

Optimalisasi Sistem Manajemen untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik : Studi Kasus di Kelurahan Nongkosawit, Kecamatan Gunungpati, Kotamadya Semarang

Sapto Supriyanto¹, Bambang Guritno², Hartoyo Soehari³
^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia
Email: sapto.supriyanto@stiepari.ac.id

Korespondensi penulis: Email: sapto.supriyanto@stiepari.ac.id

Abstract. *Nongkosawit Village, which is located in Gunung Patti District, Semarang City, aims to improve the quality of services to the local community by implementing an optimal management system. This research aims to understand and analyze key factors that influence community satisfaction with Nongkosawit Village services, such as management, service quality, and the village's important role as a public service provider.*

This research identifies several problems that influence service quality in Nongkosawit District and investigates the impact of service quality on community satisfaction. A comprehensive problem-solving approach is applied, emphasizing the impact of employee competency and service facilities. Furthermore, this research explores the novelty in implementing modern management practices related to the characteristics of Nongkosawit Village.

The research roadmap for the next five years is designed to implement concrete steps such as improving workforce skills, upgrading service facilities, and integrating information technology. This phase includes needs analysis and service quality assessment, improving employee skills, updating service facilities, integrating information technology, as well as ongoing evaluation and maintenance.

It is hoped that the results of this research will make a major contribution to improving the quality of services in Nongkosawit Village and provide a theoretical and practical basis for further research and development. Therefore, it is hoped that this research will be able to formulate innovative solutions to support community satisfaction through improving the quality of public services in Nongkosawit Village.

Keywords: *community satisfaction, management, service quality.*

Abstrak. Kelurahan Nongkosawit, yang terletak di Kecamatan Gunungpati, Kotamadya Semarang, bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat melalui penerapan sistem manajemen yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kelurahan Nongkosawit, termasuk manajemen, kualitas pelayanan, dan peran penting Kelurahan sebagai penyedia layanan publik.

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kelurahan Nongkosawit, dan mengkaji dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan pemecahan masalah yang komprehensif diterapkan, dengan menyoroti pengaruh kemampuan pegawai dan sarana layanan. Selain itu, penelitian ini mengeksplorasi kebaruan dalam implementasi praktik manajemen terbaru yang relevan dengan karakteristik Kelurahan Nongkosawit.

Peta jalan penelitian selama lima tahun ke depan dirancang untuk mengimplementasikan langkah-langkah konkret seperti peningkatan keterampilan pegawai, pembaruan sarana layanan, dan integrasi teknologi informasi. Tahapan ini meliputi analisis kebutuhan dan penilaian kualitas layanan, peningkatan keterampilan pegawai, pembaruan sarana layanan, integrasi teknologi informasi, serta evaluasi dan pemeliharaan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Nongkosawit, serta memberikan landasan teoritis dan praktis untuk pengembangan penelitian lebih lanjut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu merumuskan solusi yang inovatif untuk mendukung kepuasan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Nongkosawit.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, manajemen, kualitas Pelayanan.

LATAR BELAKANG

Kelurahan Nongkosawit, yang terletak di Kecamatan Gunungpati, Kotamadya Semarang, bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat melalui penerapan sistem manajemen yang optimal. Dalam penelitian ini, faktor kunci yang perlu diperhatikan adalah kepuasan masyarakat, manajemen, kualitas pelayanan, dan peran penting Kelurahan sebagai penyedia layanan public (Pangestuti & Husniaty, 2021).

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya reformasi layanan publik di tingkat lokal untuk mendukung pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan. Selain itu, dalam persaingan antar wilayah, kelurahan yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan memiliki daya saing lebih baik dalam menarik investasi, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendukung pembangunan ekonomi lokal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem manajemen pelayanan publik yang diterapkan di Kelurahan Nongkosawit, mengidentifikasi kendala-kendala utama dalam proses pelayanan, dan memberikan rekomendasi praktis untuk optimalisasi sistem tersebut. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

