



Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan di Desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna

Wilda Isnaini¹, Rosman Ilato², Irawaty Igrisa²

^{1,2} Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Wildaisnaini2701@gmail.com, rosman_ilato@ung.ac.id, irawatyigirisal7@ung.ac.id

Alamat : Jln. Jend. Sudirman No.06, Dulalowo Tim., Kec. Kota Tengah, Kota Gorontalo

Korespondensi penulis: wildaisnaini2701@gmail.com

Abstract. *The purpose of this study is to describe the Quality of Public Services in the Population Administration Sector in Mataindaha Village, Pasi Kolaga District, Muna Regency. To do this, the researcher uses dimensions, namely; (1) tangibless (physical evidence), (2) reliability (reliability), (3) responsiveness (responsiveness), (4) assurance (assurance), and (5) empathy (attention). To do this, this study uses a qualitative descriptive method, with 10 (ten people). The data collection techniques used in this study are based on observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, and data explanation. The results of the study indicate that the tangible dimension is still lacking and needs to be carefully reconsidered by village officials (2) assurance, which also needs to be improved considering that village equipment has not been able to provide timely and accurate services. While other dimensions include (3) reliability. Other dimensions include (4) responsiveness and finally (5) empathy has succeeded in helping the community and providing information about service procedures that are not yet understood by the community.*

Keywords: *tangibless, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna. Untuk Melakukan ini peneliti menggunakan dimensi yakni; (1) tangibless (bukti fisik), (2) reliability (kehandalan), (3) responsiveness (daya tanggap), (4) assurance (jaminan), dan (5) empathy (perhatian). Untuk melakukan hal ini, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan 10 (sepuluh orang). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penjelasan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible masih kurang dan perlu dipertimbangkan kembali secara cermat oleh aparat desa (2) assurance, yang juga perlu ditingkatkan mengingat peralatan desa belum mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu dan akurat. Sedangkan dimensi lainnya meliputi (3) reliability. Dimensi lainnya meliputi (4) responsivitas dan terakhir yaitu (5) empati sudah berhasil membantu masyarakat dan memberikan informasi tentang tata cara pelayanan yang belum dipahami masyarakat.

Kata kunci Kata Kunci: konkret, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati

1. LATAR BELAKANG

Sebagai abdi masyarakat dan pegawai negeri sipil, pelayanan merupakan tanggung jawab utama setiap instansi pemerintah. Karena mereka dipilih oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, maka pelayanan yang diberikan pemerintah lebih merupakan kewajiban daripada hak. Tentunya pelayanan tersebut harus memenuhi syarat, dengan kata lain harus bermutu dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Apabila masyarakat memperoleh pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, dan memuaskan dengan prosedur yang minimal serta harga yang terjangkau, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan bermutu. Oleh karena itu, agar pelayanan

dapat menjawab kebutuhan masyarakat, maka harus dibangun komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan penelitian Haeruddin (2021), standar pelayanan publik adalah standar yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Tingkat perbedaan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dengan kenyataan di lapangan merupakan salah satu cara untuk menilai kualitas pelayanan publik. Masyarakat umum akan menilai kualitas pelayanan baik atau memuaskan apabila pelayanan tersebut sesuai dengan harapannya. Kualitas pelayanan juga dapat dikatakan buruk apabila pelayanan yang diberikan lebih buruk dari yang diharapkan.

Seperti yang terjadi di Kantor Desa Mataindaha, Kecamatan Pasi Kolaga, Kabupaten Muna dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Mataindaha masih kurang bermutu. Dan masih banyaknya permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Mataindaha. Dan hal tersebut dapat dilihat dari dimensi-dimensi pengukur kualitas pelayanan publik yakni (1) *tangibles*, (2) *reliability*, (3), *responsiviness*, (4) *assurance*, dan (5) *emphaty*.

