

ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF POPULATION ADMINISTRATION

Supardi¹, Indrayani², Khaidir³, Desi Astika Sari⁴, Saiful Bahri⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Riau Indonesia, Rengat, Indonesia

E-mail: Supardi@unrida.ac.id, yaniindra@gmail.com, Khaidir@unrida.ac.id, desiastikasari@gmail.com, saifulbahri@gmail.com

Abstrak: Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu. Jenis pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel yaitu *Accidental Random Sampling*. Key informan yaitu PJ Kepala Desa, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan dan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kantor Desa Pekan Heran. Analisis data yaitu redaksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan cukup baik berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*) Kantor Desa Pekan Heran hanya memiliki luas ruang cukup kecil yaitu 4x6 m² untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 2 orang. Pada aspek kehandalan (*reliability*) bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Aspek daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan atas hambatan yang dialami masyarakat. Dilihat dari aspek jaminan (*Assurance*) khususnya keamanan di Kantor sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Aspek empati (*empathy*) yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan terlihat dari sikap petugas yang memberikan kejelasan prosedur pelayanan dan menerima kritik mapun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.

Abstract: Public services are closely related to capability, responsiveness, timeliness, and the availability of facilities and infrastructure. If the services provided meet the expectations of the service users, then the service can be considered as quality service. This study aims to analyze the implementation of public services in the field of population administration in Pekan Heran Village, Rengat Barat District, Indragiri Hulu Regency. The research uses a descriptive qualitative approach. The sampling technique applied was Accidental Random Sampling. Key informants included the Acting Village Head, Head of Services, Head of Government Affairs, and community members currently receiving services at the Pekan Heran Village Office. Data analysis consisted of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the implementation of services is fairly good. From the aspect of physical evidence (*tangibility*), the village office has a relatively small space of 4x6 m² with two service officers. Regarding reliability, the community expressed satisfaction with the services provided by the General Services Division, particularly in terms of effectively handling complaints and maintaining timeliness and accuracy. In terms of responsiveness, the staff demonstrated attentiveness in assisting residents with the challenges they faced during the service process. From the assurance aspect, efforts to improve service quality and provide a sense of security were evident—for instance, assigning a parking attendant to maintain order in the parking area. The empathy aspect was shown through a pleasant service experience, as staff clearly explained service procedures and accepted criticism and suggestions sincerely as input for better service delivery.

Keywords: *Quality, Public Service, Population Administration.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi masyarakat dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu fungsi utama pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan kebutuhan peraturan perundang-undangan, akan tetapi pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif hal ini terlihat dari beberapa ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah setiap kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan

oleh setiap warga negara dan penduduk dan didefinisikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Indrasari, (2019) suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kemudian menurut penelitian Gali Artha Cendana dan Tenda Aktiva Oktariyanda (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok masih dikategorikan baik. Kualitas pelayanan tersebut tercermin dari bagaimana pegawai melayani masyarakat dengan baik dan bagaimana mereka tetap berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu dalam lima tahun terakhir telah dilakukan penelitian terkait dengan kualitas layanan pada sektor jasa konstruksi seperti Hidayat dan Sulistyani (2021), Najmi (2021), Sisdiyantoro dan Marendhika (2019), Yuanitasari, Wardoyo dan Indarto (2019). Penelitian tersebut masih menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara.

Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011) ada lima indikator pelayanan sebagai berikut :

1. Berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan masyarakat menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada organisasi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competent*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus

dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

Mencermati pelayanan publik memang menarik. Hal ini karena kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar warga Negara atas barang/jasa dan pelayanan administrasi adalah untuk kepentingan umum. Karena fokus kegiatannya pada barang publik dan pelayanan publik, maka dalam dinamika kehidupan masyarakat, perilaku masyarakat berkaitan atau relevan dengan kegiatan pelayanan publik. Buruknya pelayanan publik di Indonesia bukan menjadi rahasia lagi, lambatnya lembaga negara memberikan pelayanan, mempersulit proses layanan serta lamanya proses penyelesaian pelayanan publik menjadikan ciri khas dari lembaga Negara.