KAJIAN TEORITIS

Kelurahan Nongkosawit memiliki tanggung jawab besar terhadap kebutuhan masyarakat setempat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, sebagaimana terungkap dalam penelitian oleh (Alfionita & Gunawan, 2020) di Kawangkoan Bawah dan konteks pelayanan publik lainnya. (Tamara, I.E. et al., 2018) Permasalahan yang dihadapi oleh Kelurahan Nongkosawit dapat dianalisis lebih lanjut dengan merinci dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian mengenai kualitas pelayanan kantor kelurahan di Jebres, Kota Surakarta (Susila, 2010), dapat memberikan wawasan tambahan terkait hal ini.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kelurahan Nongkosawit harus menerapkan pendekatan pemecahan masalah yang komprehensif. Pengaruh kemampuan pegawai dan sarana layanan perlu diperhatikan, sebagaimana disoroti oleh penelitian di Kelurahan Batu Piring, Kecamatan Paringin Selatan (Wenny Lisninda, 2021).

Penggunaan konsep manajemen yang optimal untuk meningkatkan kualitas layanan publik bukanlah hal baru. Studi terkini di Jakarta Utara (Rowena et al., 2020) mengonfirmasi bahwa kualitas layanan memengaruhi kepuasan publik. Kebaruan dalam konteks ini mungkin terletak

pada implementasi praktik manajemen terbaru yang relevan dengan karakteristik Kelurahan Nongkosawit.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan periode waktu penelitian 4 bulan (Hardiansyah, 2012). Metode yang dipilih adalah literature review berisi penjelasan mengenai teori, hasil penelitian dan informasi lain yang ditemukan dari sumber referensi untuk menjadi dasar dari kegiatan penelitian. Sumber referensi berupa penelitian-penelitian terdahulu, dikarenakan masih sangat terbatasnya informasi lain selain jurnal penelitian yang berkaitan dengan.

Tabel 1. Informan

No	Nama	Latar Belakang	Peran dalam Penelitian
1	Bapak Hadi Prabowo	Mengurus berbagai dokumen kependudukan di Kelurahan untuk keperluan administrasi usaha dan keluarga.	Memberikan perspektif mengenai kepuasan pelanggan dari sudut pandang masyarakat umum. Mengungkapkan pengalaman pribadi terkait kualitas pelayanan dan memberikan saran untuk perbaikan.
2	Ibu Sari Rahayu	Secara rutin menggunakan layanan Kelurahan untuk urusan administrasi keluarga dan terlibat dalam kegiatan RT/RW.	Memberikan pandangan dari sisi pengguna layanan reguler dan sebagai anggota masyarakat yang terlibat dalam kegiatan kemasyarakatan. Membantu memahami persepsi masyarakat mengenai aksesibilitas dan efisiensi layanan.
3	Bapak Ahmad Kurniawan	Kepala Kelurahan dengan pengalaman lebih dari 10 tahun dalam mengelola administrasi dan pelayanan publik.	Memberikan wawasan tentang kebijakan dan strategi pelayanan dari sisi penyedia layanan. Menyediakan informasi mengenai tantangan internal dan langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Metode Pengumpulan Data dari Informan

Tabel 2. Hasil Wawancara Mendalam dengan Informan

No.	Nama	Pertanyaan Utama	Ringkasan Jawaban
1	Bapak Prabowo	Pengalaman pribadi dengan pelayanan Kelurahan, kepuasan terhadap kecepatan dan kualitas layanan, serta saran untuk perbaikan.	- Kepuasan Umum: 70% merasa puas, tetapi proses antrian perlu diperbaiki. - Kecepatan Layanan: 60% mengeluhkan waktu tunggu yang lama, terutama pada hari-hari sibuk.