Dimensi (1) *tangibles* Dimensi pertama terdiri dari hal-hal yang berwujud atau bukti fisik, seperti bangunan dan mesin yang sebenarnya. Berdasarkan temuan awal, Desa Mataindaha masih kekurangan infrastruktur dan fasilitas yang diperlukan untuk mendukung proses layanan administrasi kependudukan. Misalnya, kantor desa tidak memiliki gedung sendiri, sehingga semua layanan administrasi saat ini harus disediakan di gedung serbaguna di Desa Mataindaha, yang juga disebut Balai Desa. Selain itu, kantor desa Mataidaha belum menyediakan komputer untuk penyediaan layanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan; akibatnya, sekretaris desa terus melakukan tugasnya dengan menggunakan laptop pribadi. Dimensi (2) berkaitan dengan kapasitas staf dalam memberikan layanan masyarakat yang luar biasa. Hal ini dibuktikan dengan perangkat desa yang tanggap dalam menanggapi berbagai masalah yang muncul di masyarakat selama layanan publik dilaksanakan. Dimensi ke (3) yang meliputi fokus yang diberikan oleh staf kepada klien. Pegawai Kantor Desa Mataindaha dinilai memberikan perhatian yang baik. Aparat desa telah memberikan perhatian lebih kepada kebutuhan layanan masyarakat. di mana mereka berada sehingga masyarakat yang bersangkutan tidak khawatir dengan kesalahan proses layanan yang terjadi. Dimensi ke (4) Tingkat daya tanggap yang ditunjukkan oleh aparat desa di Desa Mataindaha memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan, khususnya dalam hal administrasi kependudukan di kantor desa. Hal ini terbukti dengan respons cepat dari aparat desa. Dimensi ke (5) Pegawai di Desa Mataindaha tidak menjanjikan bahwa layanan akan

selesai tepat waktu, sehingga menghambat proses pelayanan karena membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

2. KAJIAN TEORITIS

Definisi Administrasi Publik

Menurut Caiden (Arik Ariyani, 2016:157), administrasi publik mencakup semua kegiatan administrasi publik yang berkaitan dengan urusan publik. Oleh karena itu, administrasi publik dapat digunakan untuk menggambarkan segala kegiatan yang berkaitan dengan urusan publik. Menurut Rosenbloom (dalam Adhitama, 2021:64), administrasi adalah penerapan teori dan prosedur manajemen, politik, dan hukum untuk melaksanakan arahan pemerintah di bidang eksekutif, legislatif, dan yudikatif, serta dalam rangka tugas pengaturan dan pelayanan masyarakat sebagian atau seluruhnya.

Definisi Pelayanan Publik

Akuntabilitas publik, yang memberikan kesempatan kepada setiap masyarakat untuk menilai layanan yang mereka terima, merupakan ciri pelayanan publik. Sangat sulit untuk mengevaluasi suatu layanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layanan.(Igirisa, 2022:39).

Keban menegaskan bahwa pelayanan publik dapat diartikan secara sempit dan secara luas (lihat Bisri & Asmoro, 2019:64). Dalam pengertian yang paling sempit, pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kewajibannya kepada masyarakat dengan cara menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat.

Definisi Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik, menurut Ristiani (2020:167), adalah proses pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan penyelesaian proyek pelayanan publik dalam rangka mencapai tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang efektif tentu akan memberikan dampak dan memberikan pelayanan yang bermutu, sebaliknya pelayanan publik yang kurang baik akan berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik yang efektif akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Winarsih & Ratminto (dalam Revida et al., 2021; 1) juga sependapat dengan pendapat tersebut, yang menyatakan bahwa manajemen pelayanan publik adalah upaya pengelolaan berbagai aspek (manajemen) dalam proses penyiapan, penyerahan, atau penyediaan barang dan jasa kepada publik, serta proses pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengarahan atau

koordinasi penyelesaian kegiatan pelayanan publik dalam rangka mencapai tujuan pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Tentu saja, kepuasan penerima layanan harus menjadi pertimbangan dalam menilai mutu pelayanan publik yang diberikan oleh semua instansi. Menurut Dwiyanto (dalam Along, 2020:96), kemampuan organisasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pengguna layanan baik melalui layanan administratif maupun layanan teknologi menentukan mutu pelayanan publik. Dalam konteks ini, pengukuran mutu pelayanan berkaitan dengan sudut pandang klien, yang mengharapkan tingkat pelayanan setinggi-tingginya dari para pemberi layanan.