Pada instansi pemerintah yang menerima jasa pelayanan yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pemerintah menjadi kunci atas berkualitas tidaknya pelayanan pemerintah. Salah satu instansi pemerintah tersebut yaitu Desa Pekan Heran yang melaksanakan fungsi pelayanan administrasi kependudukan.

Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu yang ditetapkan sebagai lokasi penelitian dengan luas wilayah Desa Pekan Heran 925.000 Ha. Adapun batas-batas wilayah Desa Pekan Heran sebagai berikut: Sebelah Utara :

Redang Seko, Sebelah Selatan: Pematang Reba, Sebelah Barat : Desa Redang, Sebelah Timur : Desa Rantau Bakung. Dengan jumlah penduduk 4.770 jiwa terdiri dari 1.660 berjenis kelamin laki-laki dan 3.110 berjenis kelamin perempuan. Keadaan Desa Pekan Heran berdasarkan topografinya terdiri dari daerah dataran rendah, dataran tinggi dan rawa terletak di pinggiran aliran sungai Indragiri dan ketinggian 15 meter dari permukaan laut, dengan banyak curah hujan 26 MM/Tahun. Pada umumnya struktur tanah terdiri dari tanah podzolik merah kuning dan tanah gambut.(Kantor Desa Pekan Heran, Tahun 2024).

Kantor Desa Pekan Heran merupakan salah satu Kantor Desa di Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan seperti :

1. Permohonan Kartu KK, KTP
2. Surat Pindah, Surat Keterangan Laporan Diri
3. Surat Keterangan Permohonan Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Perceraian, Angkat Anak, dan lain-lain

Fungsi Kantor Desa sebagai penyedia layanan jasa administrasi kependudukan dan berhubungan langsung dengan masyarakat maka Kantor Desa harus memperhatikan bagaimana kualitas layanan jasa administrasi kependudukan yang diberikan oleh Kantor Desa kepada masyarakat yang menerima layanan administrasi kependudukan tersebut. Untuk menghasilkan suatu produk pelayanan yang berkualitas, maka suatu organisasi jasa harus memenuhi harapan masyarakat (*perceived value*), baik itu masyarakat internal (karyawan) maupun masyarakat

eksternal (pelanggan). Harapan masyarakat tersebut berasal dari ekspektasi masyarakat tentang jasa yang diberikan dan persepsi masyarakat berdasarkan pengalaman mereka sebelumnya.

Berikut lampiran banyaknya pelayanan administrasi kantor desa Pekan Heran 3 tahun ini sebagai berikut :

Tabel 1. Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Pekan Heran Tahun 2022-2024

| No | Jenis Pelayanan | Tahun 2022 | Tahun 2023 | Tahun 2024 |
|----|--|------------|------------|------------|
| 1 | Permohonan KK, KTP | 120 | 90 | 112 |
| 2 | Surat Pindah dan surat keterangan lapor diri | 25 | 10 | 5 |
| 3 | Surat Keterangan Permohonan Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Perceraian, Angkat Anak, dan lain-lain | 55 | 79 | 83 |

Sumber: Desa Pekan Heran. Data diolah. (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa proses pelayanan setiap tahunnya mengalami kenaikan dari tahun 2022 sampai tahun 2024, namun terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan bidang administrasi. Pertama, masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa oleh masyarakat. Kurang lengkap persyaratan karena kurang informasi dari pihak pemerintah Desa Pekan heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu.

Secara tidak langsung masalah akan menghambat proses pembuatan permohonan produk yang ingin masyarakat perlukan. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan pelayanan administrasi sehingga akan berdampak pada salah satu kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Kedua, masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yakni terkait dengan sarana dan prasarana yang belum terlalu memadai baik sarana operasional seperti hanya tersedia satu komputer di bagian administrasi sehingga ketika ada warga yang lebih dari satu orang yang mengurus surat memakan waktu yang cukup lama, fasilitas fisik serta prasarana seperti ruang tunggu yang kurang nyaman. Ketiga Kurangnya kemampuan penggunaan teknologi pegawai bagian pelayanan menjadikan waktu pengerjaan menjadi sedikit terhambat.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan menjalankan fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalahgunakan wewenang, jabatan atau kekuasaan dapat memberikan pelayan yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskripsi objek penelitian yaitu kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengolahan

statistika (Sugiono 2020). Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat barat Kabupaten Indragiri Hulu.

