

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN
(Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis)**

Alfina Damayanti¹, Yaqub Ciqusin², Taufiq Rahman Ilyas³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: damayantialfina962@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sukoanyar, Kecamatan Pakis. Permasalahan pelayanan yang ada di Kantor Desa Sukoanyar yakni pemberian pelayanan yang tidak cepat, Belum adanya kejelasan syarat dan prasyarat yang diperlukan dan kurangnya sarana dan prasarana. Dalam penelitian ini terdapat 2 fokus yakni kualitas pelayanan publik yang dianalisis menggunakan 10 indikator yang dikemukakan oleh Zithaml, Parsuraman & Berry dalam bukunya Wiwik Sulistiyowati (2018:27) yang dimana untuk mengukur kualitas pelayanan yang baik terdapat 10 indikator dimensi yakni Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding dan juga faktor pendukung dan faktor penghambat dari kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sukoanyar. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah berjalan dengan baik akan tetapi dari 10 indikator terdapat 2 indikator yang belum berjalan dengan baik yakni dari indikator Tangible dan Communication, selain itu juga masih ditemukan beberapa faktor penghambat yakni Luas Kantor Desa yang tidak besar yang berakibat pada ruangan yang digunakan untuk melakukan pelayanan, Kurangnya sumber daya manusia ketika harus melakukan suatu hal secara bersama sehingga menghambat proses pengadministrasian dan Masyarakat yang Masih kurang memahami akan syarat dan prasyarat yang sedang dibutuhkan.

Kata Kunci: pelayanan publik, kualitas pelayanan, faktor pendukung, faktor penghambat

Pendahuluan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

Kebutuhan akan suatu pelayanan di Indonesia menjadi hal sangat penting dan harus diperhatikan. Seperti yang dikatakan oleh Endar Sugiarto yang menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Oleh sebab itu kepuasan akan suatu pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan ini nantinya hanya akan dirasakan oleh penerima pelayanan itu sendiri.

Aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanan ini tentu menjadi hal sangat penting yang harus diperhatikan. Mengingat bahwa dampak dari kedua aspek ini sangat besar, oleh sebab itu pemberi layanan harus sangat memperhatikan etika dan juga kebaikan dalam memberikan suatu pelayanan. Oleh karena itu sebagai pemberi layanan harus dapat memberikan suatu pelayanan yang baik, adil dan profesional. Pelayanan yang baik ini nantinya akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga nantinya masyarakat akan dengan senang hati menggunakan layanan itu kembali.

Menurut Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2011: 101) mendefinisikan bahwa Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat mendekatkan antara pemerintah dengan masyarakat. Untuk mewujudkan suatu pelayanan yang baik maka diperlukan suatu cara atau strategi yang baik. Oleh sebab itu, pemerintah dan

masyarakat dapat berkolaborasi untuk mewujudkan suatu pelayanan yang berkualitas.

Salah satu aspek yang berupaya memberikan suatu layanan administrasi yang berkualitas adalah wilayah Desa. Desa merupakan tahapan awal yang akan memberikan suatu layanan kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa, menyatakan bahwa Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa Sukoanyar merupakan salah satu Desa yang ada di Kecamatan Pakis, Kabupaten Malang yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan Administrasi yang sering dilakukan di desa Sukoanyar adalah pelayanan administrasi surat menyurat pengantar pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), surat pengantar pembuatan KK (Kartu Keluarga), surat pengantar pembuatan akta perkawinan, surat pengantar pembuatan akta kelahiran, surat pengantar pembuatan akta cerai, surat pengantar pembuatan akta kematian, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar pindah/domisi.

Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan di Desa Sukoanyar juga dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang berkualitas. Oleh sebab itu, pelayanan administrasi di Desa Sukoanyar ini nantinya akan diukur berdasarkan 10 indikator dimensi yakni *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding*.

Adapun pelaksanaan pelayanan yang ada di Desa Sukoanyar dalam memberikan suatu pelayanan masih menunjukkan beberapa permasalahan. Berdasarkan kolom ulasan yang terdapat dalam google maps di Kantor Desa Sukoanyar dan juga pendapat warga yang lain menunjukkan bahwasanya dari beberapa warga mengatakan mengenai pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan masih mengalami beberapa permasalahan, diantaranya: pemberian pelayanan yang tidak cepat, Belum adanya kejelasan syarat dan prasyarat yang diperlukan dan kurangnya sarana dan prasarana.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan di Kantor Desa Sukoanyar belum sesuai dengan yang diharapkan atau diinginkan oleh masyarakat. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan

penelitian yang lebih mendalam mengenai “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI KASUS DESA SUKOANYAR KECAMATAN PAKIS)”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis)?
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis)?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis)
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis).