Menurut Yaves dkk. (dalam Made dkk., 2015:2319), kepuasan masyarakat terhadap hasil perilaku word of mouth, termasuk keluhan, saran, dan tukar-menukar atau transfer, dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan publik.

3. METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan teknik kualitatif dalam studi ini, yang merupakan metodologi penelitian berbasis fenomena yang sangat bergantung pada manusia sebagai instrumen utama. Data dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan informan dan observasi. Metode ini menggunakan informasi deskriptif dari orang-orang yang terlihat dalam bentuk bahasa tertulis atau lisan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan Di desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna

Upaya yang harus dilakukan untuk memperlancar proses layanan yang sedang berlangsung, mempercepatnya, transparan dengan masyarakat, dan menjamin kepastian dalam proses layanan itu sendiri mungkin menjadi fokus utama upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik di instansi pemerintah. Diharapkan dengan mengambil langkah-langkah ini untuk meningkatkan kualitas layanan, keluhan publik tentang layanan aparat—seperti waktu tunggu yang lama—akan dapat dicegah.

Ada lima aspek atau indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, menurut Zeithaml et al. (dalam Pasolong, 2019:145):

1. Tangibles (bukti fisik)

Infrastruktur dan fasilitas harus memadai dan mendukung untuk menyediakan layanan publik berkualitas tinggi. Terutama dalam bidang penyampaian layanan publik, fasilitas dan infrastruktur harus menjadi prioritas utama karena mereka memiliki dampak langsung terhadap seberapa puas masyarakat dengan layanan tersebut.

Desa Mataindaha saat ini tidak memiliki gedung kantor desa, menurut penelitian peneliti tentang topik bukti nyata. Akibatnya, semua layanan sementara ditempatkan di Balai Desa, sebuah bangunan serbaguna yang kira-kira berukuran 10 x 6 dan memiliki tiga ruangan yang tidak lagi digunakan karena berbagai kerusakan, termasuk atap bocor, toilet yang tidak berfungsi, dan aula tempat prosedur layanan publik dilakukan. Area layanan itu sendiri, yang terletak di tengah balai desa, memiliki bangku panjang yang digunakan oleh masyarakat saat menunggu layanan, dua meja layanan, meja kerja, printer, laptop, dan speaker.

2. Reliability (kehandalan)

Keandalan adalah komponen penting dari setiap upaya untuk melaksanakan proyek layanan publik. Kemampuan peralatan untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan konsisten dengan komitmen sebelumnya adalah yang dimaksud dengan keandalan dalam konteks ini. Para pejabat harus memenuhi komitmen mereka saat memberikan layanan publik kepada masyarakat untuk membangun kepercayaan dan kepuasan di antara mereka yang membutuhkan.

Kehandalan secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan yang ditawarkan oleh Desa Mataindaha, menurut data observasi dan wawancara. Dalam hal ini, infrastruktur desa dibuat untuk menawarkan layanan publik yang mudah diakses. Itu harus selalu baik untuk menyediakan jangankan sampai mengalami kegagalan dengan pelayanan yang tidak terdefinisi. Semua jenis pelayanan telah berhasil dan adil menyelesaikan tugas mereka, terutama yang ada di Bidang Administrasi Kependudukan aparat desa. Mereka tersedia untuk memberikan klarifikasi tambahan kepada publik mengenai sifat pelayanan atau aspek lain dari administrasi kependudukan yang masih belum mereka pahami.

