



Ranah Research
Journal of Multidisciplinary Research and Development

E-ISSN: 2655-0865

082170743613 | ranahresearch@gmail.com | <https://jurnal.ranahresearch.com>

DOI: <https://doi.org/10.38035/rrj.v7i6>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Kualitas Layanan Pengajuan Keberatan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok

Zhafirah Hany Paramastri

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia, zhafirahhany@gmail.com

Corresponding Author: zhafirahhany@gmail.com¹

Abstract *This study aims to determine the quality of objection submission services at the Tanjung Priok Type A Main Customs and Excise Office. The method used is qualitative with a descriptive approach. This study involved seven informants consisting of officers in the field of objections and service users, so that the data obtained came directly from parties actively involved in the service process. The results of the study indicate that, in general, the quality of objection submission services at the Tanjung Priok Type A Main Customs and Excise Office has been running quite well. This is reflected in the responsiveness and empathy of officers, which were rated positively by service users. Officers were considered quite responsive in providing information, answering questions, and paying attention to the needs of service users with a friendly and professional attitude. However, this study also found several obstacles that still need to be improved. Some service users complained about the lack of supporting documents, which often caused delays in the process. Additionally, facilities and infrastructure, such as parking areas, were deemed inadequate in supporting the comfort of service users. Therefore, improvements in these supporting aspects are crucial to enhancing the quality of objection services in the future.*

Keyword: *Service Quality, Public Service, Objective Submission*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pengajuan keberatan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini melibatkan tujuh orang informan yang terdiri dari petugas di bidang keberatan serta pengguna layanan, sehingga data yang diperoleh bersumber langsung dari pihak-pihak yang terlibat secara aktif dalam proses pelayanan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan pengajuan keberatan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok tersebut telah berjalan cukup baik. Hal ini tercermin dari aspek daya tanggap dan empati petugas yang dinilai positif oleh para pengguna layanan. Petugas dinilai cukup sigap dalam memberikan informasi, merespon pertanyaan, serta memperhatikan kebutuhan pengguna layanan dengan sikap yang ramah dan profesional. Meski demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih perlu diperbaiki. Beberapa pengguna layanan mengeluhkan masih adanya kekurangan dalam hal kelengkapan dokumen pendukung yang sering menyebabkan keterlambatan proses. Selain itu, sarana dan prasarana seperti area parkir yang dinilai masih kurang memadai dalam menunjang kenyamanan pengguna layanan. Dengan demikian,

peningkatan pada aspek-aspek pendukung ini menjadi hal yang penting guna mendorong terselenggaranya layanan keberatan yang lebih berkualitas di masa mendatang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Pelayanan Publik, Pengajuan Keberatan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk perwujudan tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak warga negara, terutama dalam bidang administrasi. Dalam hal ini, layanan pengajuan keberatan merupakan salah satu mekanisme formal yang diberikan kepada wajib pajak atau pengguna layanan untuk menyampaikan ketidaksetujuan terhadap penetapan yang dilakukan oleh pejabat Bea dan Cukai. Layanan ini menjadi bagian integral dari sistem pengawasan dan kontrol administrasi, serta merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Kualitas layanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pengguna jasa terhadap institusi publik. Mengacu pada teori kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, terdapat lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai kualitas layanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Penerapan lima dimensi ini dalam layanan pengajuan keberatan penting untuk mengukur sejauh mana Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok mampu memenuhi ekspektasi pengguna layanan dan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.

Namun praktiknya, sebagian besar surat keberatan yang diajukan oleh wajib pajak berakhir dengan putusan ditolak. Persentase penolakan ini secara konsisten lebih tinggi dibandingkan dengan putusan yang dikabulkan sebagian maupun dikabulkan seluruhnya. Kondisi ini menimbulkan persepsi negatif dari pengguna jasa terhadap efektivitas layanan pengajuan keberatan dan menimbulkan pertanyaan mengenai kualitas pelayanan serta transparansi dalam proses pengambilan keputusan. Salah satu permasalahan utama yang turut berkontribusi terhadap tingginya tingkat penolakan keberatan adalah kurangnya data atau bukti pendukung yang disampaikan oleh pihak pemohon. Dalam banyak kasus, wajib pajak atau pengguna layanan tidak melampirkan dokumen yang cukup kuat untuk membantah penetapan yang dikeluarkan oleh petugas bidang keberatan. Ketika keberatan diajukan tanpa disertai data kuantitatif, dokumen pendukung yang relevan, atau analisis yang rinci, maka pihak pemeriksa keberatan akan sulit untuk mengevaluasi dasar argumentasi dari pengajuan tersebut.