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan yang dapat dipergunakan sebagai bahan referensi dalam suatu penelitian karya ilmiah.
2. Manfaat Praktis
Diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan saran yang dapat membangun aparatur pemerintah dalam melaksanakan kinerja yang terkait dengan pelayanan publik.

Tinjauan Pustaka **Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2009 menyebutkan definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Agus Dwiyanto(2006:136) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari kepuasan yang diperoleh masyarakat dalam menerima suatu pelayanan. Menurut Lukman (2001:12) yang menyatakan bahwa: “Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapat pengakuan dari pihak pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan”.

Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan yang baik menjadi tuntutan masyarakat terhadap aparat pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan diharapkan atau diinginkan masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah dituntut untuk memberikan atau meningkatkan pelayanan yang telah diberikan. Menurut Zithaml, Parasuraman & Berry dalam bukunya Wiwik Sulistiyowati (2018:27) yaitu:

- a. *Tangibles*: Penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personel dan alat-alat komunikasi yang dapat ditangkap panca indra konsumen.
- b. *Reliability*: Keandalan dari pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- c. *Responsiveness*: Rasa tanggung jawab dari pemberi jasa untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara tepat.
- d. *Competence*: Kemampuan pemberi jasa dalam menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy*: Sikap sopan santun dan perilaku pemberi jasa dalam memberikan pelayanan.
- f. *Credibility*: Keunggulan pemberi jasa dipandang dari sudut kepercayaan yang diberikan konsumen.
- g. *Security*: Tingkat keamanan yang didapat bila berhubungan dengan pemberi jasa.
- h. *Access*: Kemudahan untuk dijangkau dan dihubungi.
- i. *Communication*: Kemudahan konsumen untuk berkomunikasi dengan pemberi jasa mengenai keluhan dan keinginan yang belum tercapai.
- j. *Understanding*: Usaha pemberi jasa untuk mengerti dan memahami konsumen.

Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 yang menjelaskan tentang administrasi kependudukan, administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan dalam penertiban dan penataan dokumen dokumen yang berkaitan dengan persebaran, jumlah, pertumbuhan, kualitas, mobilitas, kesejahteraan, kondisi yang menyangkut dengan sosial, politik, ekonomi, budaya, agama, dan lingkungan masyarakat. Setiap penduduk memiliki hak untuk memiliki dokumen kependudukan,

pelayanan yang sama dalam mengurus pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, berhak untuk mendapatkan kepastian hukum dalam kepemilikan suatu dokumen, informasi mengenai pendaftaran penduduk atas nama dirinya dan juga keluarganya, serta pemulihan nama baik ketika terdapat kesalahan yang dilakukan oleh pihak pengurus administrasi kependudukan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong Moleong, (2008:78) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif peneliti adalah sebagai sumber instrumen yakni sebagai pengumpul data secara langsung. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis Kabupaten Malang) dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif karena data yang dikumpulkan oleh peneliti berupa kata-kata dan kalimat dengan studi mengkaji kualitas pelayanan publik pada administrasi kependudukan.

Fokus Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan publik dan aspek yang belum terpenuhi dengan Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Zithmal, Parasuraman & Berry dalam Wiwik Sulistiyowati (2018:27) yang diukur berdasarkan 10 indikator dimensi yakni Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding.
2. Faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan yang dilakukan di Kantor Desa Sukoanyar.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang digunakan untuk meneliti yang sesuai dengan objek dan fokus penelitian. Adapun lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah di Kantor Desa Sukoanyar, Kecamatan Pakis, Kabupaten Malang dengan unit analisisnya adalah kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan.

Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dengan cara melakukan kegiatan penelitian secara langsung kepada subjek penelitian dengan melakukan kegiatan wawancara kepada beberapa informan yaitu Kepala Desa dan Sekretaris Desa Sukoanyar, petugas pelayanan Kantor Desa Sukoanyar, dan masyarakat Desa Sukoanyar.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data seperti halnya dokumen dan lain-lain. Adapun data sekunder dalam penelitian ini berupa buku, karya ilmiah, arsip, perundangan, catatan, foto-foto dan lain-lain yang ada di lapangan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang lengkap dan relevan dengan tema yang sedang dikaji. Adapun teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap situasi di lapangan penelitian disertai dengan pencatatan terhadap perilaku objek. Hal ini berarti mengamati secara langsung pelayanan publik pada administrasi kependudukan yang dilakukan di Kantor Desa Sukoanyar.