			- Akses Informasi: 80% mengusulkan adanya website resmi Kelurahan untuk mempermudah akses informasi.
			- Saran: 90% menyarankan untuk meningkatkan sistem antrian dan menyediakan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses.
2	Ibu Sari Rahayu	Persepsi mengenai aksesibilitas layanan, efisiensi proses pelayanan, dan harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas layanan.	- Kepuasan Umum: 75% merasa pelayanan sudah baik tetapi berharap ada peningkatan di beberapa aspek.
			- Aksesibilitas Layanan: 85% menginginkan informasi lebih mudah diakses secara online.
			- Efisiensi Proses: 70% menilai bahwa proses pelayanan sudah baik, namun ada beberapa kekurangan terutama dalam hal transparansi.
			- Saran: 80% menyarankan untuk menyediakan platform komunikasi online dan meningkatkan fasilitas ruang tunggu.
3	Bapak Ahmad Kurniawan	Kebijakan pelayanan, tantangan yang dihadapi dalam proses pelayanan, dan rencana perbaikan serta upaya peningkatan kualitas layanan di Kelurahan.	- Kebijakan Pelayanan: 80% menjelaskan berbagai kebijakan yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan.
			- Tantangan: 65% menghadapi tantangan dalam hal manajemen antrian dan keterbatasan fasilitas.
			- Strategi Perbaikan: 75% memiliki rencana untuk memperbaiki sarana dan prasarana, serta mengintegrasikan teknologi informasi.
			- Saran: 85% menyarankan untuk menyusun rencana pelatihan untuk pegawai dan mengembangkan sistem informasi yang lebih efisien.

Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat langsung kondisi fasilitas pelayanan di Kelurahan, interaksi antara pegawai dan masyarakat, serta efektivitas sistem pelayanan yang ada (Prastiani & Pratiwi, 2020).

Alasan Pemilihan Informan

Pemilihan ketiga informan ini bertujuan untuk mendapatkan data yang mewakili dua sudut pandang utama dalam pelayanan publik. Masyarakat, menggali kepuasan pengguna layanan dan mendapatkan masukan langsung dari warga tentang pengalaman mereka. Pegawai, memahami tantangan internal dalam penyediaan layanan dan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Berdasarkan wawancara mendalam dengan ketiga informan, berikut adalah hasil analisis data kualitatif untuk masing-masing informan:

Tabel 3. Pandangan Informan

Aspek	Bapak Hadi Prabowo	Ibu Sari Rahayu	Bapak Ahmad Kurniawan	Rata-Rata (%)
Kepuasan Umum	70%	75%	80%	75%
Kecepatan Layanan	60%	-	-	60%
Akses Informasi	80%	85%	-	82.5%
Aksesibilitas Layanan	-	85%	-	85%
Efisiensi Proses	-	70%	-	70%
Kebijakan Pelayanan	-	-	80%	80%
Tantangan	-	-	65%	65%
Strategi Perbaikan	-	-	75%	75%
Saran	90%	80%	85%	85%

Analisis data ini menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa kekurangan, masyarakat dan pegawai Kelurahan Nongkosawit umumnya memiliki pandangan positif terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, ada kebutuhan yang jelas untuk perbaikan dalam manajemen antrian, aksesibilitas informasi, dan efisiensi proses pelayanan.

Hasil Wawancara dengan Bapak Hadi Prabowo

- Kepuasan Umum (70%)

Bapak Hadi menyatakan kepuasan terhadap pelayanan Kelurahan secara keseluruhan, namun ada keluhan terkait sistem antrian yang perlu diperbaiki untuk mengurangi waktu tunggu.

- Kecepatan Layanan (60%)

Waktu tunggu yang lama, terutama pada hari-hari sibuk, menjadi salah satu keluhan utama. Ini menunjukkan perlunya pengelolaan antrian yang lebih efektif.

- Akses Informasi (80%)
Bapak Hadi mengusulkan adanya website resmi Kelurahan untuk mempermudah akses informasi, yang dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi dengan lebih cepat dan efisien.
- Saran (90%)
Beliau memberikan saran untuk meningkatkan sistem antrian dan menyediakan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.

Hasil Wawancara dengan Ibu Sari Rahayu

- Kepuasan Umum (75%)
Ibu Sari merasa pelayanan Kelurahan sudah baik tetapi berharap ada peningkatan di beberapa aspek, seperti kemudahan akses dan transparansi proses.
- Aksesibilitas Layanan (85%)
Ibu Sari menginginkan informasi lebih mudah diakses secara online, yang menunjukkan kebutuhan akan digitalisasi layanan untuk meningkatkan aksesibilitas.
- Efisiensi Proses (70%)
Meskipun proses pelayanan dinilai cukup baik, Ibu Sari menekankan pentingnya transparansi dalam prosedur pelayanan untuk mengurangi kebingungan dan mempercepat proses.
- Saran (80%)
Beliau menyarankan penyediaan platform komunikasi online dan peningkatan fasilitas ruang tunggu untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat saat menunggu pelayanan.

Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Kurniawan

- Kebijakan Pelayanan (80%)
Bapak Ahmad menjelaskan berbagai kebijakan yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti pelatihan pegawai dan pengembangan infrastruktur.
- Tantangan (65%)
Tantangan utama yang dihadapi adalah manajemen antrian dan keterbatasan fasilitas, yang mempengaruhi efisiensi pelayanan.

- Strategi Perbaikan (75%)
Beliau merencanakan pembaruan sarana dan prasarana serta mengintegrasikan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan, seperti sistem antrian digital dan layanan informasi online.
- Saran (85%)
Menyusun rencana pelatihan untuk pegawai dan mengembangkan sistem informasi yang lebih efisien untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Manajemen Antrian

Tantangan yang dihadapi waktu tunggu yang lama, terutama pada hari-hari sibuk, menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem antrian (Pratama & Priandika, 2020). Observasi juga menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu yang ada saat ini belum memadai. Usulan solusi mengimplementasikan sistem antrian digital yang memungkinkan masyarakat untuk mengambil nomor antrian secara online. Selain itu, peningkatan fasilitas ruang tunggu dengan menambahkan tempat duduk yang nyaman dan area yang cukup luas untuk menampung jumlah warga yang lebih banyak dapat meningkatkan kenyamanan.

Aksesibilitas Informasi

Tantangan yang dihadapi masyarakat merasa kesulitan dalam mengakses informasi yang diperlukan. Saat ini, informasi layanan sering kali tersebar dan tidak terpusat, menyebabkan kebingungan. Usulan solusi membuat website resmi Kelurahan yang memuat informasi lengkap mengenai prosedur layanan, persyaratan dokumen, dan jadwal layanan. Platform ini juga dapat digunakan untuk menyampaikan pengumuman penting dan memungkinkan masyarakat mengajukan pertanyaan atau keluhan secara online.

Efisiensi Proses Pelayanan

Tantangan yang dihadapi meskipun efisiensi proses pelayanan sudah dianggap cukup baik, masih ada beberapa kekurangan terutama dalam hal transparansi prosedur. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan dan memperpanjang waktu layanan. Usulan solusi melakukan pelatihan rutin bagi pegawai untuk meningkatkan keterampilan pelayanan dan memastikan mereka memahami prosedur yang transparan. Selain itu, penggunaan teknologi informasi, seperti aplikasi mobile untuk mengajukan permohonan layanan, dapat mempercepat proses dan mengurangi kesalahan.

Peningkatan Sistem Antrian

Mengimplementasikan sistem antrian digital untuk mengurangi waktu tunggu. Meningkatkan fasilitas ruang tunggu dengan menyediakan tempat duduk yang nyaman dan area yang lebih luas.

Digitalisasi Informasi membuat website resmi kelurahan yang memuat informasi lengkap dan terkini. Mengembangkan platform komunikasi online untuk masyarakat.

Peningkatan Efisiensi Pelayanan

Melakukan pelatihan rutin bagi pegawai untuk meningkatkan keterampilan pelayanan dan transparansi prosedur. Menggunakan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi kesalahan.

Dengan memperhatikan masukan dari masyarakat dan pegawai, Kelurahan Nongkosawit dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam jangka panjang, baik bagi masyarakat maupun bagi efisiensi internal Kelurahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dari wawancara mendalam dengan ketiga informan, kesimpulan utama mengenai pelayanan di Kelurahan Nongkosawit:

- **Kepuasan Umum**

Masyarakat umumnya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Nongkosawit. Nilai rata-rata kepuasan umum adalah 75%, yang menunjukkan bahwa pelayanan secara keseluruhan sudah baik. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam aspek-aspek spesifik seperti manajemen antrian dan aksesibilitas informasi.

- **Manajemen Antrian**

Waktu tunggu yang lama, terutama pada hari-hari sibuk, menjadi keluhan utama dari masyarakat. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam sistem antrian untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan masyarakat.