Untuk itu, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan pengajuan keberatan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali persepsi, pengalaman, dan evaluasi dari pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses keberatan, termasuk pengguna jasa dan petugas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan pengajuan keberatan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, serta mengidentifikasi kendala dan peluang perbaikan dalam sistem pelayanan keberatan yang saat ini diterapkan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi Bea dan Cukai.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Fadli (2020), metode kualitatif merupakan pendekatan yang berupaya memahami makna dari fenomena sosial secara mendalam dengan menekankan pada pengalaman, perspektif, dan konteks dari partisipan penelitian. Senada dengan itu, Sugiyono (2017) menyatakan bahwa

metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, di mana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai kualitas layanan pengajuan keberatan dari sudut pandang petugas maupun pengguna layanan.

Responden dalam penelitian ini terdiri dari tujuh orang, yaitu dua orang petugas yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pengajuan keberatan dan lima orang pengguna layanan yang pernah mengajukan keberatan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok. Pemilihan responden dilakukan secara purposive, yaitu dipilih secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman langsung terkait layanan pengajuan keberatan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi, dengan panduan pertanyaan semi-terstruktur yang memungkinkan eksplorasi data yang lebih fleksibel dan kaya akan informasi.

Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi penting, kemudian data disusun dalam bentuk naratif untuk memudahkan interpretasi, dan selanjutnya peneliti menarik kesimpulan berdasarkan pola-pola temuan di lapangan. Untuk menjaga validitas data, dilakukan triangulasi sumber dan teknik, dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai responden dan metode pengumpulan data. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu menggambarkan kualitas layanan pengajuan keberatan secara utuh dan akurat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan layanan yang baik, adil, dan profesional kepada pengguna sebagai pemegang hak. Dalam rangka mewujudkan serangkaian pelayanan tersebut, pemerintah berkewajiban menciptakan sistem pelayanan yang responsif, transparan, dan mampu mendorong partisipasi serta pemberdayaan masyarakat demi tercapainya tujuan bersama. Sehubungan dengan kualitas layanan, secara teoritis Parasuraman, Berry Zeithaml (1990) menjelaskan bahwa ada 5 dimensi yang menentukan kualitas layanan, yaitu:

Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan salah satu dimensi utama dalam dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). Dimensi ini mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan sejak pertama kali, tanpa melakukan kesalahan, serta mampu menyampaikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Dalam konteks pelayanan publik, keandalan menjadi indikator penting untuk menilai kredibilitas dan profesionalisme suatu instansi. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa dalam praktiknya masih terdapat kendala pada proses pengajuan keberatan, terutama yang berkaitan dengan kelengkapan data atau dokumen dari pihak pemohon. Ketidaksihinggaan atau ketidakiengkapan dokumen yang disampaikan menyebabkan proses verifikasi dan penilaian menjadi tertunda.

Hal ini berdampak pada penundaan waktu penyelesaian, yang secara langsung mempengaruhi persepsi keandalan layanan di mata pengguna. Namun demikian, pelayanan yang diberikan oleh petugas tetap menunjukkan sikap responsif dan membantu, di mana petugas dengan ramah memberikan penjelasan dan bimbingan dalam melengkapi kekurangan berkas. Dapat disimpulkan bahwa dimensi keandalan dalam pelayanan pengajuan keberatan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok telah menunjukkan komitmen terhadap profesionalisme. Namun, optimalisasi keandalan dapat lebih ditingkatkan melalui

penyampaian informasi yang lebih terstruktur dan mudah dipahami oleh pengguna sejak awal proses layanan.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). Dimensi ini mengacu pada kesediaan dan kemampuan petugas layanan dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan secara cepat dan tepat. Dalam konteks pelayanan publik, daya tanggap juga mencerminkan sejauh mana petugas memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan melalui komunikasi yang terbuka, jelas, dan mudah diakses. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa pelaksanaan dimensi daya tanggap di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok telah berjalan dengan cukup baik. Petugas pada bidang keberatan menunjukkan sikap responsif dalam menanggapi pertanyaan, permintaan, maupun keluhan dari pengguna layanan. Hal ini tercermin dari kesiapan petugas dalam memberikan informasi awal mengenai prosedur pelayanan, serta kesediaan dalam memastikan bahwa seluruh tahapan layanan berjalan sesuai harapan pengguna.