Teknik penentuan sampel penelitian yaitu teknik *Accidental Sampling*, yaitu penentuan sampel penelitian secara langsung terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan di Desa Pekan Heran. Jadi informan dari penelitian ini yaitu bapak Komarudin (PJ Kepala Desa) Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan dan 8 orang masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kantor Desa Pekan Heran. Teknik analisis data penelitian yaitu redaksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 2. Informan Penelitian

| No | Kategori Informan | Jumlah Informan | Kriteria | Peran dalam Penelitian |
|----|-----------------------------|-----------------|---|---|
| 1. | PJ Kepala Desa | 1 | Pemimpin strategis, memahami kebijakan dan evaluasi kualitas pelayanan di Kantor Desa | Memberikan informasi tentang strategi, kebijakan, dan evaluasi kualitas pelayanan |
| 2. | Kasi Pelayanan | 1 | Penanggung Jawab bidang pelayanan publik | Memberikan informasi tentang pelayanan yang ada di Kantor Desa |
| 3. | Kasi Pemerintahan | 1 | Penanggung Jawab bidang pemerintahan | Menyampaikan dan memperjelas informasi tentang pelayanan yang ada di Kantor Desa |
| 4. | Masyarakat Pengguna Layanan | 8 | Masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Kantor Desa | Memberikan persepsi, harapan dan saran terkait kualitas pelayanan yang diterima |

Sumber Data : Desa Pekan Heran. Data diolah. (2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini membahas mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu. Indikator kualitas pelayanan meliputi aspek bukti fisik (*tangible*), aspek keandalan (*reliability*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek jaminan (*assurance*) dan aspek empati (*empaty*).

1. Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Hasil wawancara dengan responden sebagai berikut : mengenai kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan, hasil wawancara dengan Bapak Sunardi mengatakan bahwa : *“Ruangan pelayanan selalu terlihat bersih sehingga kita merasa nyaman menunggu pelayanan.”* (Sunardi, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 09.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan di Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu selalu terjaga,

sehingga masyarakat merasa nyaman saat menunggu pelayanan.

Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan yaitu Ibu Yuliana sebagai berikut: *“Pegawai di Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu selalu menjaga kebersihan ruangnya, sehingga masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan merasa nyaman.”* (Yuliana, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pegawai yang ada di Kantor Desa Pekan Heran, selalu menjaga kebersihan dan kenyamanan kantor untuk pelayanan yang lebih baik. Hal ini dipertegas oleh Bapak Mahyuddin yang menyatakan bahwa *“Kebersihan Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu selalu terjaga, sehingga kita merasa nyaman saat menunggu antrian.”* (Mahyuddin, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 16.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Kebersihan dan kenyamanan Kantor Desa Pekan Heran selalu terjaga untuk kenyamanan masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan. Wawancara selanjutnya dengan Ibu Suriati yang menyatakan bahwa *“Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu selalu terlihat bersih dan saat pelayanannya juga terasa nyaman.”* (Suriati, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 14.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Kantor Desa Pekan Heran selalu terlihat bersih sehingga masyarakat merasa nyaman saat menunggu antrian. Sama halnya dengan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Hasmina beliau menyatakan bahwa *“Ruangan pelayanan selalu terlihat bersih, pegawai berpenampilan rapi sehingga kita merasa nyaman menunggu*

pelayanan.” (Hasmina, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 08.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Sedangkan wawancara dengan tokoh masyarakat lainnya yaitu Bapak Anton yang menyatakan bahwa *“Pegawai di Kantor Desa Pekan Heran, selalu menjaga kebersihan ruangnya, sehingga masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan merasa nyaman.”* (Anton, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa aspek berwujud yang dilihat dari kebersihan, kenyamanan dan keindahan ruangan selalu terjaga dengan baik, bersih dan rapi. Namun jika dilihat dari luas ruangan belum memadai dikarenakan luas ruangan layanan cukup kecil dengan ukuran 4 x 6 m² untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 4 orang.