2. Wawancara

Metode wawancara adalah merupakan satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah teknik pengumpulan data dengan mengetahui dokumen, data, dan arsip yang ada keterkaitannya dengan permasalahan yang akan diteliti. Data dokumentasi yang akan diperoleh dari instansi yang akan ditetapkan oleh peneliti untuk penelitian. Beberapa dokumentasi yang di hasilkan oleh peneliti di Kantor Desa Sukoanyar adalah seperti foto dengan subjek penelitian, dokumen, screenshot dari *handphone* dan *website*. Selain itu, peneliti juga menyelidiki dengan menggunakan benda-benda tertulis seperti buku, dokumen, catatan harian dalam lainnya.

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif instrument penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti terlibat langsung dan mengendalikan penelitian mulai dari proses pengumpulan data, pengolahan data, sampai dengan penganalisisan data. Wawasan peneliti mengenai masalah pelayanan publik menjadi alat penting dalam penelitian ini. Adapun instrument

penelitian yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan di kantor Desa Sukoanyar adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti sendiri, Pada pendekatan kali ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Instrumen penelitian ini peneliti berguna sebagai instrument utama.
- b. Pedoman wawancara, dengan melakukan Tanya jawab dengan informan dan subjek yang ada di Kantor Desa Sukoanyar.
- c. Catatan lapangan, dengan menulis hal-hal yang penting dan berkaitan dengan tema yang di sedang di teliti.
- d. Alat pendukung, disini yang dimaksudkan berupa alat tulis dan *smartphone* yang peneliti gunakan pada saat penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yaitu untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam permasalahan. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu jika suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, sehingga bisa dikembangkan menjadi hipotesis. Untuk teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2013:246) bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah penuh. Dalam penelitian ini teknik analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang menyatakan prosedur sebagai berikut:

1. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Pengumpulan data adalah data alami yang berisi apa yang dilihat, didengar, dirasakan, disaksikan, dan dialami sendiri oleh peneliti tentang fenomena yang dijumpai. Pengumpulan data diperoleh dari lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Peneliti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap beberapa responden penelitian terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis). Tahap awal yang dilakukan oleh peneliti adalah mengumpulkan data setelah data terkumpul, selanjutnya peneliti melakukan pemeriksaan kelengkapan serta kejelasan data yang diperoleh, sehingga data yang didapat merupakan data valid.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan hasil catatan lapangan yang kompleks, rumit serta belum bermakna, dengan data reduksi dapat mempermudah penelitian untuk merangkum, mengambil data yang pokok dan penting agar

sesuai dengan permasalahan penelitian yang diambil agar sesuai dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, setelah peneliti mendapatkan data lapangan yang sesuai dengan yang diharapkan maka dilakukan penyederhanaan untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan fokus penelitian untuk mendukung pembahasan serta mengarah pada kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

3. Penyajian data (*Data Display*)

Data yang telah disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matrik atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara yang paling penting dan utama dalam menganalisis data kualitatif yang valid. Pada penelitian ini setelah data direduksi atau dikumpulkan maka data tersebut akan disajikan dalam bentuk penulisan secara naratif yang disajikan dalam bentuk pembahasan yang nantinya dapat dipahami oleh pembaca.

4. Penarikan kesimpulan (*Conclusions Drawing/Verification*)

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah penarikan kesimpulan dimana data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, yang dimana selanjutnya data tersebut akan diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti. Pada penelitian ini setelah dilakukan penyajian data yang disajikan dalam bentuk pembahasan maka ditarik kesimpulan terkait Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis).

Keabsahan Data

Keabsahan data yang diperlukan dalam setiap peneliti dalam rangka untuk mengetahui derajat kepercayaan dalam penelitian. Ada 4 teknik penelitian yang dapat digunakan, yaitu:

1. Kepercayaan (*credibility*)

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah. Pada penelitian ini peneliti membuat pertanyaan untuk melakukan wawancara dengan berbagai pihak terkait wawancara ini akan di cocokkan dan menjadikan dasar dalam penelitian. Kecocokan ini akan di sandingkan dengan data-data yang diterima peneliti agar penelitian ini menjadi lebih akurat.

2. Keteralihan (*transferability*)

Kriteria ini untuk memenuhi kriteria bahwa hasil penelitian-penelitian yang dilakukan dalam konteks tertentu (di mana penelitian dilakukan) dapat diaplikasikan atau di transfer kepada konteks atau setting yang lain untuk membangun keteralihan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara uraian rinci (Moleong, 2005). Pada penelitian ini peneliti mencari secara langsung dengan melakukan observasi dan teknik pengumpulan lain untuk dapat mengetahui - Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis). Maka dengan ini tidak akan terjadi perbedaan data yang signifikan sehingga data akan tetap memiliki keselarasan dan dapat menjadi acuan untuk membangun konteks dalam penelitian lain yang sama.

3. Ketergantungan (*dependability*)

Penelitian kualitatif *dependability* disebut reliabilitas yaitu apabila orang lain dapat mengulangi/mereplikasi proses penelitian, sehingga dalam uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Pada penelitian ini peneliti dapat dilakukan pengulangan penelitian dengan wawancara dan observasi pada Kantor Desa Sukoanyar karena situs dan lokasi penelitian dapat dijangkau dengan mudah.

4. Kepastian (*confirmability*)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kepercayaan (*credibility*) untuk memperhatikan derajat kepercayaan temuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti. Pada penelitian ini hal yang dilakukan adalah menguji hasil penelitian yang berkaitan dengan proses yang telah dilakukan oleh peneliti, terutama yang berkaitan dengan deskripsi temuan penelitian dan diskusi hasil penelitian.

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Sukoanyar.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan harapan bagi masyarakat agar kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat berjalan dengan baik dan memuaskan baik secara individu maupun kelompok pemerintah itu sendiri. Menurut Zithaml, Parsuraman & Berry dalam bukunya Wiwik Sulistiyowati (2018:27) untuk mengukur kualitas pelayanan yang baik terdapat 10 indikator dimensi yakni *Tangibles, Reliability, Responsiveneess, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding*). Berdasarkan

penelitian dan temuan sebelumnya mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sukoanyar maka dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Tangible

Dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai. Ketersediaan sarana dan prasarana seperti adanya computer, papan informasi yang jelas, kursi tunggu dan juga ruang pelayanan yang memberikan kenyamanan bagi semua masyarakat yang akan melakukan pengurusan dokumen. Berdasarkan hasil Penelitian segi aspek mengenai kursi tunggu ini juga dapat dikatakan kurang memadai yang dapat dilihat dari ketersediaan kursi tunggu yang masih kurang banyak karena pada saat masyarakat melakukan suatu pelayanan secara bersama maka ada beberapa masyarakat yang harus berdiri dan juga luas dari kantor Desa yang tidak besar sehingga mengakibatkan ruang yang digunakan untuk melakukan pelayanan sempit sehingga masyarakat harus menunggu diluar. Selain itu juga, adanya kelengkapan papan informasi yang menyediakan akan syarat dan prasyarat berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti masih menunjukkan syarat dan prasyarat yang masih lama. Hal ini dibuktikan dengan adanya perbedaan syarat dan prasyarat yang diperlukan ketika akan mengurus akta kelahiran, dimana pada saat dulu apabila akan mengurus dokumen akta kelahiran diperlukan legalisir akta nikah namun untuk peraturan yang terbaru tidak diperlukan. Berdasarkan hal ini apabila dilihat dari papan informasi yang disediakan masih menunjukkan syarat dan prasyarat yang masih lama.

b. Reability

Dalam aspek ini kemampuan pegawai dalam memberikan suatu pelayanan diperlukan ketelitian, kecermatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Sukoanyar dari aspek *Reability* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan pegawai dalam melakukan penyelesaian dokumen yang

dibutuhkan. Dimana masyarakat merasa bahwa pegawai yang ada di Kantor Desa Sukoanyar ketika membantu pelayanan sangat memperhatikan ketelitian, kecermatan dan ketepatan.

c. Responsiveness

Respon pegawai merupakan salah satu hal yang mendukung kualitas pelayanan. Aspek ini meliputi bagaimana pegawai merespon dengan cepat dalam membantu masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Dilihat dari hasil penelitian diatas aspek *Responsiveness* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar dari segi respon pegawai sudah cepat tanggap yang artinya pegawai Kantor Desa Sukoanyar dalam memberikan pelayanan memberikan respon secara cepat apa saja yang sedang dibutuhkan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari pemamparan masyarakat yang mengatakan bahwa pegawai yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah cepat tanggap dalam melayani pengurusan dokumen.

d. Competence

Aspek ini merupakan kemampuan pemberi jasa dalam menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini pengetahuan serta skill pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi perhatian khusus bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian diatas maka aspek ini sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Dimana pegawai yang ada di Kantor Desa Sukoanyar terutama pada bagian pemberi pelayanan sudah memiliki pengetahuan yang berkompeten. Hal ini dibuktikan dengan pemamparan masyarakat yang merasa bahwa pelayanan yang dilakukan pada saat sekarang lebih baik dari pelayanan yang dulu. Hal ini dikarenakan latar belakang dari pegawai yang sekarang dari segi pendidikan dan juga usia yang lebih tinggi dan lebih muda. Sehingga pegawai yang ada sekarang bisa dengan baik membantu masyarakat. Oleh sebab itu, dari segi aspek aspek ini dapat dikatakan bahwa pegawai yang ada sudah berkompeten sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

e. Courtesy

Aspek *Courtesy* merupakan sikap pegawai dalam memberikan

pelayanan. Dalam hal ini meliputi kesopansantunan dan keramahan pegawai. Berdasarkan hasil penelitian diatas kesopanan dan keramahan pegawai yang ada di Kantor Desa Sukoanyar dalam memberikan pelayanan sudah sopan dan ramah terhadap masyarakat. Selain itu juga pegawai yang ada di Kantor Desa Sukoanyar dalam membantu melakukan pelayanan tidak membedakan dalam artian setiap masyarakat yang membutuhkan bantuan akan pelayanan dokumen langsung dibantu. Masyarakat Desa Sukoanyar merasa bahwa setiap melakukan pelayanan, pegawai yang ada memberlakukan mereka dengan baik dengan menunjukkan sikap yang baik, ramah, sopan dan tidak membedakan sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman ketika melakukan pelayanan. Hal ini dilakukan oleh Kantor Desa Sukoanyar untuk dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang akan mengurus dokumen yang dibutuhkan.

f. Credibility

Aspek *Credibility* merupakan aspek keunggulan pemberi jasa dipandang dari sudut kepercayaan yang diberikan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian diatas aspek *Credibility* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan pemamparan pegawai yang mengatakan bahwa pegawai yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah mengerjakan sesuai dengan bidangnya masing-masing dan juga pemamparan dari masyarakat yang mengatakan bahwa ketika mereka akan melakukan pelayanan pegawai yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sedang bekerja dalam artian mereka tidak main hp ataupun melakukan kegiatan yang tidak seharusnya dan juga sesuainya jam kerja yang dimana pegawai bekerja mulai jam 08.00 sampai dengan 14.00 sesuai dengan yang dintruksikan, sehingga ketika masyarakat akan melakukan pelayanan pegawai sudah ada di tempat bagian pelayanan.

g. Security

Aspek *Security* merupakan aspek mengenai tingkat keamanan yang didapat bila berhubungan dengan pemberi jasa. Berdasarkan hasil

penelitian diatas, aspek *Security* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar dapat dikatakan aman dan bersih. Pertama, mengenai lahan parkir yang ada di Kantor Desa Sukoanyar, dimana masyarakat yang akan melakukan pelayanan dapat parkir di sebelah kiri, depan ataupun di sebelah kanan yang dimana dalam artian lahan parkir yang disediakan luas dan masih bisa dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, lahan parkir yang ada di Kantor Desa Sukoanyar masih bisa dilihat dari ruang pelayanan tersebut dan juga adanya banyak pedagang disekitar Kantor Desa Sukoanyar yang membuat suasana di Kantor Desa ramai akan orang. Kedua, dari segi kebersihan yang ada di Kantor Desa Sukoanyar dapat dikatakan bersih hal ini dibuktikan dengan pemamparan dari pegawai dan juga masyarakat yang menyatakan bahwa ruangan yang ada di Kantor Desa Sukoanyar bersih sehingga tidak adanya hewan-hewan buas yang akan masuk, selain itu hal ini juga di buktikan dengan pengamatan dari peneliti sendiri bahwasanya di Kantor Desa Sukoanyar sudah disediakan tempat sampah. Oleh sebab itu, keamanan dan kebersihan yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sangatlah terjaga sehingga masyarakat yang akan melakukan pelayanan akan merasa nyaman dan aman ketika melakukan pelayanan.

h. Access

Aspek *Access* merupakan aspek dari segi kemudahan untuk dijangkau dan dihubungi. Berdasarkan hasil penelitian diatas, dari segi *Access* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan letak Kantor Desa yang strategis yang dimana terletak di pinggir jalan yang dapat dilihat oleh semua masyarakat. Selain itu dari segi mudahnya aparaturnya untuk ditemui oleh masyarakat juga sudah baik hal ini dikarenakan Kantor Desa Sukoanyar menyediakan 2 staff bagian pelayanan yang diharapkan dapat membantu masyarakat dan juga apabila terdapat salah satu yang berhalangan hadir maka masih ada 1 staff yang bisa membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen. Selain itu juga dikatakan oleh masyarakat bahwasanya pegawai yang ada di Kantor Desa Sukoanyar mudah

ditemui ketika masyarakat melakukan pengurusan dokumen.

