh faktor instrumental dan relasional.

Implikasi dari sintesis ini bersifat strategis dan operasional. Pertama, secara strategis, temuan ini menuntut pendekatan bertingkat dan berurutan dalam merumuskan kebijakan peningkatan kepuasan. Prioritas utama harus tetap pada konsolidasi dan peningkatan kualitas hasil pembangunan serta pelayanan langsung. Namun, ini harus dilakukan secara paralel dengan upaya transformatif jangka panjang untuk mengangkat signifikansi Transparansi dan Partisipasi. Pemerintah desa perlu secara aktif "mendidik permintaan" (educating the demand) dengan membuka ruang informasi dan partisipasi yang lebih bermakna, sehingga masyarakat secara bertahap akan menempatkan kedua aspek ini sebagai kebutuhan yang sama pentingnya dengan infrastruktur.

Kedua, secara operasional, diperlukan intervensi yang berbeda untuk masing-masing dimensi. Untuk Hasil Pelayanan, fokusnya adalah pada quality control dan needs assessment yang lebih akurat. Untuk Kualitas Pelayanan, diperlukan standarisasi sikap dan peningkatan kompetensi teknis petugas. Untuk Prosedur, perlu dilakukan process reengineering untuk memangkas waktu dan langkah yang tidak perlu. Sementara untuk Transparansi dan Partisipasi, dibutuhkan inovasi kelembagaan, seperti portal informasi desa yang sederhana, forum warga rutin di tingkat dusun, dan mekanisme umpan balik yang terjamin responsnya.

Pada akhirnya, sintesis ini menunjukkan bahwa peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Ngeru ke depannya tidak akan lagi cukup hanya dengan menambah jumlah atau kualitas proyek fisik. Lompatan kualitatif yang diperlukan adalah dengan mengintegrasikan kekuatan pada dimensi hasil, kualitas, dan prosedur dengan penguatan pada dimensi tata kelola (transparansi dan partisipasi). Dengan kata lain, membangun sebuah model di mana jalan yang baik tidak hanya dinikmati, tetapi juga diketahui proses pembiayaannya oleh publik; dan program yang bermanfaat tidak hanya diterima, tetapi juga dirancang bersama dengan masyarakat. Hanya dengan integrasi ini, kepuasan masyarakat akan bertransformasi dari sekadar kepuasan instrumental jangka pendek menuju legitimasi yang berkelanjutan berdasarkan tata kelola yang baik dan partisipasi yang otentik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintah Desa Ngeru, Kecamatan Moyo Hilir, Kabupaten Sumbawa, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut.

1. Tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan berada pada kategori **BAIK** dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 73,79. Nilai ini menunjukkan bahwa

secara umum, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Ngeru, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan.

2. Kepuasan masyarakat tidak merata pada setiap aspek pelayanan. Aspek Kualitas Pelayanan (IKM 78,67) dan Hasil Pelayanan (IKM 78,75) menjadi kekuatan utama, terutama dalam hal keramahan petugas dan manfaat nyata program pembangunan. Sebaliknya, aspek Partisipasi Masyarakat (IKM 62,88) dan Transparansi (IKM 69,13) masih menjadi titik lemah, mengindikasikan bahwa keterlibatan warga dalam pengambilan keputusan dan keterbukaan informasi keuangan desa belum optimal.
3. Faktor dominan yang memengaruhi kepuasan masyarakat secara berurutan adalah Hasil Pelayanan (koefisien 0,334), Kualitas Pelayanan (0,318), Prosedur Pelayanan (0,281), Transparansi (0,205), dan Partisipasi Masyarakat (0,162). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih lebih mengutamakan output fisik dan interaksi langsung dibandingkan aspek tata kelola yang bersifat prosedural.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, maka peneliti ingin memberikan beberapa saran strategis bagi berbagai pihak, yaitu sebagai berikut.

1. Bagi Pemerintah Desa Ngeru

Pemerintah Desa Ngeru diharapkan dapat meningkatkan meningkatkan transparansi pengelolaan keuangan desa melalui media yang mudah diakses (papan informasi digital, grup media sosial warga) dengan format yang sederhana dan visual, merevitalisasi mekanisme partisipasi masyarakat dengan mendesain ulang musrenbang menjadi forum yang lebih inklusif, deliberatif, dan berdampak nyata terhadap pengambilan keputusan, serta mengoptimalkan sistem penanganan keluhan dengan membuat saluran aduan yang responsif, terstruktur, dan disertai mekanisme umpan balik yang jelas.

2. Bagi Masyarakat Desa Ngeru

Masyarakat Desa Ngeru diharapkan dapat aktif memanfaatkan saluran partisipasi yang ada dan mengajukan aspirasi secara konstruktif melalui forum musrenbang maupun kanal non-formal, dan meningkatkan kesadaran kolektif akan hak atas informasi publik, terutama terkait penggunaan dana desa, dengan aktif meminta keterbukaan data kepada pemerintah desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kumorotomo, W., & Margono, S. (2022). *Tata Kelola Pelayanan Publik Era Digital*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mahajani, M. K., Asi, L. L., & Mendo, A. Y. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pongongaila Kecamatan Pulubala Kabupaten Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 54-61.
- Mardiasmo. (2022). *Akuntansi Sektor Publik*. Bandung: Penerbit Andi.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th Ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L.J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Cet. 40)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Nugroho, R. (2023). *Evaluasi Kinerja Pemerintahan Desa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Patolla, H., & Norhalidah. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha pada Kantor Desa Pulau Patai Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur. *JAPB*, 8(2), 2132–2147.
- Putra, Z., & Muzakir, M. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa: Studi Komparasi Menggunakan Uji *One-Way ANOVA* Dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, 6(2), 186-200.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2) 89-100.
- Sedarmayanti. (2021). *Good Governance dan Reformasi Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Refika Aditama.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukma, H. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang. *Among Makarti*, 13(25), 78-92.
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwidiwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis*, 4(2), 276-286.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Walhidayat, W., Saroh, S., & Sadar, M. (2023). Analisis Kepuasan Pelayanan Kantor Desa Kepenghuluan Sungai Daun Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Perencanaan, Sains dan Teknologi*, 6(1), 102-109.
- Yulianto, H., & Yahya, S. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Mamminasata. *Seminar Nasional dan Call for Paper: Manajemen, Akuntansi dan Perbankan*, 1(1), 1234-1249.