Hasil wawancara tentang sarana ruang tunggu pelayanan di Kantor Desa Pekan Heran, dengan masyarakat yang sedang membuat surat keterangan untuk menikah Bapak Yusuf mengatakan *“Masih kurang, seharusnya disediakan meja sehingga kalau untuk menulis itu ada mejanya. Kursinya juga kurang seperti tadi banyak antrian sampai ada yang menunggu di luar”*. (Yusuf, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 13.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Masih kurangnya sarana yang ada diruang tunggu seperti meja dan kursi yang menyebabkan banyak pengunjung yang mengantri hingga menunggu di luar ruangan. Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan yaitu Ibu Yuliana sebagai berikut: *“Kalau untuk sarana prasarana anda juga bisa melihat sendiri disini, menurut saya sarana prasarananya belum memadai dapat dilihat dari kursi di ruang tunggu ini masih sangat*

minim dan ruangan yang sangat terbatas. Kami sudah mengusahakan pengadaan barang namun sampai saat ini belum terealisasi”. (Yuliana, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Sarana prasarana yang ada di Kantor Desa Pekan Heran, belum memadai, hal tersebut dilihat dari ruangan yang sangat terbatas serta jumlah kursi dan meja yang sedikit. Hal ini dipertegas oleh Bapak Mahyuddin yang menyatakan bahwa *“Sarana prasarananya belum memadai dapat dilihat dari kursi di ruang tunggu ini masih sangat minim dan ruangan yang sangat terbatas, tempat duduknya perlu ditambah, kalau lagi ramai banyak yang berdiri.”* (Mahyuddin, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 16.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Belum memadainya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Desa Pekan Heran, seperti kursi dan meja pada ruangan tunggu menyebabkan banyak pengunjung yang berdiri pada saat pelayanan ramai. Wawancara selanjutnya dengan Ibu Suriati yang menyatakan bahwa *“Sarana dan prasarana kerja belum mendukung untuk sarana pelayanan publik, misalnya ruang pelayanan belum ber AC, jumlah pegawai belum ideal (masih kurang).”* (Suriati, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 14.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Sarana dan prasarana di Kantor Desa Pekan Heran terlihat belum memadai, seperti pada ruangan pelayanan yang belum memiliki AC serta jumlah pegawai yang masih kurang. Sama halnya dengan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Hasmina beliau menyatakan bahwa *“Masalah sarana prasarana sampai saat ini masih belum memadai baik untuk kebutuhan masyarakat maupun untuk pelaksanaan kerja.”* (Hasmina, Selasa, 04

Februari 2025, Pukul 08.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Sampai saat ini sarana dan prasarana di Kantor Desa Pekan Heran, belum memadai untuk kebutuhan masyarakat maupun untuk pelaksanaan kerja, karena kurangnya meja dan kursi yang dimiliki. Sedangkan wawancara dengan tokoh masyarakat lainnya yaitu Bapak Sunardi yang menyatakan bahwa *“Ya tempatnya sudah lumayan nyaman tetapi kalau pengunjungnya banyak suasananya jadi kurang nyaman, karena ruangnya yang tidak terlalu besar tidak bisa menampung semua pengunjung.”* (Sunardi, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 09.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu belum lengkap khususnya untuk kursi dan meja untuk menunggu, sarana informasi seperti brosur dan pamflet belum tersedia. Fasilitas penunjang seperti mesin foto copy belum tersedia dan penggunaan genset saat listrik mati belum dioptimalkan. Mengenai kerapian dan kebersihan petugas.

Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf mengatakan bahwa *“Pegawai selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan sehingga dalam memberikan pelayanan selalu lebih baik.”* (Yusuf, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 13.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Dengan demikian dapat disimpulkan mengenai fasilitas pendukung seperti meja, kursi tunggu dan lainnya belum memadai dan perlu penambahan fasilitas tunggu bagi masyarakat yang melakukan pelayanan pada Desa Pekan Heran.