i. Communication

Aspek ini merupakan kemudahan konsumen untuk berkomunikasi dengan pemberi jasa mengenai keluhan dan keinginan yang belum tercapai. Berdasarkan hasil penelitian dari segi pemberitahuan informasi masyarakat merasa bahwa masih kurang baik, hal ini dibuktikan dengan proses alur selanjutnya yang harus dilakukan tidak dijelaskan kepada masyarakat yang sedang membutuhkan, sehingga masyarakat merasa kebingungan akan langkah selanjutnya yang harus dilakukan. Padahal masyarakat membutuhkan informasi secara detail mengenai alur apa yang harus dilakukan. Selain itu, meskipun pemberian informasi akan syarat dan prasyarat sudah disediakan melalui banner namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa papan informasi yang tersedia di Kantor Desa Sukoanyar masih menampilkan informasi mengenai syarat dan prasyarat yang lama. Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui pegawai pelayanan ada beberapa perubahan akan syarat dan prasyarat yang harus dilakukan oleh masyarakat.

j. Understanding

Aspek ini merupakan aspek yang memerlukan perhatian yang tulus yang harus dimiliki oleh pegawai dengan berupaya memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dari hasil penelitian diatas aspek *Understanding* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah baik, hal ini dibuktikan dengan pegawai berusaha dengan jelas memahami apa yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwasanya pegawai yang ada sangat peduli akan kebutuhan masyarakat dan juga sigap dalam membantu kebutuhan masyarakat terkait pengurusan dokumen. Selain itu masyarakat juga merasakan bahwasanya selama melakukan pengurusan dokumen pegawai yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah memahami akan kebutuhan yang sedang dibutuhkan. Sehingga masyarakat yang sedang melakukan pelayanan merasa bahwa pegawai sangat membantu masyarakat.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Sukoanyar.

a. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil Penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa faktor pendukung terhadap kualitas pelayanan yang ada di Kantor Desa Sukoanyar seperti yang disampaikan oleh Bapak Usman dan Bapak Wawan yakni:

- 1) Tersedianya alat kerja kantor yang mendukung
Tersedianya suatu ATK menjadi hal sangat penting dalam suatu pelayanan. Seperti yang ada di Kantor Desa Sukoanyar yang dimana untuk memberikan suatu kenyamanan bagi masyarakat yang akan melakukan pengurusan dokumen adalah dengan diberikan bolpoint yang ada di meja yang diharapkan mampu memberikan bantuan dan memudahkan masyarakat ketika sedang melakukan pelayanan.
- 2) Adanya perkembangan teknologi yang sangat baik.
Berkembangnya suatu teknologi juga menjadi faktor pendukung bagi Desa Sukoanyar, dalam hal ini memudahkan bagi pegawai untuk melakukan pengonlinean data sebagai tahapan yang harus dilakukan tanpa harus pergi ke Kantor yang dituju sehingga dengan adanya kemajuan teknologi ini menjadikan kebutuhan akan suatu dokumen dapat cepat tertangani.
- 3) Tersedianya computer dan printer yang membantu proses layanan
Adanya computer dan printer sangat memberikan dampak yang signifikan untuk membantu dalam segala hal termasuk dalam pelayanan. Hal ini juga yang dirasakan di Kantor Desa Sukoanyar yang dimana dengan adanya computer dan printer sangat membantu bagi para pegawai untuk melakukan proses data secara cepat sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

- 4) Adanya sumber daya manusia yang mumpuni dari segi pendidikan dan juga usia. Sumber daya yang mumpuni adalah salah satu faktor pendukung dalam pelayanan. Pegawai yang ada di Kantor Desa Sukoanyar dari segi usia masih muda dan juga pendidikan, hal ini diharapkan pegawai yang ada mampu untuk memahami akan kebutuhan masyarakat dan juga membantu proses pelayanan yang dilakukan bisa cepat dan tepat.
- 5) Tersedianya 2 staf untuk bagian pelayanan agar proses pelayanan bisa berjalan dengan baik. Kantor Desa Sukoanyar memberikan 2 staff bagian pelayanan dengan harapan apabila terdapat suatu pelayanan secara bersama maka masyarakat tidak perlu antri hanya pada satu staf sehingga proses pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan maksimal yang dimana kenyamanan masyarakat itu terjaga dengan baik.
- 6) Tidak adanya pungutan biaya. Faktor pendukung selanjutnya yakni dari segi biaya, dimana Kantor Desa Sukoanyar selama melakukan pelayanan tidak ada pungutan biaya yang diberlakukan. Artinya masyarakat dapat langsung datang ke Kantor Desa Sukoanyar tanpa perlu khawatir akan ada biaya yang harus dibayarkan, sehingga masyarakat akan merasa nyaman ketika melakukan pengelolaan dokumen.

b. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian diatas faktor penghambat yang ada di Kantor Desa Sukoanyar terdapat pada:

- 1) Luas kantor Desa Sukoanyar. Kantor Desa Sukoanyar memiliki ukuran yang tidak besar sehingga ruangan untuk pelayanan menjadi sempit karena harus dibagi dengan ruangan untuk pegawai yang lain. Hal ini menyebabkan terkendalanya suatu pelayanan apabila terdapat banyak masyarakat yang akan

melakukan pengelolaan dokumen.

- 2) Kurangnya sumber daya manusia

Kurangnya sumber daya manusia yang terkadang menghambat proses pengadministrasian karena harus membantu suatu hal ketika terjadi musibah yang dimana pegawai yang ada harus turun tangan secara bersama.

- 3) Masyarakat kurang memahami syarat dan prasyarat yang dibutuhkan

Faktor Penghambat juga berasal dari masyarakat itu sendiri yang dimana masih ada dijumpai masyarakat yang menuntut pelayanan yang sangat cepat tetapi tidak memperhatikan dengan baik akan syarat dan prasyarat yang dibutuhkan sehingga masih banyak dijumpai masyarakat yang kurang memahami akan alur atau prosedur yang harus dilakukan yang harus dilakukan dikarenakan adanya perubahan yang diberlakukan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka ditarik kesimpulan mengenai:

1. Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Sukoanyar diukur berdasarkan 5 aspek menurut Zithmal, Parasuraman & Berry (198:23) yang terdiri dari Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*), maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. *Tangible*

Aspek *Tangible* yang terdiri dari sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Sukoanyar terdiri dari adanya ATK yang menunjang kinerja pegawai, adanya computer, papan informasi, dan kursi tunggu. Namun berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari segi bukti langsung (*tangible*) yang ada di Kantor Desa Sukoanyar dapat dikatakan belum memadai hal ini dilihat dari papan informasi akan syarat dan prasyarat yang belum sesuai dengan peraturan yang baru. Ketersediaan kursi tunggu yang ada di Kantor Desa Sukoanyar masih Kurang ketika banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan.

b. *Reability*

Aspek *Reability* yang di kantor Desa Sukoanyar sudah baik. Dalam aspek ini pegawai yang ada sudah menjalankan sesuai dengan apa yang diharapkan dan dijanjikan terhadap masyarakat.

c. **Responsiveness**

Aspek *Responsiveness* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan kecepatan pegawai dalam merespon akan kebutuhan masyarakat sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

d. **Competence**

Aspek *Competence* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah memiliki pegawai yang berkompeten, yang didasarkan pada latar pendidikan dan usia yang lebih muda dan lebih tinggi.

e. **Coutesy**

Aspek *Courtesy* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah baik, dimana pegawai dalam memberikan pelayanan sudah bersikap sopan, ramah dan tidak membedakan masyarakat yang sedang mengurus dokumen.

f. **Credibilty**

Aspek *Credibilty* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah baik, dimana pegawai bekerja sesuai dnegan bidang masing-masing dan bekerja pada saat jam kerja mulai dari jam 08.00-14.00.

g. **Security**

Aspek *Security* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar dapat dikatakan aman yang terdapat lahan parkir yang luas, dan kondisi Kantor yang bersih.

h. **Access**

Aspek *Access* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar dapat dikatakan mudah dijangkau dikarenakan letak kantor Desa yang ada di pinggir jalan dan juga mudahnya pegawai bagian pelayanan yang bisa ditemui dengan mudah.

i. **Communication**

Aspek *Communication* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar masih kurang baik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat karena kurangnya penjelasan secara detail dan mudah dimengerti akan alur yang harus dilakukan.

j. **Understanding**

Aspek *Understanding* yang ada di Kantor Desa Sukoanyar sudah berjalan dengan baik, dimana pegawai yang ada sudah memahami dengan baik akan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu juga masyarakat merasa bahwa pegawai yang ada sudah sigap dan peduli akan kebutuhan masyarakat.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan di Bidang Admnistrasi Kependudukan di Kantor Desa Sukoanyar.

a) Faktor Pendukung

- 1) Tersedianya Alat Kerja Kantor yang memadai.
- 2) Tersedianya Komputer dan Printer yang cukup.
- 3) Kemajuan teknologi yang mendukung untuk dilakukan online data.
- 4) Staf pelayanan yang berkualitas.
- 5) Disediakan 2 staf pelayanan yang diharapkan memberikan kemudahan bagi masyarakat.
- 6) Tidak adanya biaya dalam mengurus dokumen.

b) Faktor Penghambat

- 1) Luas Kantor Desa yang tidak besar yang berakibat pada ruangan yang digunakan untuk melakukan pelayanan.
- 2) Kurangnya sumber daya manusia ketika harus melakukan suatu hal secara bersama sehingga menghambat proses pengadministrasian.
- 3) Masyarakat yang Masih kurang memahami akan syarat dan prasyarat yang sedang dibutuhkan.

Saran

Berdasarkan Pembahasan Permasalahan Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Sukoanyar, peneliti memberikan saran:

1. Berkaitan dengan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Sukoanyar terutama kursi tunggu yang digunakan perlu ditambahkan beberapa kursi untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat ketika mengurus dokumen atau bisa diganti dengan kursi tunggu besi panjang untuk mengemat ruang.
2. Berkaitan dengan alur kejelasan informasi, peneliti memberikan saran dibuatkan banner mengenai alur yang harus dilakukan ketika akan mengurus dokumen.

Kantor Desa Sukoayar ➡ Kantor Kecamatan ➡ Kepanjen

3. Berkaitan dengan papan informasi yang ada, peneliti memberikan saran dibuatkan banner yang baru yang memuat syarat dan prasyarat yang sesuai dengan ketentuan yang baru supaya masyarakat tidak kebingungan mengenai adanya perubahan akan syarat dan prasyarat yang ada.

Daftar Pustaka

Buku:

- Endar Sugiarto. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dendawijaya, Lukman. 2001. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia
- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: penerbit Gadjah Mada University Press.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. 2008. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia:Surabaya.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sinambela Lijan Poltak dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sulistiyowati, W. 2018. *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Jawa Timur: UMSIDI Press.
- Tjiptono. F. 2011. *Service Magement Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.

Jurnal dan Skripsi:

- Abdurohman. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa:Serang
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Volume 64. Nomor 1.
- Along, A. 2020. *Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. Volume 6. Nomor 1.
- Gali Artha Cendana. 2022. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang*. *Publika*. Volume 10. Nomor 4.
- Hanif Syahputra. 2021. *Analisis pelayanan publik di Kelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan Di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru*. Kota Pekanbaru:Universitas Islam Riau.
- Ida. 2018. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang*. Makassar:STIA LAN Makassar.
- Isbandono, Prasetyo. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya*. *JPSI: Journal of Public Sector Innovations*. Volume 4. Nomor 1.

- Kasihta,N,B, Anuar Sadat. 2022. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota*. *Jurnal-Ilmu Sosial* Volume 17. Nomor 1.
- Safitri, S,D. 2022. *Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Panji Kidul Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo)*. Kota Malang:Universitas Islam Malang.
- Sriwinarni. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru*. Kabupaten Barru: Universitas Muhammadiyah Makassar.

Undang-Undang:

- Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Publik.
- Undang Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 110 Tahun 2016 tentang Badan Permusyawaratan Desa.

Website:

- KantorDesaSukoanyar. Dari <https://www.google.com/maps/place/Kantor+Desa+Sukoanyar+Pakis/@-7.981468,112.7488693,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x2dd62f71e010c72b:0xe16240bccc81ff81!8m2!3d-7.9813716!4d112.7511224?hl=id>
- Kemenkue.go.id. Pentingnya Standar Pelayanan Publik. Dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html#:~:text=Adanya%20standar%20pelayanan%20publik%20memberikan,menuntut%20pengawasan%20masyarakat%20dalam%20penyelenggaraannya> (diakses pada 16 Desember 2022)
- Kompasi.com. 2015. *Etika Dalam Memberikan Pelayanan? Wajib*. Dari <https://www.kompasiana.com/justariss/552c4b3f6ea834524c8b4577/etika-dalam-memberikan-pelayanan-wajib> (diakses pada 16 Desember 2022).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Diakses pada 21 Desember 2022. *Metode-Penelitian-*

Kuantitatif,-Kualitatif,- dan-RDProf.-Dr.-
Sugiyono-(z-lib.org).pdf