Selain pelayanan langsung, instansi juga menyediakan berbagai kanal komunikasi seperti layanan loket dan Webchat yang memudahkan pengguna dalam mengakses informasi dan bantuan. Keberadaan kanal-kanal ini menjadi indikator bahwa lembaga memiliki sistem layanan yang terbuka dan fleksibel, sesuai dengan karakteristik dimensi *responsiveness* yang mengedepankan kecepatan serta kemudahan akses layanan. Hasil wawancara dengan para pengguna layanan juga menunjukkan bahwa mereka merasa terbantu oleh respon cepat dan penjelasan yang jelas dari petugas. Pengguna juga diberi informasi bahwa mereka dapat menghubungi petugas langsung atau melalui call center resmi yang tersedia di situs lembaga. Hal ini memperkuat persepsi bahwa institusi memiliki sistem komunikasi yang responsif dan mendukung keterjangkauan layanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan dimensi daya tanggap di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok telah mencerminkan kesesuaian dengan teori kualitas layanan, khususnya dalam hal kecepatan layanan, kemudahan komunikasi, dan kesiapsiagaan petugas dalam merespon kebutuhan pengguna layanan.

Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1990) mencakup pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik, jaminan sangat berperan dalam membangun kepercayaan pengguna layanan terhadap instansi penyelenggara layanan. Hal ini ditunjukkan melalui perilaku petugas yang sopan, penguasaan informasi layanan, serta kemampuan dalam menjelaskan prosedur secara akurat dan jelas. Proses penanganan keberatan dilaksanakan oleh petugas yang memiliki kompetensi di bidangnya, dengan menjamin keakuratan informasi serta transparansi dalam setiap tahap pelayanan. Salah satu bentuk nyata dari jaminan tersebut adalah kepastian waktu penyelesaian pengajuan keberatan yang ditetapkan maksimal 30 hari kerja setelah seluruh dokumen dinyatakan lengkap. Ketepatan waktu ini menjadi indikator penting dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas instansi.

Hal tersebut didukung dari sisi pengguna layanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi ekspektasi. Hal ini ditunjukkan oleh kepuasan pengguna yang menyatakan bahwa proses pengajuan keberatan berjalan lancar, sesuai prosedur, dan dalam batas waktu yang telah ditentukan. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok telah menjalankan dimensi jaminan secara optimal. Komitmen terhadap profesionalisme, kepastian proses, serta kualitas interaksi

antara petugas dan pengguna layanan memberikan kontribusi positif dalam membangun kepercayaan pengguna layanan.

Empati (*Empathy*)

Dimensi empati dalam pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan dan permasalahan pengguna layanan, menunjukkan perhatian secara personal, serta menciptakan interaksi yang ramah dan manusiawi. Selain itu, aspek empati juga mencakup keberadaan jam operasional yang nyaman serta kemudahan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden yang merupakan pengguna layanan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok, diketahui bahwa secara umum para petugas telah menunjukkan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan. Pengguna layanan menyatakan bahwa petugas bersikap ramah dan sopan, serta mampu menyampaikan penjelasan dengan jelas dan mudah dipahami.

Selain aspek sikap petugas, bentuk empati juga tercermin dari upaya instansi dalam menyediakan bimbingan dan pendampingan kepada para pengguna jasa. Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok telah mengembangkan berbagai saluran komunikasi untuk memberikan layanan konsultasi, antara lain melalui tatap muka di kantor, Webchat, serta layanan call center yang dapat diakses pada hari kerja. Saluran-saluran komunikasi tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses informasi dan mendapatkan solusi atas permasalahan yang dihadapi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi empati dalam pelayanan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok telah terlaksana dengan cukup baik. Sikap ramah dan komunikatif dari petugas, ditambah dengan tersedianya berbagai kanal informasi, menunjukkan adanya komitmen institusi dalam memberikan pelayanan public yang responsif dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi bukti fisik berfokus pada penilaian terhadap penampilan fisik pelayanan, yang mencakup fasilitas, perlengkapan, media informasi, dan penampilan petugas yang memberikan layanan. Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh gambaran bahwa Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari sisi bukti fisik. Salah satu bentuk upaya tersebut adalah evaluasi berkala terhadap kondisi sarana dan prasarana yang tersedia, yang kemudian menjadi dasar bagi perbaikan maupun penambahan fasilitas guna menciptakan pelayanan yang lebih optimal. Namun demikian, ditemukan beberapa catatan dari pengguna layanan terkait keterbatasan fasilitas, terutama pada area parkir yang dinilai kurang memadai. Area parkir dinilai menyulitkan bagi manuver kendaraan besar atau kendaraan dengan ground clearance rendah. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek fisik yang perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan seluruh pengguna layanan. Selain aspek sarana fisik, upaya peningkatan pelayanan juga dilakukan melalui penguatan layanan informasi.