Jika dilihat dari kebersihan dan kerapian oleh pegawai selalu dijaga

sehingga dalam pelayanannya juga memberikan pelayanan dan kesan yang lebih baik. Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan yaitu Ibu Yuliana sebagai berikut: *“Kebersihan dan kerapian selalu di prioritaskan oleh para petugas pelayanan.”* (Yuliana, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Yang diprioritaskan pegawai Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu adalah kebersihan dan kerapian sehingga dalam memberikan pelayanan selalu maksimal. Hal ini dipertegas oleh Bapak Mahyuddin yang menyatakan bahwa: *“Petugas pelayanan terlihat sangat rapi dan bersih baik dari ruangan, penampilan maupun dari gaya pemberian pelayanan.”* (Mahyuddin, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 16.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Kerapian dan kebersihan ruangan serta pegawai selalu terjaga sehingga memberikan kesan yang baik kepada masyarakat. Wawancara selanjutnya dengan Ibu Suriati yang menyatakan bahwa *“Pegawai selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan sehingga dalam memberikan pelayanan selalu lebih baik.”* (Suriati, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 14.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Kebersihan dan kerapian oleh pegawai selalu dijaga sehingga dalam pelayanannya juga memberikan pelayanan dan kesan yang lebih baik. Sama halnya dengan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Hasmina beliau menyatakan bahwa *“Untuk masalah kebersihan dan kerapian pegawai tidak perlu ditanyakan lagi karena di Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu selalu menjaga kerapian dan*

kebersihannya.” (Hasmina, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 08.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pegawai Kantor Desa Pekan Heran, selalu menjaga kebersihan dan kerapiannya, karena mereka memprioritaskan kebersihan dan kerapian dalam pelayanan. Sedangkan wawancara dengan tokoh masyarakat lainnya yaitu Bapak Anton yang menyatakan bahwa “*Kebersihan dan kerapian selalu diprioritaskan oleh para petugas pelayanan.*” (Anton, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam 67 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Kemudian untuk fasilitas yang diberikan oleh Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu belum memadai dalam mendukung pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan penelitian menurut Sri Wulan, Aji Ratna Kusuma dan Nur Hasanah (2019) faktor penghambat

Kualitas Pelayanan Publik yaitu masih banyak staf yang belum menguasai perlengkapan kantor seperti komputer dan printer selain itu sering padamnya listrik juga mengganggu proses pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Muara Bengkal dan kurangnya fasilitas seperti kipas angin dan ada beberapa perlengkapan kantor yang tidak bisa digunakn lagi karena kurangnya perawatan terhadap fasilitas kantor serta keadaan kantor yang sempit tidak sesuai dengan banyaknya pegawai yang ada dan pendingin ruangan yang kurang sehingga hal ini sangat tidak yaman dan tidak betah berada di Kantor Kecamatan Muara Bengkal terlalu lama.

Kemudian juga didukung oleh hasil penelitian Gustina, Zaili Rusli, dan Meyzi Heriyanto (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pembuatan KTP-el masih kurang maksimal, hal ini salah satunya disebabkan oleh kondisi lingkungan yang kurang baik yakni minimnya fasilitas khususnya ru-ang tunggu yang tidak sebanding dengan jumlah warga pembuat KTP-el.

2. Aspek Keandalan (*Reliability*)

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan

sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan PJ. Kepala Desa bahwa *“setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara gratis atau tanpa dipungut biaya apapun.”* (Kamaruddin, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 08.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Kemudian hal ini juga dijelaskan oleh Ibu Kasi Pemerinatahan mengatakan bahwa *“semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mulai dari pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga, Kartu Tanda Kependudukan, dan surat-surat lainnya kami tidak pernah meminta biaya apapun kepada masyarakat”.* (Nelti, Rabu, 05 Februari 2025, Pukul 08.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Mengenai proses pelayanan pegawai sudah cukup cepat, hasil wawancara dengan Bapak Yusuf mengatakan bahwa *“Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sudah cukup baik dan cepat, sehingga kita tidak terlalu menunggu lama dan tidak dikenakan biaya apapun.”* (Yusuf, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 13.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dan telah sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan yaitu Ibu Yuliana sebagai berikut *“Proses*

pelayanannya sudah cukup cepat dan tepat waktu.” (Yuliana, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pelayanan yang diberikan pegawai sudah cukup cepat dan tepat pada waktunya. Hal ini dipertegas oleh Bapak Mahyuddin yang menyatakan bahwa *“Pelayanannya sangat baik dan cepat, sehingga masyarakat tidak terlalu lama menunggu.”* (Mahyuddin, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 16.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Petugas memberikan pelayanan dengan sangat baik dan cepat sehingga masyarakat tidak terlalu lama menunggu. Wawancara selanjutnya dengan Ibu Suriati yang menyatakan bahwa *“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah cukup cepat sehingga kita tidak bosan menunggu.”* (Suriati, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 14.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan merasa bahwa pegawai yang bertugas sudah cukup cepat dalam memberikan pelayanan sehingga mereka tidak bosan menunggu. Sama halnya dengan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Hasmina beliau menyatakan bahwa *“Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sudah cukup baik dan cepat, sehingga kita tidak terlalu menunggu lama.”* (Hasmina, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 08.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah sangat baik dan cepat, sehingga masyarakat tidak terlalu lama menunggu. Sedangkan wawancara dengan tokoh masyarakat lainnya yaitu Bapak Anton yang menyatakan *“Petugas sudah cukup cepat dalam memberikan pelayanan.”* (Anton, Selasa, 04 Februari

2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan seperti yang disampaikan bapak Mahyuddin *“Prosedurnya mudah, saya cuma menyerahkan syarat-syarat ke petugasnya dan mengikuti instruksi yang diberikan petugas dalam pembuatan Kartu Keluarga, sehingga pelayanannya jadi cepat”*. (Mahyuddin, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 16.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Dari hasil wawancara dari masyarakat mengenai kecepatan petugas dalam melayani masyarakat di Kantor Desa Pekan Heran, mewancarai Pelayanan Umum yaitu Ibu Yuliana sebagai berikut *“Terkait dengan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan saya rasa cukup mudah asal masyarakat membawa syarat-syarat yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan. Namun masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan prosedurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus melengkapi syaratnya kembali”*. (Yuliana, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kantor Desa cukup mudah jika masyarakat membawa syarat-syarat yang dibuthkan pada saat akan menerima pelayanan. Akan tetapi masih banyak masyarakat yang tidak menaati

prosedurnya hingga harus kembali melengkapi persyaratannya. Hal itu dipertegas lagi dengan hasil wawancara dengan Ibu Hasmina yang menyatakan bahwa *“Waktu yang ditetapkan, yaitu untuk KTP selama 3 hari, SKTS selama 3 hari dan KK selama 4 hari. Dan pelayanan yang sifatnya rekomendatif dan legalisasi langsung dapat ditunggu hari itu juga, misalnya legalisasi KK dan KTP, permohonan akta kelahiran, kematian, dan lain-lain.”* (Hasmina, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 08.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Kecepatan petugas dalam melayani masyarakat di Kantor Desa Pekan Heran meliputi pelayanan untuk KTP selama 3 hari, SKTS selama 3 hari dan KK selama 4 hari, pelayanan yang sifatnya rekomendatif dan legalisasi langsung dapat ditunggu hari itu juga. Sama halnya dengan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Yuliana, beliau menyatakan bahwa *“Saya rasa waktu penyelesaiannya telah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Untuk peraturan yang terbaru KTP, KK, SKTS gratis.”* (Yuliana, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pelayanan pada Kantor Desa Pekan Heran sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan untuk KTP, Kartu Keluarga dan SKTS gratis. Wawancara selanjutnya dengan Bapak Yusuf menyatakan bahwa *“Cepat kalau antriannya tidak banyak seperti hari ini.”* (Susi, Rabu, 05 Februari 2025, Pukul 09.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Sementara wawancara yang dilakukan dengan Bapak Anton menyatakan bahwa *“Saya rasa waktu penyelesaiannya telah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.”* (Andri, Rabu, 05 Februari 2025, Pukul 11.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Kemudian hasil wawancara dengan Bapak Yusuf mengatakan bahwa “*Petugas yang memberikan pelayanan sudah kompeten didalam bidangnya sesuai dengan tugasnya.*” (Yusuf, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 13.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Petugas yang bertugas memberikan pelayanan telah ditempatkan sesuai dengan kualifikasi pendidikannya. Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan yaitu Ibu Yuliana sebagai berikut “*Pegawai yang memberikan pelayanan memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas dan sesuai dengan bidangnya.*” (Yuliana, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Setiap pegawai yang bertugas telah di tempatkan sesuai dengan pendidikannya. Sama halnya dengan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Hasmina beliau menyatakan bahwa “*Tugas para pegawai disesuaikan dengan pendidikan dan wawasannya.*” (Hasmina, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 08.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pegawai ditempatkan sesuai dengan pendidikan dan wawasannya masing-masing. Sedangkan wawancara dengan tokoh masyarakat lainnya yaitu Bapak Anton yang menyatakan: “*Petugas yang memberikan pelayanan sudah kompeten didalam bidangnya sesuai dengan tugasnya.*” (Anton, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran)