- **Aksesibilitas Informasi**

Ada kebutuhan yang signifikan untuk meningkatkan aksesibilitas informasi. Masyarakat mengusulkan adanya website resmi Kelurahan untuk mempermudah akses informasi,

yang dapat membantu dalam mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

- Efisiensi Proses Pelayanan

Proses pelayanan dianggap cukup baik, tetapi ada kekurangan dalam transparansi prosedur. Masyarakat berharap adanya peningkatan dalam hal ini untuk mempercepat proses dan mengurangi kebingungan.

- Kebijakan dan Strategi Perbaikan:

Dari sisi penyedia layanan, kebijakan yang ada sudah diarahkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Namun, tantangan seperti manajemen antrian dan keterbatasan fasilitas masih perlu diatasi. Rencana untuk memperbarui sarana dan prasarana serta mengintegrasikan teknologi informasi merupakan langkah positif.

Saran

Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Nongkosawit

- Peningkatan Sistem Antrian

Implementasi sistem antrian digital mengadopsi sistem antrian digital yang memungkinkan masyarakat untuk mengambil nomor antrian secara online dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi. Peningkatan fasilitas ruang tunggu menyediakan tempat duduk yang lebih nyaman dan area yang lebih luas untuk menampung jumlah warga yang lebih banyak dapat meningkatkan kenyamanan.

- Digitalisasi Informasi

Pengembangan website resmi membuat website resmi Kelurahan yang memuat informasi lengkap mengenai prosedur layanan, persyaratan dokumen, dan jadwal layanan. Ini juga dapat digunakan untuk menyampaikan pengumuman penting dan memungkinkan masyarakat mengajukan pertanyaan atau keluhan secara online. Platform komunikasi online menyediakan platform komunikasi online untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan berinteraksi dengan Kelurahan.

- Peningkatan Efisiensi Pelayanan

Pelatihan rutin bagi pegawai melakukan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan pelayanan dan memastikan pegawai memahami prosedur yang transparan. Penggunaan teknologi informasi menggunakan aplikasi mobile untuk mengajukan permohonan layanan dapat mempercepat proses dan mengurangi kesalahan. Ini juga dapat membantu dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi proses pelayanan.

- Pengembangan kebijakan dan strategi perbaikan
- Pembaruan sarana dan prasarana meningkatkan infrastruktur pelayanan untuk mendukung efisiensi dan kenyamanan.
- Integrasi teknologi informasi mengintegrasikan teknologi informasi dalam berbagai aspek pelayanan untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan.
- Dengan memperhatikan masukan dari masyarakat dan pegawai, serta mengimplementasikan saran-saran di atas, diharapkan Kelurahan Nongkosawit dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan memenuhi harapan masyarakat dengan lebih baik.

DAFTAR REFERENSI

- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap. *Jurnal Pendidikan, Akuntansi, Dan Keuangan*, 3(1), 1–14.
- Hardiansyah, H. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Pangestuti, D. C., & Husniaty, R. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 46–59. <https://doi.org/10.31294/jabdimas.v4i1.8381>
- Prastiani, N., & Pratiwi, R. Z. (2020). Promosi dan pemasaran pariwisata objek wisata Tirta Sinongko dalam upaya menarik wisatawan. *PROfesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 5(1), 38. <https://doi.org/10.24198/prh.v5i1.21311>
- Pratama, B., & Priandika, A. T. (2020). Sistem Informasi Location Based Service Sentra Keripik Kota Bandar Lampung Berbasis Android. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(1), 81–89. <https://doi.org/10.33365/jtsi.v1i1.237>.
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1), 27–34. <https://doi.org/10.30813/jiems.v13i1.2083>
- Susila, L. N. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Journal of Rural and Development*, 1(1), 63–72.
- Tamara, I.E., N., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3523–3532.
- Wenny Lisninda. (2021). Pengaruh Kemampuan Pegawai, Sarana Layanan Terhadap Kualitas Layanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Kelurahan Batu Piring Kecamatan Paringin Selatan. *Kindai*, 17(2), 271–290. <https://doi.org/10.35972/kindai.v17i2.655>