Sosialisasi terhadap sistem informasi, seperti CEISA 4.0, telah dilakukan melalui berbagai media seperti media sosial, serta informasi yang dipasang di area kantor yang mudah dijangkau oleh pengguna jasa. Ini menunjukkan adanya perhatian terhadap penyampaian informasi yang lebih mudah diakses oleh pengguna layanan. Dari sisi kenyamanan, ruang tunggu dinilai telah memenuhi standar pelayanan yang baik. Fasilitas ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC), kursi yang nyaman, serta papan informasi digital maupun cetak yang mudah dipahami. lingkungan yang bersih dan rapi juga turut memberikan kesan positif terhadap pelayanan. Petugas pelayanan juga dinilai hadir dengan penampilan yang rapi dan siap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Secara keseluruhan, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan pada fasilitas fisik tertentu seperti area parkir, Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok telah menunjukkan komitmen

dalam meningkatkan bukti fisik pelayanan melalui evaluasi sarana prasarana, peningkatan kenyamanan ruang tunggu, dan penguatan layanan informasi.

KESIMPULAN

Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok secara umum telah menunjukkan standar yang cukup baik. Pertama, terlihat dari keandalan (*reliability*) adanya prosedur pelayanan yang sesuai, meskipun masih terkendala kelengkapan dokumen pemohon. Kedua, daya tanggap (*responsiveness*), petugas dinilai memadai, dengan dukungan berbagai kanal komunikasi yang memudahkan akses layanan. Ketiga, adanya jaminan (*assurance*), pada dimensi ini telah dijalankan optimal terlihat dari sikap profesional dan kemampuan petugas dalam membangun kepercayaan pengguna. Keempat, empati (*emphaty*), petugas menunjukkan perhatian dan kepedulian, meski efektivitas komunikasi masih perlu ditingkatkan. Terakhir, adanya bukti fisik (*tangibles*), sarana dan prasarana sudah baik, namun masih terdapat kekurangan pada fasilitas tertentu seperti area parkir. Dengan demikian, peningkatan sosialisasi informasi awal serta perbaikan dan penambahan sarana prasarana menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Arvian, D. A. (2012). Analisis Penyelesaian Pengajuan Keberatan Wajib Pajak PPh Pasal 21 Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar. Universitas Sebelas Maret.
- Awaludin, T., Banga, W., & Basri, M. (2022). Pengaruh kualitas layanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat (Studi pada pengguna jasa kepabeanan dan cukai, Kantor Bea dan Cukai Kendari). *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 11(1), 23–35.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik (Edisi revisi). Gava Media.
- Hidayat, T., & Prasetyo, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kepabeanan. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 5(1), 23–35. <https://doi.org/10.24843/jppi.v5i1.3345>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2017). Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor: PER- 15/BC/2017 Tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan di Bidang Kepabeanan dan Cukai.
- Kusumaningtyas, M. (2024). Kualitas Pelayanan dalam Pengajuan Pembuatan E-KTP di Kantor Desa Suruhwadang Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar. *Transgenera: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 1(2), 49-60.
- Noviyanto, H. (2022). ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDAPATAN BADAN KEUANGAN DAERAH KABUPATEN BENGKULU TENGAH. *Jurnal Sainifik (Multi Science Journal)*, 20(3), 173-182.
- Salsabila, W. F. (2022). “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengajuan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 2(1), 163-174.
- Sholihin, A., & Nuryanah, S. (2024). Analisis Putusan Banding Pengadilan Pajak Sengketa Nilai Pabean: Studi Kasus di KPU BC Tipe A Tanjung Priok. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 23(1), 64-79.
- Sulistiyowati, W. (2018). Kualitas layanan: Teori dan aplikasinya. UMSIDA Press.
- Syawalihyah, N., & Wahyudin, D. (2021). “Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Layanan Penyampaian Surat Keberatan Secara Online (E-Objection) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mentend Dua, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 55-64.
- Tjiptono ANDI., F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction*.
- Widianti, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Bayasari Kecamatan Jatinaraga Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(4), 214-230.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster.