

## Kualitas Pelayanan Administrasi Desa di Desa Pinayungan Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang

Muhammad Indra Yanuar<sup>1</sup>, Ferry Tri Handono<sup>2</sup>, Algie Rahmawan Hidayat<sup>3</sup>,  
Muhammad Syahru Ramadhan<sup>4</sup>, Rizki Hidayatulloh<sup>5</sup>, Evi Priyanti<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Singaperbangsa Karawang

2110631180023@student.unsika.ac.id, 2110631180013@student.unsika.ac.id,  
2110631180004@student.unsika.ac.id, 2110631180024@student.unsika.ac.id,  
2110631180032@student.unsika.ac.id, evi.priyanti@fisip.unsika.ac.id

Dikirim: 17 Mei 2023 Direvisi: 12 Juni 2023 Diterima: 27 Juni 2023

### Abstrak

Peran pemerintah desa sangat vital untuk membuat suatu perubahan yang lebih baik untuk kemajuan desanya terutama untuk kesejahteraan masyarakatnya. Desa memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan seperti kartu keluarga, akta, KTP, surat kematian, dan surat-surat lainnya. Pada pemenuhan fungsi tersebut di lapangan tak jarang dijumpai patologi-patologi yang dapat menjadi penghambat untuk terlaksananya pelayanan administrasi yang baik untuk masyarakat. Maka dari itu tujuan kelompok kami meneliti terkait permasalahan tersebut untuk mengetahui kemudahan akses untuk mendapatkan pelayanan administrasi desa serta untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi untuk masyarakat Desa Pinayungan. Pada penelitian ini kami menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yakni gejala yang terjadi pada saat peneliti melakukan observasi dan wawancara, peneliti dapat merefleksikan dan menafsirkan melalui proses teknik analisis data sehingga dapat menyesuaikan hasil data dengan inti permasalahan yang dipertanyakan kepada informan sekretaris Desa Pinayungan. Peneliti mendapatkan temuan-temuan permasalahan yang menjadi indikasi patologi seperti terhambatnya proses pelayanan administrasi, ketidaksamaan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat hingga kurangnya sumber daya aparatur desa dalam menjalankan kewajibannya.

**Kata kunci:** Pemerintah Desa, Kualitas, Pelayanan, Administrasi

### Abstract

*The role of the village government is vital in making a better change for the progress of its village especially for the well-being of its people. The village has an obligation to provide administrative services to the people who want to take care of the administration of occupation such as family cards, acts, CTPs, death certificates, and other letters. In the fulfilment of such functions in the field is not uncommon to find pathologies that can be an obstacle to the performance of good administrative service to the community. Therefore, the purpose of our group is to investigate the problem in order to find out the ease of access to the services of the village administration as well as to know the quality of the*

*administrative services for the community of the Village Pinayungan. In this study we use qualitative research methods aimed at gathering information about the status of symptoms, i.e. symptoms that occur when researchers perform observations and interviews, researchers can reflect and interpret through the process of data analysis techniques so that they can adjust the results of the data to the core of the problem questioned to the informant of the secretary of the village Pinayungan. The researchers obtained findings of problems that were indications of pathology such as inhibition of the process of administrative service, inequality in providing administrative services to the community to the lack of resources of the village apparatus in carrying out its duties.*