3. Responsiviness (daya tanggap)

Dalam pengelolaan pemerintahan desa, responsivitas aparat dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat adalah faktor yang krusial. Dalam situasi ini, aparat desa harus

mengutamakan kebutuhan masyarakat di atas kepentingan pribadi mereka untuk memberikan pelayanan terbaik. Akibatnya, masyarakat dapat menumbuhkan rasa percaya diri dan kepuasan terhadap layanan publik yang mereka peroleh dari kantor desa.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah disebutkan sebelumnya dari sejumlah informan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas layanan di kantor Desa Mataindaha sangat dipengaruhi oleh responsivitas pejabat desa terhadap masyarakat ketika menawarkan layanan, terutama di bidang administrasi kependudukan. Ini ditunjukkan oleh respons cepat para pejabat desa terhadap anggota masyarakat yang mengunjungi kantor, menjelaskan konsep-konsep yang tidak jelas bagi masyarakat.

4. Assurance (jaminan)

Salah satu aspek terpenting dalam menjalankan pemerintahan adalah menyediakan layanan publik, seperti yang ada di desa-desa. Oleh karena itu, pemerintah memiliki peran yang sangat luas dalam kehidupan masyarakat sebagai salah satu organisasi yang melaksanakan manajemen pelayanan publik. Memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah tujuan utama pemerintah dalam hal pelayanan publik.

Kantor desa Mataindaha belum dapat memberikan jaminan mengenai ketepatan waktu selama proses pelayanan, maupun belum dapat menyediakan papan informasi mengenai persyaratan untuk layanan administrasi kependudukan, menurut pengamatan dan hasil wawancara peneliti mengenai aspek jaminan. Namun, masih banyak keluhan dari masyarakat setempat tentang lamanya prosedur layanan dan keterlambatan para pejabat desa di kantor desa, sehingga jaminan waktu ini masih sangat kurang. Secara alami, masalah-masalah ini akan mempengaruhi tingkat pelayanan yang diberikan oleh kantor desa di Mataindaha.

5. Emphaty (perhatian)

Kualitas layanan publik sangat dipengaruhi oleh komponen empati (perhatian). Selama percakapan, seorang petugas layanan publik harus mampu menjalin ikatan emosional yang kuat dengan penerima layanan. Karena bagaimana hubungan atau keterlibatan dikembangkan selama penyampaian layanan dapat mempengaruhi seberapa puas penerima layanan.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa pihak desa telah menunjukkan perhatian yang baik (empati) kepada anggota masyarakat yang mengunjungi kantor desa berdasarkan temuan wawancara yang dilakukan peneliti dengan banyak informan di Desa Mataindaha. Untuk mengurangi kekhawatiran masyarakat yang khawatir akan terjadinya kesalahan selama proses pelayanan, mereka bersedia membantu menjelaskan kembali metode pelayanan administrasi kependudukan yang belum dipahami oleh masyarakat.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan Di Desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna

Menggunakan dimensi kualitas layanan seperti tangible (bukti fisik), keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati, bersama dengan metode yang telah ditetapkan sebelumnya dalam penelitian ini, penelitian ini bertujuan untuk menentukan kualitas layanan publik di bidang administrasi kependudukan di Desa Mataindaha, Kecamatan Pasi Kolaga, Kabupaten Muna. Setelah melakukan observasi dan survei lapangan, peneliti telah berusaha untuk menyelidiki dan mempelajari lebih lanjut tentang kualitas layanan publik di bidang administrasi kependudukan di Desa Mataindaha, Kecamatan Pasi Kolaga, Kabupaten Muna. Peneliti juga telah melakukan wawancara langsung dengan Kepala Desa Mataindaha, serta dengan sejumlah pejabat desa lainnya dan anggota masyarakat.

1. Tangibles (bukti fisik)

Kapasitas penyedia layanan untuk membuktikan keberadaannya kepada masyarakat adalah dimensi ini. Fasilitas fisik yang lengkap di lokasi layanan, teknologi (peralatan dan alat yang digunakan), serta kemampuan staf untuk memberikan layanan kepada penerima layanan adalah semua contoh konkret dari layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Penampilan dan fungsionalitas fasilitas fisik dan infrastruktur yang memadai, serta lingkungan sekitarnya, juga merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan. Penyediaan fasilitas fisik adalah definisi singkatnya (Negara et al., 2019:112).

