

## **ANALISIS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA CURAHNONGKO KECAMATAN TEMPUREJO KABUPATEN JEMBER**

### ***ANALYSIS OF IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF POPULATION ADMINISTRATION IN CURAHNONGKO VILLAGE, TEMPUREJO SUB-DISTRICT, JEMBER DISTRICT***

**Yogik Ade Pratama <sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan, Jember

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Negara

e-mail: [yogiadep4@gmail.com](mailto:yogiadep4@gmail.com)

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan kualitas pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah Desa Curahnongko pada bidang Administrasi Kependudukan. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini menggali berbagai aspek yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di desa tersebut. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan Kepala Desa, pegawai pemerintah desa, serta warga yang menerima layanan, dan didukung oleh dokumentasi terkait. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa meskipun pemerintah desa telah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan, seperti peningkatan sarana dan prasarana serta pelatihan bagi aparatur desa, masih terdapat kendala signifikan dalam hal penyederhanaan prosedur administrasi dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan yang diperlukan. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah Desa Curahnongko belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan publik yang ideal, sebagaimana diukur melalui kerangka teori pelayanan publik menurut Parasuraman. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif terutama pada bidang Administrasi Kependudukan di Desa Curahnongko. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi desa-desa lain yang menghadapi tantangan serupa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

**Kata kunci:** Analisis; Pelayanan Publik; Administrasi Kependudukan.

#### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the strategies implemented by the Curahnongko Village government in an effort to improve the quality of public services in the field of Population Administration. Using qualitative research methods, this study explores various aspects that influence the effectiveness and efficiency of public services in the village. Data were collected through direct observation, in-depth interviews with the Village Head, village government employees, and residents receiving services, and supported by relevant documentation. The results revealed that although the village government has made various efforts to improve service quality, such as improving facilities and infrastructure and training for village officials, there are still significant obstacles in terms of simplifying administrative procedures and lack of socialization to the community regarding the necessary requirements. Therefore, this study concludes that the strategies implemented by the Curahnongko Village government have not fully met the ideal public service standards, as measured through the theoretical framework of public services according to*

*Parasuraman. This research is expected to make a significant contribution to the development of more effective strategies to improve the quality of public services in the field of Population Administration in Curahnongko Village. In addition, the results of this study are also expected to serve as a reference for other villages facing similar challenges in improving the quality of public services.*

**Keywords:** *Analysis; Public Service; Population Administration.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tanggung jawab pokok dari individu yang menjadi bagian dari pemerintahan dan masyarakat, sebagai bagian dari masyarakat mengimplikasikan bahwa dalam menjalankan kewajiban harus selalu berupaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperlancar segala urusan mereka. Untuk memenuhi harapan masyarakat, petugas pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal. Pemerintah melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan fokus pada peningkatan kualitas individu yang terlibat, karena peran individu sangat signifikan dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan (Nababan & Situmorang, 2023).

Publik selalu menuntut kualitas pelayanan publik di Indonesia masalahnya terletak pada kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas yang ada. Pelayanan publik sering kali dinilai berbelit-belit, lambat, mahal, dan penuh ketidakpastian, yang membuat pengalaman layanan menjadi melelahkan bagi masyarakat. Hal ini disebabkan oleh paradigma bahwa masyarakat seharusnya dilayani dengan baik, namun kenyataannya masih banyak birokrasi yang tidak efektif dalam melayani publik. Kualitas pelayanan publik adalah hasil dari berbagai faktor, termasuk sistem pelayanan yang terstruktur, sumber daya manusia yang menyediakan layanan, strategi yang diterapkan, dan respons dari pelanggan. Faktor-faktor ini perlu diatur dan dikelola secara efektif untuk meningkatkan kualitas layanan. Kualitas pelayanan publik sangat tergantung pada bagaimana pola pelaksanaannya dirancang, dukungan sumber daya manusia yang memadai, serta manajemen kelembagaan yang baik. Artinya, pengembangan kualitas layanan publik memerlukan perbaikan dalam hal desain proses layanan, peningkatan kompetensi dan kualitas sumber daya manusia, serta pengelolaan institusi yang efektif (Mosso et al., 2018).

Pemerintah memiliki tanggung jawab utama untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas bagi seluruh warga sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang. Hal ini dinyatakan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ini mencakup upaya yang dilakukan oleh individu atau kelompok di dalam birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat (Atmajaya & Wirata, 2021).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Jember telah memanfaatkan teknologi daring sejak tahun 2019 dengan meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses pengurusan administrasi kependudukan (adminduk) melalui platform website dan aplikasi berbasis Android. Kepala Dispendukcapil, Isnaini Dwi Susanti, menyatakan bahwa meskipun aplikasi SIP masih banyak digunakan oleh masyarakat, aplikasi ini belum sepenuhnya sempurna dan memerlukan sejumlah perbaikan, khususnya terkait penambahan sumber daya manusia, pengawasan internal, serta peningkatan kualitas pelayanan (Safitri, 2022).

Pada bulan Februari 2022, juga diluncurkan aplikasi J-Lahbako, yang merupakan singkatan dari Layanan Harian Buat Administrasi Kependudukan Orang. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat, terutama di desa-desa dan kecamatan-kecamatan tertentu, sehingga mereka tidak perlu lagi datang langsung ke Dispendukcapil untuk mencetak Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran. Meskipun SIP dan J-Lahbako memiliki sistem yang berbeda dan tidak dapat digabungkan dalam penggunaannya, kedua aplikasi ini menawarkan solusi yang berbeda untuk pengurusan adminduk (Saputra, 2022).

Selain aplikasi daring, Dispendukcapil juga menyediakan alternatif pengurusan adminduk melalui WhatsApp. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, mengingat banyak pengguna yang mengalami kendala seperti lupa password saat menggunakan SIP. Dengan demikian, Dispendukcapil berusaha menyediakan berbagai opsi untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan mereka (Anam, 2022).

Kabupaten Jember, dengan total 248 desa dan kelurahan, merupakan wilayah yang sangat luas dengan kebutuhan administrasi kependudukan yang kompleks. Di antara banyaknya desa dan kelurahan ini, 139 di antaranya telah berhasil mengimplementasikan aplikasi J-Lahbako, sebuah inovasi yang dirancang untuk menyederhanakan dan mempercepat proses administrasi kependudukan. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik, seperti pencetakan Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran, secara langsung dari tingkat desa tanpa harus pergi ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil), yang sering kali menghabiskan waktu dan tenaga (Mahrus, 2022).

Desa Curahnongko di Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember, masih belum terintegrasi dengan sistem ini. Desa ini merupakan salah satu dari sejumlah desa yang belum memanfaatkan teknologi ini, yang dapat berdampak pada kualitas layanan administrasi kependudukan di tingkat lokal. Ketidakhadiran aplikasi ini di Curahnongko dapat berpotensi menimbulkan kendala dalam efisiensi dan kecepatan layanan publik di desa tersebut.

Desa Curahnongko merupakan salah satu desa di Kabupaten Jember yang melaksanakan pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan. Pelayanan Publik bidang Administrasi Kependudukan di Desa Curahnongko meliputi:

1. Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Surat Tinggal Sementara (SKTS)
4. Akta Kelahiran
5. Akta Pernikahan
6. Akta Tanah
7. Ijin Usaha (HO)
8. Pengantar Pembuatan SKCK

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan di Desa Curahnongko Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember, bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Kurangnya efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu masalah utama adalah lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses administrasi, yang sering kali disebabkan oleh prosedur yang rumit dan berbelit-belit. Ketidakmampuan untuk mengelola data penduduk secara efisien juga menjadi kendala serius, yang dapat memperlambat proses pengolahan dokumen administrasi seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Akta Tanah, Ijin Usaha dan surat-surat lainnya. Desa curahnongko sendiri memiliki standard lamanya waktu untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan, menurut AP salah satu Pegawai pemerintah desa curahnongko menyatakan masyarakat bisa menunggu hasil setelah 7 hari lamanya ketika hari kerja, terhitung sejak menyerahkan persyaratan secara lengkap.

Masalah yang sering dihadapi ketika masyarakat ingin mengurus dokumen administrasi kependudukan di pemerintahan Desa Curahnongko adalah banyaknya yang kurang memahami persyaratan yang diperlukan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang tidak membawa persyaratan lengkap saat hendak mengurus pembuatan dokumen. Kekurangan informasi mengenai persyaratan dari pihak Desa juga turut berkontribusi pada masalah ini. Akibatnya, proses pembuatan dokumen tersebut menjadi terhambat. Hal ini dapat memperlambat proses pembuatan dokumen-dokumen tersebut, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Dari hasil wawancara

bersama salah satu masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Desa Curahnongko menyebutkan kurangnya pemberitahuan dari pihak desa terkait apa saja yang harus dibawa ketika mengurus surat administrasi kependudukan sehingga akan berpengaruh terhadap lama waktu prosesnya, biasanya memakan waktu satu minggu lebih bahkan berbulan-bulan.

Kendala dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Desa Curahnongko, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember, meliputi beberapa faktor yang saling terkait. Pertama, kurangnya kesadaran di kalangan pegawai tentang pentingnya peran mereka dalam pelayanan publik menyebabkan kinerja yang belum optimal. Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan juga masih rendah, sehingga partisipasi mereka sering kali kurang memadai. Selain itu, koordinasi yang kurang efektif antar bagian, turut menghambat efisiensi pelayanan. Disamping itu, keterbatasan kemampuan dan keterampilan pegawai dalam memahami dan menjalankan prosedur administrasi menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan berbelit-belit, yang akhirnya menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Curahnongko dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan. Peneliti ingin menggali lebih dalam strategi yang diterapkan serta mengevaluasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan melakukan analisis terhadap pendekatan yang digunakan oleh Pemerintah Desa Curahnongko, diharapkan dapat teridentifikasi faktor-faktor kunci yang efektif dalam meningkatkan pelayanan publik. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan model atau referensi yang berguna bagi pemerintah desa lain yang juga berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik mereka. Maka dari itu, peneliti mengangkat judul “Analisis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Desa Curahnongko Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Administrasi Publik

Administrasi Publik menurut Chandler dan Plano dalam (Hartono, 2018) adalah proses di mana sumber daya dan personel publik diatur dan diselaraskan untuk merumuskan, menerapkan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Istilah Administrasi Publik menggambarkan peran pemerintah sebagai satu-satunya kekuasaan atau regulator yang aktif dan proaktif dalam mengatur dan mengambil langkah serta inisiatif yang dianggap penting atau bermanfaat bagi masyarakat. Hal ini diasumsikan karena masyarakat dianggap sebagai pihak yang pasif, kurang berdaya, dan diharapkan tunduk serta menerima segala ketentuan yang diatur oleh pemerintah.

Administrasi Publik adalah pengelolaan dan penyusunan struktur organisasi serta sumber daya manusia dan materilnya dengan tujuan mencapai target yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sependapat dengan pernyataan diatas yang dikemukakan oleh George J.Gordon administrasi negara mencakup semua aktivitas yang dilakukan baik oleh organisasi maupun individu yang terkait dengan implementasi dan penegakan hukum serta regulasi yang ditetapkan oleh badan legislatif, eksekutif, dan yudikatif (Ghoni et al., 2020).

Administrasi publik adalah pengelolaan dari negara sebagai sebuah entitas organisasi, yang bertujuan untuk mencapai berbagai tujuan yang berkaitan dengan kepentingan negara. Rosenbloom dalam (Syofian, 2020) administrasi publik adalah penerapan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi tugas pemerintah dalam berbagai fungsi legislatif, eksekutif, dan yudikatif, dengan tujuan mengatur dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh atau sebagian.

### 2. Pelayanan Publik

Gronroos mengatakan dalam (Christiani, 2020) bahwa definisi pelayanan merupakan rangkaian

kegiatan abstrak yang tidak memiliki bentuk fisik yang dapat disentuh, yang terjadi ketika konsumen berinteraksi dengan penyedia layanan atau produk. Fokusnya adalah untuk menyelesaikan masalah atau memenuhi kebutuhan para konsumen atau pelanggan. Pelayanan merupakan hasil dari upaya atau kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan tanpa memiliki bentuk fisik yang konkret, namun dapat dirasakan melalui hubungan antara pihak yang memberikan layanan dan pihak yang menerima layanan, yakni konsumen dan penyedia layanan. Tujuan dari kegiatan pelayanan ini adalah untuk memberikan solusi atau memenuhi kebutuhan yang dihadapi oleh para konsumen.

Pasolong dalam (Suandi et al., 2020) menyatakan Pelayanan pada dasarnya merujuk pada aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Hasibuan, pelayanan didefinisikan sebagai pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan yang berkualitas diukur dari kesopanan dan etika yang diperlihatkan dalam pelaksanaannya, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan bagi penerima pelayanan. Sedangkan menurut Moenir dalam (Suandi et al., 2020) mengemukakan bahwa Pelayanan merujuk pada setiap aktivitas yang memberikan manfaat dalam suatu kelompok atau entitas, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan walaupun tidak selalu berujung pada produk fisik.

Menurut Parasuraman dalam (Gumolung et al., 2023), ada beberapa kriteria yang digunakan konsumen untuk menilai pelayanan, yaitu:

- a. Bukti Fisik (Tangible) : Kemampuan untuk menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal melalui penampilan dan kemampuan sarana, prasarana fisik, serta kondisi lingkungan.
- b. Keandalan (Reability) : Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji secara akurat dan terpercaya.
- c. Daya Tanggap (Responsiveness) : Kesiediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan informasi yang jelas.
- d. Jaminan (Assurance) : Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan, mencakup komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.
- e. Empati (Empathy) : Perhatian yang tulus dan personal yang diberikan kepada pelanggan dengan memahami keinginan mereka.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis secara mendalam mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Desa Curahnongko, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember. Penelitian ini dilakukan di Desa Curahnongko, Kecamatan Tempurejo, Kabupaten Jember. Dalam penelitian ini, teknik penentuan informan dilakukan dengan menerapkan metode snowball sampling. Menurut (Sugiyono, 2014) snowball sampling adalah metode penentuan sampel yang dimulai dari jumlah yang kecil kemudian membesar. Metode ini dipilih karena pada awalnya hanya menetapkan satu atau dua informan, tetapi lama kelamaan dan jika data dirasa belum lengkap, maka peneliti akan mencari informan lain untuk melengkapi data yang dibutuhkan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan model interaktif dari (Miles et al., 2014) yang interaktif dari (Miles et al., 2014) yang menerapkan empat langkah dalam menganalisis data, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, penelitian ini mengadopsi kerangka yang dikembangkan oleh Pasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Gumolung et al., 2023), yang menekankan lima aspek utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*). Aspek-aspek ini memberikan panduan komprehensif untuk mengevaluasi berbagai elemen dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

#### 1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Gumolung et al., 2023) mengemukakan salah satu indikator kualitas pelayanan publik adalah bukti fisik (*tangible*), bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

Pada pertengahan tahun 2023, Desa Curahnongko telah melakukan peningkatan fasilitas yang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perbaikan gedung-gedung telah membuat kondisinya jauh lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya. Ruang pelayanan juga diatur ulang untuk memberikan kenyamanan lebih bagi masyarakat yang membutuhkan layanan. Selain itu, penambahan komputer dengan perangkat yang lebih baru dan canggih dilakukan untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi, menggantikan komputer yang lama. Peningkatan fasilitas oleh Pemerintah Desa Curahnongko hingga saat ini dilakukan secara bertahap.

Kondisi peralatan pelayanan publik di Desa Curahnongko saat ini sudah cukup baik, dengan komputer dan printer yang ada dalam keadaan memadai. Namun, beberapa peralatan masih memerlukan pembaruan untuk mengikuti perkembangan teknologi terbaru. Pemerintah desa secara rutin memeriksa dan memastikan semua peralatan berfungsi dengan baik, serta berupaya agar peralatan tetap terbaru untuk mendukung kelancaran pelayanan publik.

Desa Curahnongko menghadapi beberapa kendala terkait fasilitas fisik, terutama dengan peralatan yang mulai menua. Meskipun fasilitas yang ada masih dapat digunakan, masalah ini memerlukan perhatian lebih. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah desa secara rutin melakukan perawatan dan perbaikan pada fasilitas yang ada agar semuanya berfungsi dengan baik. Selain itu, pemerintah desa juga berusaha mengalokasikan anggaran untuk memperbaiki peralatan yang sudah tidak memadai dan terus mencari dukungan tambahan dari pihak luar, seperti pemerintah pusat atau lembaga lainnya, guna meningkatkan kualitas fasilitas dan memastikan pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar dan optimal.

Masyarakat Desa Curahnongko mengakui adanya perbaikan signifikan dalam kondisi fisik kantor pelayanan publik dibandingkan sebelumnya. Penambahan komputer dan peningkatan fasilitas, seperti area parkir yang lebih baik, telah meningkatkan kenyamanan dan keamanan. Meskipun ada kemajuan yang jelas, proses pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun perbaikan fisik sudah dilakukan, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan lebih lanjut. Untuk mencapai efisiensi yang optimal dalam pelayanan publik, perlu adanya fokus pada peningkatan proses dan sistem yang ada agar dapat memenuhi harapan masyarakat secara lebih baik.

#### 2. Kehandalan (*Reability*)

Pasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Gumolung et al., 2023) mengemukakan kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pemerintah Desa Curahnongko telah menunjukkan komitmen yang kuat untuk menjadi lembaga yang dapat diandalkan dalam pelayanan publik. Mereka secara konsisten memenuhi janji yang telah dibuat dengan memastikan bahwa layanan yang diberikan tepat dan dapat dipercaya. Pemerintah desa melakukan pengecekan dan perbaikan proses pelayanan secara rutin untuk memastikan kelancaran operasional. Upaya ini membuktikan dedikasi mereka dalam menjaga kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa masyarakat menerima layanan yang sesuai dengan standar yang diharapkan.

Pemerintah Desa Curahnongko menangani keluhan terkait ketidaktepatan layanan dengan beberapa langkah sistematis. Setiap keluhan yang diterima segera dievaluasi untuk memahami masalah secara

menyeluruh. Setelah detail masalah dikumpulkan, pihak desa berupaya mencari solusi yang cepat dan efektif. Selain itu, pemerintah desa berkomitmen untuk berkomunikasi langsung dengan masyarakat untuk memastikan bahwa masalah yang dilaporkan benar-benar teratasi dan tidak terulang kembali.

Pemerintah Desa Curahnongko memastikan layanan publik selalu tersedia saat dibutuhkan masyarakat dengan melakukan beberapa langkah. Mereka secara rutin memantau ketersediaan layanan dan memastikan fasilitas dalam kondisi baik. Selain itu, jadwal layanan dijaga dengan disiplin, dan petugas selalu siap untuk melayani masyarakat, menjaga kelancaran operasional pelayanan publik.

Masalah dengan kendala layanan terjadi sesekali, meskipun tidak terlalu sering. Dalam menangani masalah tersebut, pihak desa segera melakukan pemeriksaan untuk mengidentifikasi penyebabnya dan mencari solusi. Mereka memastikan bahwa masalah diperbaiki dengan cepat agar layanan dapat kembali normal. Selain itu, mereka terus memantau dan berupaya memperbaiki sistem untuk mencegah terulangnya masalah serupa di masa mendatang.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Gumolung et al., 2023) menyebutkan beberapa indikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya adalah daya tanggap, daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

Daya tanggap pemerintah Desa Curahnongko dalam menangani permintaan layanan dari masyarakat mencerminkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Pemerintah desa mencatat dan memeriksa setiap permintaan layanan, memprioritaskan yang paling penting, dan meneruskannya ke bagian terkait untuk penanganan. Selain itu, mereka secara aktif memantau agar semua permintaan diproses dengan cepat dan tidak ada yang terlewat.

Pemerintah Desa Curahnongko memiliki mekanisme khusus untuk menangani situasi darurat atau kebutuhan mendesak. Mereka menerapkan respons cepat dan berkoordinasi dengan pihak terkait, serta menyediakan nomor kontak darurat yang dapat dihubungi oleh warga kapan saja. Dengan sistem ini, laporan darurat dapat segera ditindaklanjuti secara efektif.

Pemerintah Desa Curahnongko menanggapi kritik atau saran dari masyarakat terkait pelayanan publik dengan cara yang serius dan responsif. Pihak desa mendengarkan dan memahami masalah atau saran yang disampaikan, kemudian berdiskusi dengan tim untuk mencari solusi atau perbaikan yang diperlukan. Selain itu, mereka berusaha memberikan tanggapan kepada masyarakat untuk memastikan bahwa kritik atau saran yang diberikan telah diperhatikan dan ditindaklanjuti.

Pemerintah Desa Curahnongko memiliki prosedur standar untuk menanggapi keluhan atau pertanyaan dari masyarakat. Prosedur tersebut mencakup pencatatan keluhan atau pertanyaan dengan memastikan data yang lengkap, kemudian meneruskannya ke bagian terkait untuk ditindaklanjuti. Pihak desa berusaha memberikan respons yang cepat dan jelas agar masyarakat mengetahui bahwa keluhan atau pertanyaan mereka telah diperhatikan dan ditangani.

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Pasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Gumolung et al., 2023) mengemukakan jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Dalam upaya meningkatkan kompetensi petugas pelayanan publik, pemerintah Desa Curahnongko mengadakan pelatihan secara rutin, mendorong partisipasi dalam kursus atau seminar, serta terus memantau kinerja dan memberikan umpan balik. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa petugas selalu mengembangkan pengetahuan dan keterampilan mereka, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik.

Pemerintah Desa Curahnongko membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dengan memastikan konsistensi dan kualitas layanan. Mereka aktif berkomunikasi dengan

warga untuk mengevaluasi kepuasan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Selain itu, pemerintah desa berusaha menjaga transparansi dengan menjelaskan proses dan hasil layanan agar masyarakat memahami apa yang dilakukan dan merasa lebih percaya.

Untuk menangani situasi di mana masyarakat meragukan kualitas layanan, pemerintah Desa Curahnongko memiliki mekanisme yang terstruktur. Langkah pertama adalah melakukan evaluasi terhadap layanan yang dipertanyakan untuk mengidentifikasi masalah. Selanjutnya, pemerintah desa berkomunikasi langsung dengan masyarakat untuk menjelaskan situasi dan langkah-langkah perbaikan yang telah diambil. Selain itu, tindak lanjut dilakukan untuk memastikan bahwa kualitas layanan meningkat dan kepercayaan masyarakat dapat dipulihkan.

#### 5. Perhatian (*Empaty*)

Pasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Gumolung et al., 2023) mengemukakan Perhatian (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Desa Curahnongko menerapkan berbagai strategi untuk memahami dan memenuhi kebutuhan unik setiap warganya. Pertemuan desa dan musyawarah diadakan untuk memungkinkan warga menyampaikan kebutuhan dan permasalahan secara langsung. Kotak saran yang tersedia di kantor desa menampung masukan dari masyarakat kapan saja. Pelatihan staf dilakukan untuk meningkatkan kemampuan empatik dalam berkomunikasi dan menangani masalah, sementara kunjungan rumah dilakukan untuk menjangkau warga yang kesulitan hadir ke kantor desa. Melalui pendekatan-pendekatan ini, pemerintah desa berkomitmen untuk mendengarkan dan merespons masukan dari warga secara efektif, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah Desa Curahnongko menganggap empati dalam pelayanan publik sangat penting untuk membangun kepercayaan dan komunikasi yang efektif dengan warga. Mereka berkomitmen untuk mewujudkan empati tersebut dengan memastikan staf mereka berkomunikasi dengan baik, mendengarkan secara penuh, dan merespons kebutuhan serta situasi warga melalui pelatihan dan interaksi langsung.

Untuk menangani situasi di mana seorang warga membutuhkan perhatian khusus, pihak desa akan segera mengidentifikasi kebutuhan spesifik warga tersebut dan memberikan perhatian ekstra. Mereka memastikan adanya komunikasi yang jelas dan menugaskan staf terlatih untuk menangani kasus dengan pendekatan yang lebih personal. Jika diperlukan, kunjungan rumah dilakukan untuk memberikan bantuan yang lebih tepat sasaran, dengan tujuan agar setiap warga merasa didukung dan diperhatikan dengan baik.

Pemerintah Desa Curahnongko sangat mengutamakan perhatian ekstra terhadap kebutuhan warga, terutama dalam situasi yang memerlukan penanganan khusus. Misalnya, ketika seorang warga menghadapi kesulitan dalam mengurus dokumen administrasi akibat masalah kesehatan yang serius, staf desa turun tangan dengan mengunjungi rumah warga tersebut untuk memberikan bantuan. Langkah-langkah yang diambil meliputi percepatan proses administrasi dan memastikan semua dokumen yang diperlukan diproses dengan efisien. Staf desa tidak hanya memberikan bantuan teknis tetapi juga memastikan komunikasi yang jelas dan dukungan moral, sehingga warga merasa lebih nyaman dan didukung. Pendekatan ini menunjukkan komitmen Pemerintah Desa Curahnongko untuk memberikan layanan yang tidak hanya efektif tetapi juga empatik, memastikan bahwa setiap warga merasa diperhatikan dan mendapatkan bantuan sesuai kebutuhan mereka.

Meskipun masyarakat merasa diperhatikan dan dihargai dalam pelayanan dari pemerintah desa, terkadang mereka masih merasa kurang puas. Meskipun staf desa mendengarkan keluhan dan merespons dengan ramah, sering kali tidak ada tindak lanjut yang memadai terhadap masalah seperti lamanya proses administrasi. Akibatnya, meskipun pelayanan bersifat ramah, perubahan yang diharapkan dalam kualitas layanan sering kali tidak terwujud.

Dalam beberapa situasi, layanan yang diberikan menunjukkan pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan warga. Misalnya, ketika menghadapi masalah administrasi, petugas tidak hanya



mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian tetapi juga segera mengambil langkah-langkah untuk mempercepat proses dan memberikan solusi yang sesuai. Dalam situasi ini, warga merasa bahwa kebutuhan mereka dipahami dan diprioritaskan dengan serius.

## **Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik**

### **1. Faktor Pendukung**

#### **a. Faktor Aturan**

Faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Curahnongko salah satunya adalah aturan yang diterapkan. Menurut (Moenir, 2015) aturan sangat penting untuk memastikan organisasi dan pekerjaan berjalan dengan teratur dan terarah. Di Desa Curahnongko, aturan-aturan ini sudah mendukung upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Aturan tersebut mencakup evaluasi rutin dan pengecekan berkala untuk memastikan proses administrasi berjalan lebih efisien, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Meskipun demikian, penerapan aturan di lapangan masih memiliki beberapa kelemahan, yang menyebabkan proses administrasi terkadang tidak berjalan dengan optimal.

Selain itu, ada beberapa aturan dan kebijakan yang dianggap perlu diperbarui. Kebijakan yang ada saat ini terkadang membuat proses administrasi menjadi lebih rumit dan sulit diikuti, sehingga membutuhkan penyederhanaan atau penyesuaian agar lebih sesuai dengan kondisi di lapangan. Pemerintah Desa Curahnongko terus berupaya untuk meninjau dan memperbaiki aturan yang ada, dengan tujuan agar pelayanan publik bisa menjadi lebih efektif dan efisien.

#### **b. Faktor Sarana Pelayanan**

Faktor sarana pelayanan merupakan elemen penting dalam mendukung kualitas pelayanan publik, terutama dalam konteks administrasi kependudukan di Desa Curahnongko. Menurut (Moenir, 2015), tanpa sarana kerja yang memadai, pegawai akan kesulitan dalam menjalankan tugas mereka, dan masyarakat pun akan merasa tidak nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Di Desa Curahnongko, fasilitas pelayanan seperti komputer, printer, dan ruang pelayanan sudah tersedia dan berfungsi dengan baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan untuk memastikan kenyamanan dan efisiensi pelayanan.

Pemerintah Desa Curahnongko telah merencanakan beberapa langkah untuk meningkatkan fasilitas pelayanan di masa mendatang. Rencana tersebut mencakup pembaruan peralatan yang ada, termasuk penggantian komputer yang sudah usang dengan perangkat yang lebih modern dan efisien. Selain itu, pemerintah desa juga berencana untuk melakukan perbaikan pada ruang pelayanan agar lebih nyaman bagi warga yang datang untuk mengurus administrasi. Penambahan fasilitas tambahan juga dipertimbangkan untuk mengurangi frekuensi warga harus bolak-balik dalam proses pelayanan.

Secara keseluruhan, fasilitas pelayanan yang tersedia di Desa Curahnongko sudah memadai untuk mendukung kelancaran proses administrasi kependudukan. Namun, adanya kendala seperti alat yang terkadang lambat menunjukkan perlunya peningkatan lebih lanjut. Meskipun komputer dan printer yang ada masih berfungsi dengan baik, peningkatan atau perbaikan fasilitas dianggap penting untuk memastikan bahwa pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan lebih cepat.

### **2. Faktor Penghambat**

#### **a. Faktor Kesadaran**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Curahnongko, Pemerintah Desa dihadapkan pada tantangan yang signifikan, terutama terkait dengan faktor kesadaran. Menurut (Moenir, 2015), kesadaran pegawai terhadap tanggung jawab mereka adalah kunci untuk menciptakan dampak positif bagi organisasi. Namun, di Desa Curahnongko, kesadaran ini masih menjadi salah satu hambatan utama dalam upaya perbaikan pelayanan.

Banyak pegawai di Desa Curahnongko yang belum sepenuhnya memahami pentingnya peran

mereka dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Kurangnya pemahaman ini mengakibatkan rendahnya motivasi dan dedikasi dalam menjalankan tugas, yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk mengatasi masalah ini, Pemerintah Desa telah melakukan berbagai upaya, termasuk pelatihan dan penyuluhan, guna meningkatkan kesadaran dan semangat kerja para pegawai.

Selain itu, kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan juga masih menjadi tantangan. Banyak warga yang menganggap urusan administrasi sebagai hal yang tidak penting atau bahkan merepotkan. Akibatnya, partisipasi masyarakat dalam proses administrasi kependudukan cenderung rendah, yang berpotensi menghambat efisiensi pelayanan. Untuk mengatasi hal ini, Pemerintah Desa terus berupaya mendekati masyarakat secara langsung, memberikan edukasi, serta mengadakan kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepedulian mereka terhadap administrasi kependudukan.

Upaya Pemerintah Desa dalam meningkatkan kesadaran masyarakat telah menunjukkan hasil yang beragam. Sebagian warga merespons dengan positif dan menunjukkan peningkatan partisipasi, namun masih ada yang merasa kurang terdorong untuk terlibat aktif. Pemerintah Desa berusaha untuk menemukan metode yang lebih efektif dan kreatif dalam menyampaikan pesan-pesan penting terkait administrasi kependudukan, dengan harapan dapat menjangkau lebih banyak warga dan meningkatkan kesadaran mereka.

b. Faktor Organisasi

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Curahnongko, faktor organisasi telah menjadi salah satu hambatan yang cukup signifikan. Menurut Moenir (Moenir, 2015) tanpa adanya sistem, prosedur, dan metode yang baik, sebuah organisasi akan menghadapi berbagai masalah yang dapat menghambat pencapaian tujuannya. Meskipun struktur organisasi di Desa Curahnongko sudah cukup mendukung, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah kurangnya koordinasi antar bagian dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun setiap bagian telah memiliki tugas yang jelas, koordinasi yang kurang optimal sering kali menyebabkan terjadinya miskomunikasi dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Akibatnya, proses pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Masalah lain yang muncul dalam konteks organisasi di Desa Curahnongko adalah sistem yang belum sepenuhnya efisien. Beberapa prosedur dan metode kerja yang ada masih memerlukan perbaikan agar dapat mendukung kelancaran pelayanan. Pemerintah desa telah berupaya melakukan berbagai perbaikan sistem, seperti peningkatan efisiensi alur kerja dan pengembangan prosedur yang lebih jelas dan mudah diikuti. Namun, upaya tersebut masih perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang maksimal.

Kekurangan sumber daya manusia juga menjadi kendala yang signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Jumlah tenaga kerja yang terbatas sering kali menyebabkan beban kerja yang berlebihan pada pegawai yang ada, sehingga proses pelayanan menjadi lebih lambat dan kurang responsif. Untuk mengatasi masalah ini, Pemerintah Desa Curahnongko telah berusaha mencari solusi, seperti merekrut staf tambahan dan melakukan pembagian tugas yang lebih efektif di antara pegawai yang ada.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat berbagai kendala organisasi, Pemerintah Desa Curahnongko terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan memperbaiki koordinasi antar bagian, meningkatkan efisiensi sistem, mengatasi kekurangan tenaga kerja, dan mengelola masalah internal dengan lebih baik, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di desa ini dapat berjalan lebih efektif dan memenuhi harapan masyarakat. Tantangan-tantangan

yang ada perlu ditangani dengan serius agar upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat mencapai hasil yang diinginkan.

c. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Faktor kemampuan dan keterampilan merupakan salah satu hambatan utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Curahnongko. Menurut (Moenir, 2015) pegawai harus memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai untuk memastikan tujuan organisasi dapat tercapai. Jika pegawai tidak memiliki keterampilan yang cukup, maka kualitas pelayanan publik akan terganggu dan tujuan dari instansi tersebut akan sulit dicapai. Untuk mengatasi hal ini, Pemerintah Desa Curahnongko telah menerapkan berbagai program pelatihan yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan staf.

Program pelatihan yang diadakan oleh Pemerintah Desa Curahnongko meliputi workshop dan pelatihan teknis yang dilakukan secara rutin. Narasumber dan ahli diundang untuk memberikan pengetahuan tambahan, dengan harapan dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan staf dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Program-program ini terus dievaluasi dan ditingkatkan agar lebih efektif dan bermanfaat, sehingga dapat memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan publik di desa tersebut.

Namun, kendala utama yang dihadapi dalam upaya meningkatkan keterampilan dan kemampuan staf adalah keterbatasan waktu. Banyak staf yang mengalami kesulitan untuk mengikuti pelatihan karena jadwal kerja yang padat. Hal ini menyebabkan staf sulit mengalokasikan waktu untuk pengembangan diri, meskipun pelatihan tersebut sangat diperlukan. Selain itu, masalah biaya juga menjadi kendala, terutama ketika pelatihan yang lebih intensif diperlukan untuk meningkatkan keterampilan secara signifikan.

Meskipun Pemerintah Desa Curahnongko telah berupaya untuk mengatasi kendala tersebut, kemampuan dan keterampilan staf yang bertugas masih belum sepenuhnya memadai. Beberapa staf telah menunjukkan peningkatan kinerja, namun masih ada sejumlah pegawai yang memerlukan pembinaan lebih lanjut. Upaya berkelanjutan terus dilakukan untuk mendorong staf agar mengikuti pelatihan secara rutin dan meningkatkan keterampilan mereka.

Salah satu masalah yang sering dihadapi masyarakat adalah kurangnya pemahaman dan kecakapan petugas dalam menjalankan tugas administrasi kependudukan. Proses administrasi sering kali menjadi lama dan bertele-tele karena petugas tidak memahami prosedur dengan baik. Hal ini mengakibatkan masyarakat harus bolak-balik untuk menyelesaikan urusan administrasi, yang menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, meskipun telah ada upaya untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan staf, hasil yang diperoleh masih belum memuaskan. Pemerintah Desa Curahnongko perlu terus berfokus pada pengembangan keterampilan staf, dengan mencari solusi atas kendala waktu dan biaya yang ada. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan, dapat meningkat secara signifikan dan memenuhi harapan masyarakat.

## PENUTUP KESIMPULAN DAN SARAN

### **Kesimpulan**

Desa Curahnongko telah menunjukkan kemajuan yang baik dalam beberapa aspek kualitas pelayanan publik. Peningkatan fasilitas dan peralatan, yang merupakan bagian dari bukti fisik, telah dilakukan dengan baik. Namun, masih ada kekurangan dalam hal keandalan layanan, yang memerlukan perhatian lebih. Pemerintah desa telah responsif terhadap permintaan dan keluhan masyarakat, tetapi perlu meningkatkan kecepatan dan efisiensi pelayanan. Di sisi jaminan, ada komitmen yang kuat terhadap pelatihan petugas dan transparansi, meskipun ada keraguan mengenai kompetensi beberapa petugas. Dalam hal empati, usaha untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat sudah ada, tetapi pelaksanaannya belum selalu

konsisten dan terkadang tidak diikuti dengan tindak lanjut yang memadai.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat upaya nyata dalam perbaikan, masih terdapat hal yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Faktor-faktor pendukung seperti aturan yang diterapkan dan sarana pelayanan sudah cukup baik, tetapi tantangan seperti kurangnya kesadaran, koordinasi yang kurang, dan keterbatasan keterampilan staf menghambat efektivitas pelayanan. Pemerintah Desa Curahnongko perlu terus memperbaiki aturan, meningkatkan fasilitas, serta mengoptimalkan pelatihan dan koordinasi untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal.

#### **Saran**

Untuk meningkatkan pelayanan publik di Desa Curahnongko, pemerintah Desa Curahnongko sebaiknya memperbaiki dan merawat fasilitas secara rutin serta memanfaatkan teknologi yang sesuai. Pelatihan untuk petugas administrasi perlu ditingkatkan, baik dari segi frekuensi maupun kualitas, agar mereka dapat melayani masyarakat dengan lebih baik. Partisipasi masyarakat juga perlu didorong dengan cara yang lebih sederhana dan mudah diakses, serta memperbanyak kegiatan penyuluhan. Sosialisasi tentang administrasi kependudukan harus dilakukan lebih sering dan melalui berbagai media, agar semua orang bisa mendapatkan informasi dengan jelas dan mudah dipahami. Dengan langkah-langkah ini, pelayanan publik di desa diharapkan menjadi lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anam, N. (2022). *Kini Warga Jember Bisa Urus Dokumen Dukcapil Lewat WhatsApp, Catat Nomornya !* Suaraindonesia-News.Com. <https://suaraindonesia-news.com/kini-warga-jember-bisa-urus-dokumen-dukcapil-lewat-whatsapp-catat-nomornya/>
- Atmajaya, D. G., & Wirata, G. G. (2021). Peranan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sanding Kecamatan Tampaksiring. *Widyanata*, 18(1), 1–11. <https://doi.org/10.54836/widyanata.v18i1.529>
- Christiani, C. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan ( Studi Kasus Di Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora). *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 17(2), 123. <https://doi.org/10.56444/mia.v17i2.1783>
- Ghoni, K. A. A.-D., Wike, W., & Novita, A. A. (2020). Implementasi Program Corporate Social Responsibility di Bidang Pendidikan (Studi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Timur dan PT. Kaltim Prima Coal di Kecamatan Bengalon). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 71–81. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.9>
- Gumulung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(4), 1–11. <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>
- Hartono, S. S. (2018). *Pengaruh Kepemimpinan Publik Kepala Desa Terhadap Tingkat Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Di Desa Terantang Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar*. 13–106.
- Mahrus, A. (2022). *139 Desa di Jember Sudah Gunakan Aplikasi J-Lahbako, Bikin KTP Semakin Dekat*. Jatimtimes.Com. <https://jatimtimes.com/baca/279640/20221209/162500/139-desa-di-jember-sudah-gunakan-aplikasi-j-lahbako-bikin-ktp-semakin-dekat>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook* 3rd Edition. In *Sage Publication*.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Mosso, A., Singkoh, F., & Sumampow, I. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–12.
- Nababan, W., & Situmorang, E. G. V. (2023). Strategi Peningkatan Keefektifan Mal Pelayanan Publik Pada

- Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sumedang Menggunakan Analisis Soar Dan Matriks Qspm. *Jurnal Registratie*, 5(1), 1–19. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3343>
- Safitri. (2022). *Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan, Banyak Manfaat dalam Satu Sistem*. Radarjember.Jawapos.Com. <https://radarjember.jawapos.com/pemerintahan/791116991/aplikasi-sistem-informasi-pelayanan-banyak-manfaat-dalam-satu-sistem>
- Saputra, A. (2022). *Dispendukcapil Jember Luncurkan Aplikasi J-Lahbako untuk Mudahkan Pelayanan Adminduk*. Tadatodays.Com. <https://tadatodays.com/detail/dispdukcapil-jember-luncurkan-aplikasi-j-lahbako-untuk-mudahkan-pelayanan-adminduk>
- Suandi, S., Muhlisin, Novandy, Rachma, N. Slamet, A. R., Nurjoko, N., Saleh, S., Khoiri, S., Hidayattullah, B. H., Furqoni, M., Salfian, H., Wida Lestari, Eka Yulyana, L. A., & Hardiyansyah. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Kependudukan Desa Bangun Rejo Berbasis E-Government. *Journal PPS UNISTI*, 3(2), 1–12. <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-penelitian-pgsd/article/view/23921>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syofian, H. (2020). Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpang Baru Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 10(2), 120–129. <https://doi.org/10.31849/niara.v10i2.3650>