**Keywords:** Rural Government, Quality, Services, Administration

## **PENDAHULUAN**

Peran pemerintah desa sangat vital untuk membuat suatu perubahan yang lebih baik untuk kemajuan desanya terutama untuk kesejahteraan masyarakatnya. Sudah menjadi tugas dan kewajiban dari pemerintah desa untuk menjamin dapat memberikan pelayanan publik dengan standar pelayanan yang bermutu tinggi, prosedur yang tepat, lancar, aman, tertib, kepastian biaya dan waktu, serta pelayanan yang terhindar dari praktik korupsi secara praktis dan santun. Pegawai juga dapat melayani masyarakat secara profesional. Akhirnya masyarakat sendiri akan merasa puas ketika mereka menerima kualitas, layanan profesional dari penyedia layanan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pada Undang-Undang diatas, dapat dilihat bahwa pemerintah desa memiliki kewajiban untuk dapat mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan undang undang yang berlaku. Pelayanan publik dalam pemerintahan desa yang baik harus memenuhi kualitas yang baik dan memuaskan maka dibuatlah perencanaan terhadap pelayanan publik itu agar dapat dijalankan sebaik-baiknya. Namun didalam kehidupan masyarakat saat ini sendiri mengalami berbagai macam perubahan sebagai akibat dari perkembangan dan kemajuan industri teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat yang berdampak ke berbagai lini sektor, seperti sektor pembangunan, perekonomian, pelayanan, kesehatan, dan lain-lain. Kondisi masyarakat yang demikian inilah kemudian menuntut pemerintah desa untuk dapat membuat perencanaan pelayanan publik sebaik-baiknya dalam segala aspek kehidupan dalam masyarakat untuk mewujudkan kepuasan masyarakat itu sendiri. Kemudian berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 6 Tahun 2014, dijelaskan juga bahwa pemerintah desa berkewajiban untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya, pemerintah desa memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik berdasar kepada prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Berdasarkan kepada dua Undang-Undang diatas dapat dilihat bahwa pemberian pelayanan dan peningkatan pelayanan terkhususnya pelayanan administrasi sangat penting untuk masyarakat tak terkecuali untuk masyarakat desa, masyarakat desa berhak mendapatkan pelayanan administrasi yang baik dan berkualitas. Selain itu fungsi administrasi pemerintah desa juga dapat digunakan untuk mengelola setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kegiatan

kemasyarakatan. Dengan cakupan wilayah yang kecil diharapkan pemerintah desa dapat menyerap dan menampung semua aspirasi yang dimiliki oleh warga.

Seerti yang sudah dijelaskan diatas desa memiliki fungsi pelayanan administrasi, fungsi pelayanan administrasi desa sangat penting untuk masyarakat. Desa memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukannya seperti kartu keluarga, akta, KTP, surat kematian, dan surat-surat lainnya. Pada pemenuhan fungsi tersebut dilapangan tak jarang dijumpai patologi-patologi yang dapat menjadi penghambat untuk terlaksananya pelayanan administrasi yang baik untuk masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan sekretaris Desa Pinayungan, peneliti mendapatkan temuan-temuan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan administrasi yang ada di desa pinayungan. Permasalahan ini antara lain adalah pengurusan surat-surat yang sering kali lama dikarenakan kepala desa yang kerap kali tidak ada ditempat sehingga surat tidak bisa langsung ditandatangani dan menunggu kepala desa kembali. Selain itu juga permasalahan terletak pada skill aparatur desa dalam hal pembuatan surat menyurat yang masih minim. Permasalahan yang terakhir adalah kurangnya fasilitas seperti komputer dan juga printer yang ada di desa yang digunakan untuk menunjang pemberian pelayanan administrasi untuk masyarakat. Oleh karena itu lah peneliti berinisiatif untuk mengangkat judul penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Administrasi Desa Di Desa Pinayungan Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang”.

Kualitas sendiri sering kali digunakan untuk menilai dan menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan ataupun spesifikasinya. Menurut (Prawiro M, 2020) Definisi sederhana dari kualitas adalah tingkatan, standar atau derajat dari sesuatu yang baik atau buruk. Dalam hal ini, kata “sesuatu” dapat mewakili banyak hal, baik itu objek, layanan, kondisi, atau yang lainnya. Kebanyakan orang merasa sulit untuk mendefinisikan kata "kualitas" dengan cepat karena itu berarti sesuatu yang berbeda untuk setiap orang dan bergantung pada konteks di mana kata itu dibahas. Kualitas melibatkan upaya untuk memenuhi atau melebihi harapan orang lain. Jika persyaratan dan spesifikasi sudah terpenuhi, maka kualitas barang atau jasa yang ada dapat dikatakan sudah baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi atau tidak tercapai maka kualitas barang atau jasa tersebut dapat dikatakan buruk.

Menurut Harbani Pasolong, 2014 untuk menentukan suatu kualitas produk atau jasa, maka perlu dibuat sebuah indikator yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas yang baik suatu produk atau jasa. Berbagai upaya telah dilakukan untuk membuat indikator-indikator yang terukur dan sesuai dengan masalah penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan produk atau jasa dan pengendalian kualitasnya terjamin terlaksana.

Menurut Fandy Tjiptono , Harbani Pasolong, 2014 kualitas menurutnya adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan;
2. Kecocokan pemakaian;
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan;
4. Bebas dari kerusakan;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang mempunyai makna membantu/mengurus segala hal yang diperlukan seseorang sehingga sebuah pelayanan dapat dimaknakan sebagai: perihal/cara melayani, service/ jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Panjaitan et al., 2019)). Lebih lanjut Ratminto dan Atik Septi (Kulrniasih & Widowati, 2016) menjelaskan pelayanan umum dapat diistilahkan sebagai segala hal bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi sebuah tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam penerapannya menggunakan indikator, diantaranya menurut (Yulnulingsih, 2004) menyampaikan secara umum wujud pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya kemudahan mendapatkan pelayanan;
- 2) Memperoleh perlakuan yang sama dalam pemberian pelayanan;
- 3) Pelayanan yang diberikan jujur dan transparan, serta pelayanan yang bermutu.

Kemudian menurut Sinambella, 2014 secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan salah satu faktor yang cukup penting dalam melakukan suatu penelitian dan metode penelitian juga merupakan usaha untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji suatu kebenaran pengetahuan dengan cara ilmiah. Oleh karena itu, metode yang digunakan dalam suatu penelitian harus tepat sehingga jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata sehingga data yang dianalisis tidak berupa angka-angka seperti halnya pada penelitian kuantitatif. Menurut (Sentosa, 2019) penelitian kualitatif dimaksudkan

untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian itu dilakukan. Maka dari hal tersebut, penelitian kualitatif mampu mengungkap berbagai fenomena-fenomena pada suatu subjek yang ingin diteliti secara menrinci.

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data (subyek maupun sampel penelitian) sehingga teknik pengumpulan data ialah suatu kewajiban, karena teknik pengumpulan data ini nantinya digunakan sebagai dasar untuk menyusun instrumen penelitian. (Syafri Wirman, 2012) Instrumen penelitian merupakan seperangkat peralatan yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian. Oleh karena itu, tahapan ini tidak boleh salah dan harus dilakukan dengan cermat sesuai prosedur dan ciri-ciri penelitian kualitatif.

Dalam penelitian kualitatif, kualitas riset sangat tergantung pada kualitas dan kelengkapan data yang dihasilkan. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data lazimnya menggunakan metode observasi, dokumentasi dan wawancara. Oleh karena itu, kemungkinan menggunakan sumber-sumber non-manusia (*non-human source of information*), seperti dokumen, dan rekaman (*record*) yang tersedia.

Semua hasil wawancara, studi dokumentasi dan observasi akan dijadikan landasan untuk merefleksikan kepada pertanyaan. Dalam hal ini, penulis akan menafsirkan hasil data melalui proses teknik analisis data sehingga dapat menyesuaikan hasil data dengan inti masalah yang ditanyakan. Semua hasil dari pengumpulan data dilakukan pengolahan kembali untuk menjadikan data yang efektif dan jelas. Semua keterangan mengenai pengetahuan narasumber mengenai permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini akan dianalisis. Adapun waktu pelaksanaan mengenai sesi wawancara dengan pihak Desa Pinayungan dilaksanakan pada hari/tanggal Jumat, 14 april 2023, dengan narasumber sekretaris Desa Pinayungan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Suatu organisasi publik terutama desa sebagai lembaga yang berhubungan langsung dengan masyarakat setiap harinya, takaran keluarnya adalah pelayanan publik yang sudah diberikannya. Tinggal bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Masyarakat luas, sebagai pihak yang dilayani tentunya mengharapkan suatu pelayanan yang benar-benar memuaskan baik dari segi kuantitas, terutama dari segi kualitasnya. Pelayanan yang benar-benar mewujudkan kualitas yang diharapkan, tentunya tidak terlepas dari aparat pemerintah khususnya dalam hal ini yaitu aparat pemerintah desa dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, dimana penilaian ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Untuk menjamin terwujudnya kebutuhan masyarakat, pemerintah desa perlu menciptakan kondisi yang aman, nyaman dan memungkinkan bagi setiap masyarakat agar dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama. Oleh sebab itu, pemerintah desa perlu meningkatkan perannya secara aktif dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Pemerintah desa harus melibatkan dirinya secara langsung sehingga pelayanan masyarakat dapat berjalan semaksimal mungkin.