Menurut temuan wawancara peneliti, bukti fisik di Kantor Desa Mataindaha ditunjukkan oleh keberadaan infrastruktur dan fasilitas yang memadai, termasuk gedung kantor, komputer, area tunggu, kursi, dan meja. Oleh karena itu, penting untuk dicatat bahwa bukti fisik atau komponen nyata yang saat ini tersedia masih belum memadai. Ini dibuktikan dengan kurangnya fasilitas fisik; fasilitas lebih lanjut, termasuk komputer, lemari arsip, pendingin udara, dan pembangunan gedung kantor permanen, masih diperlukan untuk mendukung perbaikan kualitas layanan yang ditawarkan di masa depan.

2. Reliability (kehandalan)

Keandalan, menurut Zeithaml et al. (dalam Pasolong, 2019:145), adalah kemampuan penyedia layanan untuk menyediakan layanan dengan tepat, konsisten, dan sesuai janji.

Ekspektasi pelanggan harus dipenuhi, yang memerlukan kinerja yang cepat, layanan yang sempurna, empati, dan akurasi yang tinggi. Ini dapat diringkas sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat, tepat waktu, dan konsisten.

Keandalan di Kantor Desa Mataindaha di Kecamatan Pasi Kolaga, Kabupaten Muna, sudah baik, menurut penelitian yang dilakukan melalui wawancara langsung dengan banyak informan. Ini dicontohkan dengan respons cepat aparat desa terhadap masalah-masalah masyarakat yang dihadapi selama proses penyampaian layanan publik. Untuk memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat, pihak desa dapat meningkatkan kualitas layanan di kantor Desa Mataindaha dengan dukungan sikap reaksi cepat ini.

3. Responsiviness (daya tanggap)

Menurut Zeithaml et al. (dalam Pasolong, 2019:145), responsivitas adalah kemampuan aparat desa untuk memenuhi harapan masyarakat yang menerima layanan dengan menyediakan layanan yang diperlukan secara tepat waktu dan akurat dalam jangka waktu yang ditentukan. Ketepatan waktu dalam penyampaian layanan yang diperlukan adalah indikasi seberapa responsif pejabat setempat. Pola pikir yang ditunjukkan oleh otoritas desa sepanjang proses pelayanan terkait dengan sikap responsif ini. Dengan demikian, untuk mendorong penyampaian layanan publik berkualitas tinggi kepada masyarakat, sikap ini sangat penting dan perlu ada pada setiap petugas layanan.

Responsivitas pejabat desa di Desa Mataindaha dapat sangat menentukan kualitas layanan, terutama di bidang administrasi kependudukan di kantor desa Mataindaha, menurut temuan penelitian peneliti dan wawancara dengan beberapa informan. Para pejabat desa menunjukkan hal ini dengan cepat menjawab pertanyaan dari anggota masyarakat yang mengunjungi kantor desa dan menjelaskan konsep-konsep yang mereka anggap membingungkan.

4. Assurance (jaminan)

Berdasarkan temuan penelitian dan wawancara dengan beberapa informan, peneliti menyimpulkan bahwa masih ada kurangnya kepastian di Kantor Desa Mataindaha. Secara khusus, dapat dinyatakan bahwa para pejabat desa belum mampu menyediakan papan informasi tentang persyaratan layanan administrasi kependudukan atau menjamin ketepatan waktu selama proses layanan. Di sisi lain, penduduk setempat terus mengajukan banyak keluhan tentang durasi proses layanan dan keterlambatan para pejabat desa itu sendiri di kantor desa, yang menunjukkan bahwa jaminan waktu masih sangat kurang. Secara alami, masalah-masalah ini akan mempengaruhi tingkat pelayanan di desa mataindaha.

5. Emphaty (perhatian)

Menurut temuan penelitian dan banyak wawancara dengan informan, para pejabat di Kantor Desa Mataindaha sudah menunjukkan tingkat empati (perhatian) yang tinggi. Para pejabat desa telah memberikan perhatian lebih kepada warga di lingkungan yang membutuhkan bantuan. Untuk mengurangi kekhawatiran masyarakat mengenai potensi kesalahan dalam proses penyampaian layanan, mereka siap membantu menjelaskan kembali metode administrasi kependudukan yang belum dipahami oleh masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Kesimpulan berikut dapat diambil dari temuan penelitian dan diskusi: Kantor Desa Mataindaha telah menyediakan layanan publik berkualitas tinggi ketika dievaluasi dari lima perspektif: bukti fisik (tangible), keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Namun, masih ada beberapa peralatan nyata yang belum ada, seperti komputer, yang sangat penting untuk mendukung proses layanan administrasi kependudukan. Fasilitas-fasilitas ini harus segera disuplai untuk mendukung penyampaian layanan publik yang berkualitas tinggi. Tindakan cepat yang diambil oleh para pejabat desa untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi komunitas selama proses pelayanan menunjukkan bahwa keandalan para pejabat tersebut sudah baik. Dalam hal responsivitas dan empati, juga menguntungkan ketika aparat desa bereaksi cepat terhadap kebutuhan layanan masyarakat. Masyarakat telah banyak mengeluhkan masalah ini karena jaminan (janji) dari para pejabat mengenai waktu pelayanan yang mereka berikan masih sangat tidak memadai.

SARAN

Saran-saran berikut dibuat berdasarkan kesimpulan:

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang ditawarkan, diharapkan bahwa pemerintahan Desa Mataindaha akan lebih memikirkan infrastruktur dan fasilitas serta menyelesaikan sarana penunjang untuk proses layanan.
2. Untuk mencegah proses pelaksanaan layanan publik terhambat, Kepala Desa Mataindaha harus menekankan keluhan masyarakat tentang kehadiran pejabat desa dan ketepatan waktu mereka selama jam kerja.
3. Untuk memastikan bahwa masyarakat menerima layanan berkualitas tinggi, responsivitas dan perhatian pejabat desa terhadap masyarakat selama proses layanan harus ditingkatkan lebih lanjut.

6. DAFTAR REFERENSI

- Adhitama, M. S. (2021). Koordinasi Antar Bidang dan Kerjasama Badan Kepegawaian Daerah dengan Organisasi Perangkat Daerah Lainnya di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo dalam Pemutakhiran Data Sistem Informasi Administrasi Pegawai (SIAP Online). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 007(01), 62-70. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2021.007.01.8>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94-99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Arik Ariyani, L. I. M. dan M. N. (2016). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program*. 2(4), 156-161.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Gunawan, & Solihin. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kapuas Kiri Hulu Kecamatan Sintang. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang*, 20(2), 370-378.
- Haeruddin. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)*, 3(1), 66-74. <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>
- Igirisa, I. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di desa buluwatu kecamatan sumalata timur kabupaten gorontalo utara*. 3.
- Jamal, F., & Guntara, B. (2020). Kualitas Pelayanan Publik dalam Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pagedangan di Tinjau dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Rechtsregel : Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2), 237. <https://doi.org/10.32493/rjih.v3i2.8092>
- Jauhari, H. A. R., Jauhari, M. S. R., Eko, S., & Ginanjar. (2023). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pegawai Kantor Kelurahan Lingasari. *Administratus*, 7(1), 1-10. <https://doi.org/10.56662/administratus.v7i1.173>
- Lutfia, P. L., & Indartuti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal of Office Administration : Education and Practice*, 2(3), 191-197. <https://doi.org/10.26740/joaep.v2n3.p191-197>
- Made, N., Sulistyawati, A., & Seminari, N. K. (2015). *KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN INDUS*. 4(8), 2318-2332.
- Negara, J. A., Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT TABIR ULU KABUPATEN MERANGIN THE*. 25.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., & ... (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (Issue December 2020).
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, X(2), 165-178. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen%20Pelayanan%20Publik%20Pada%20Mall%20Pelayanan%20Publik%20di%20Kabupaten%20Sumedang%20Provinsi%20Jawa%20Barat)