Penilaian suatu kualitas pelayanan dilakukan pada saat pelaksanaan pelayanan tersebut, dikala terjadi kontak antara masyarakat dengan pihak yang memberikan pelayanan/petugas/pemerintah contoh praktiknya yang terjadi setiap hari dilapangan adalah

pemberian pelayanan terutamapelayanan administrasi di desa. Pada pelayanan administrasi sangat memerlukan kontak antara masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan petugas pemberi pelayanan dalam hal ini adalah aparatur desa. Dalam proses yang terjadi ini kita dapat menilai bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang berjalan di sebuah desa apakah sudah berjalan dengan baik dan efektif atau malah sebaliknya terdapat patologi-patologi yang menghambat pemberian pelayanan administrasi tersebut.

Pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah desa pinayungan adalah melayani keperluan masyarakat dalam hal pengurusan KK, KTP, Akte kelahiran, surat keterangan penduduk, surat kelakuan baik dan lain sebagainya. Pelayanan yang diberikan oleh Desa Pinayungan kepada masyarakat merupakan otoritas yang wajib terpenuhi. Pemberian pelayanan yang dilakukan harus bisa memenuhi kebutuhan warga terutama pelayanan pada bidang administrasi. Data yang kami dapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris Desa Pinayungan menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan-permasalahan dalam pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat. Permasalahan yang ada mulai dari kurangnya sarana dan prasarana penunjang seperti komputer dan juga printer yang ada di desa. Kemudian pengurusan surat-surat yang sering kali agak lama dikarenakan kepala desa yang kerap kali keluar dan tidak ada ditempat sehingga surat tidak bisa langsung ditandatangani dan menunggu kepala desa kembali. Selain itu perlu adanya pengembangan skill para aparatur desa dalam hal pembuatan surat menyurat. Untuk menunjukkan lebih lanjut lagi antara korelasi antara teori dari (Yuniningsih, 2004) yang kami gunakan sebagai dasar penelitian dengan data yang kami dapatkan dari lapangan, bisa dijelaskan sebagai berikut, yaitu:

- a. **Adanya kemudahan mendapatkan pelayanan**, kemudahan yang dimaksud disini adalah bagaimana akses masyarakat di lapangan untuk mendapatkan pelayanan administrasi serta ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang untuk pelaksanaan pemberian pelayanan administrasi. Untuk kemudahan akses masyarakat di Desa Pinayungan sendiri berdasarkan wawancara yang telah kami lakukan sudah baik dimana masyarakat ketika ingin mengurus surat-surat terkait administrasi kependudukan, maka masyarakat bisa langsung datang ke desa. Berikutnya adalah sarana dan prasarana, untuk sarana dan prasarana sendiri yang ada di desa pinayungan menurut sekretaris desa masih belum cukup untuk memenuhi pelayanan administrasi kepada masyarakat yang ada. Menurut sekretaris desa, desa masih membutuhkan unit komputer dan juga printer untuk menunjang pelayanan administrasi untuk masyarakat.
- b. **Memperoleh perlakuan yang sama dalam pemberian pelayanan**, masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama dalam pemberian pelayanan, tidak boleh ada yang diistimewakan atau memberikan perlakuan khusus dengan alasan apapun. Pada pelayanan administrasi yang terjadi di Desa Pinayungan menurut sekretaris desa tidak ada pemberian perlakuan khusus dan diistimewakan kepada orang-orang tertentu. Masyarakat memperoleh perlakuan yang sama dalam memperoleh pelayanan.
- c. **Pelayanan yang diberikan jujur, transparan serta pelayanan yang bermutu**, untuk menciptakan pelayanan yang jujur, transparan serta bermutu diperlukan kualitas sumber daya aparatur desa yang sudah bisa memahami, mengerti dan menguasai apa saja tugas yang dia miliki. Selain itu juga harus ada perubahan *mindset*

dari aparatur desa untuk memberikan pelayanan yang cepat dan maksimal untuk masyarakat desa sehingga bisa tercipta pelayanan yang berkualitas dan bermutu. Kualitas aparatur desa pinayungan menurut pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di kantor desa menunjukkan bahwa penguasaan *soft skill* yang dimiliki oleh aparatur desa masih sangat kurang terutama mengenai layanan administrasi seperti dalam pembuatan surat, berikutnya untuk pemahaman mengenai tugas masing-masing yang harus dikerjakan sudah baik. Selain itu permasalahan yang peneliti temukan berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris desa adalah mengenai waktu pembuatan surat pengantar administrasi kependudukan yang sering mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya, dikarenakan kepala desa sebagai pihak yang berwenang menandatangani surat tersebut sering tidak ada di kantor desa sehingga dapat menghambat pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pada wawancara yang kami lakukan dengan sekretaris Desa Pinayungan dan juga berdasarkan kepada observasi yang dilakukan, kemudian dikaitkan dengan teori pelayanan yang baik yang dikemukakan oleh (Yuniningsih, 2004), maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi yang ada di Desa Pinayungan belum cukup baik. Masih terdapat berbagai macam persoalan-persoalan yang ada dalam pelaksanaan pelayanan administrasi untuk masyarakat, diantaranya :

- a. Kurangnya kualitas aparatur desa dalam hal penguasaan terhadap pembuatan surat menyurat, kemudian fasilitas serta sarana dan prasarana yang dimiliki masih belum cukup dalam hal ini adalah jumlah komputer dan printer yang ada kurang sehingga dapat menyebabkan pemberian pelayanan administrasi untuk masyarakat akan menjadi lama, kemudian kepala desa yang sering tidak ada di kantor juga dapat menambah proses waktu pembuatan surat menyurat menjadi lama karena membutuhkan tanda tangan kepala desa.
- b. Pada pelayanan administrasi di Desa Pinayungan tidak ada pemberian perlakuan khusus dan diistimewakan kepada orang-orang tertentu. Masyarakat memperoleh perlakuan yang sama dalam memperoleh pelayanan.
- c. Pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa Pinayungan masih kurang terutama dalam *soft skill* yang dimiliki oleh aparat Desa Pinayungan yang menyebabkan pelayanan Desa Pinayungan belum bermutu. Agar pelayanan administrasi di Desa Pinayungan dapat menjadi lebih baik lagi perlu ada pemberian pelatihan atau peningkatan kualitas aparatur desa mengenai keahlian dalam surat menyurat dan penguasaan teknologi, penyediaan sarana dan prasarana harus terpenuhi guna menciptakan pelayanan administrasi yang baik bagi masyarakat yang ada di Desa Pinayungan.

## REFERENSI

- Harbani Pasolong, M. S. (2014). *Teori Administrasi Publik*.
- Kurniasih, W., & Widowati, N. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 294–305. [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id)

- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat The Role of the Village Government in Improving the Quality of Administrative Services to the Community. *PERSPEKTIF*, 8 (1) (2019): 32-38. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>
- Prawiro M. (2020, June). *Memahami Apa Itu Kualitas. Pengertian dan Definisi Istilah*. <https://www.maxmanroe.com/>.
- Sentosa, Puja. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis*. SKRIPSI Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Syafri, Wirman. (2012). *Studi tentang administrasi publik (Administrasi)*. PT Gelora Aksara Pratama.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. (n.d.).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.). [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id)
- Yuniningsih, T. (2004). Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah Teoritis. *JIAKP*, 1(1), 117–130.