Dengan demikian mengenai aspek kehandalan menunjukkan bahwa pelayanan sudah dilakukan dengan baik seperti pelayanan yang cepat, akurat, tepat sasaran, gratis dan sesuai dengan aturan atau prosedur yang berlaku.

3. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesiapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Mengenai kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan. Hasil wawancara dengan Bapak Andri mengatakan bahwa “*Petugas selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga apabila ada masyarakat yang membutuhkan bantuan petugas selalu bersedia memberikan bantuan.*” (Andri, Rabu, 05 Februari 2025, Pukul 11.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Dalam pelayanan yang dilakukan, petugas selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan bersedia membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan. Hal ini senada dengan yang dikemukakan pegawai yaitu Ibu Nelti sebagai berikut: “*Kami selalu berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin, dan jika terdapat masalah dan adanya keluhan, maka kami segera mengatasinya.*” (Nelti, Rabu, 05 Februari 2025, Pukul 08.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Hal ini dipertegas oleh PJ. Kades mengatakan bahwa “*kami selalu siap menerima semua keluhan dari masyarakat dan akan kami bantu mencari solusi dari setiap permasalahan yang ada di Desa*”. (Kamaruddin, Selasa, 04 Februari

2025, Pukul 08.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pegawai selalu berusaha memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan segera mengatasi masalah dan keluhan dari masyarakat. Hal ini dipertegas oleh Ibu Susi yang menyatakan bahwa *“Petugas selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.”* (Susi, Rabu, 05 Februari 2025, Pukul 09.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Petugas memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Wawancara selanjutnya dengan Ibu Suriati yang menyatakan bahwa *“Petugas siap siaga memberikan bantuan kepada masyarakat apabila ada yang membutuhkan seperti terdapatnya kesalahan pada pembuatan administrasi yang telah dibuat.”* (Suriati, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 14.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Petugas pelayanan selalu siap siaga memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan. Sama halnya dengan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Hasmina beliau menyatakan bahwa *“Petugas selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, diantaranya selalu bersedia mendengarkan saran dan sebagainya dari masyarakat.”* (Hasmina, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 08.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat seperti misalnya selalu bersedia mendengarkan saran, keluhan dan aspirasi dari masyarakat. Sedangkan wawancara dengan tokoh masyarakat lainnya yaitu Bapak Andri yang menyatakan *“Petugas selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.”* (Andri,

Rabu, 05 Februari 2025, Pukul 11.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Petugas telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan. Mengenai kesediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat. Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf mengatakan bahwa *“Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu selalu terbuka untuk masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat.”* (Yusuf, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 13.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Semua petugas di Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu selalu terbuka untuk masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi, saran dan keluhannya. Hal ini senada dengan yang dikemukakan Kasi pelayanan yaitu Bapak Adi Bambang sebagai berikut: *“Kami selalu bersedia mendengarkan keluhan, aspirasi dan saran dari masyarakat, demi pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya.”* (Bambang, Rabu, 05 Februari 2025, Pukul 13.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Petugas bersedia mendengarkan keluhan, aspirasi dan saran dari masyarakat demi pelayanan yang lebih baik. Hal ini dipertegas oleh Ibu Yuliana yang menyatakan bahwa *“Mereka merespon dengan baik aspirasi, keluhan serta saran yang disampaikan oleh masyarakat.”* (Yuliana, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pegawai selalu merespon dengan baik setiap keluhan, aspirasi dan saran yang disampaikan oleh masyarakat. Wawancara selanjutnya dengan Ibu Suriati yang menyatakan bahwa *“Pegawai selalu*

merespon dengan baik keluhan, saran dan aspirasi dari masyarakat.” (Suriati, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 14.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Sama halnya dengan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Hasmina beliau menyatakan bahwa *“Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu selalu terbuka untuk masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat.”* (Hasmina, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 08.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Semua petugas di Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu selalu terbuka untuk masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi, saran dan keluhannya. Sedangkan wawancara dengan tokoh masyarakat lainnya yaitu Bapak Anton yang menyatakan bahwa *“mereka selalu bersedia mendengarkan keluhan, aspirasi dan saran dari masyarakat, demi pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya.”* (Anton, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pegawai selalu merespon dengan baik setiap keluhan, aspirasi dan saran yang disampaikan oleh masyarakat. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terkait daya tanggap petugas pelayanan di Kantor Desa Pekan Heran, peneliti mewawancarai Bapak Yusuf : *“Sudah baik, saya tanya tentang persyaratan sama pegawai dilayani dengan baik”.* (Yusuf, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 13.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Tanggapan masyarakat terkait daya tanggap petugas pelayanan di Kantor Desa Pekan Heran, sudah baik, artinya pelayanan

petugas kepada pengunjung direspon baik. Hal ini pertegas dengan Bapak Adi Bambang yang menyatakan bahwa: *“Pegawai yang melayani saya sudah cukup baik, beliau menanyakan apakah syarat-syarat untuk mengurus administrasi kependudukan sudah dibawa semua dan apabila ada kesalahan dalam penulisan surat, maka pegawai melakukan perbaikan terhadap kesalahan tersebut”.* (Bambang, Rabu, 05 Februari 2025, Pukul 13.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cukup baik dan melayani dengan setulus hati serta menanyakan kepada pengunjung mengenai syarat-syarat kelengkapan administrasi yang akan dilakukan. Sementara wawancara yang dilakukan dengan Bapak Anton menyatakan bahwa *“Ya sudah baik, pegawai melayani sudah sesuai dengan antrian, Pegawai disana melayani dengan senyum dan ramah.”* (Anton, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pelayanan oleh pegawai telah sesuai dengan yang diharapkan pengunjung, seperti antrian yang teratur serta melayani dengan ramah. Hasil wawancara dengan Ibu Suriati menyatakan bahwa *“Pegawai yang melayani saya sudah cukup baik, beliau menanyakan apakah syarat-syarat untuk mengurus administrasi kependudukan sudah dibawa semua.”* (Suriati, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 14.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cukup baik dan melayani dengan setulus hati, sehingga pengunjung merasa terbantu dengan cara pelayanan yang dilakukan. Sementara wawancara yang dilakukan dengan Bapak Adi

Bambang menyatakan bahwa *“Ya pegawai yang melayani saya sudah cukup baik, beliau menanyakan apakah syarat-syarat untuk mengurus KK sudah dibawa semua.”* (Bambang, Rabu, 05 Februari 2025, Pukul 13.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pelayanan oleh pegawai Kantor Desa Pekan Heran sudah baik, karena pegawai sangat peduli dengan pengunjung dengan menanyakan kelengkapan berkas administrasi. Sedangkan wawancara dengan Ibu Hasmina yang menyatakan bahwa *“Pegawai membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi dalam pengurusan yang dilakukan.”* (Hasmina, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 08.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pegawai terhadap pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, masyarakat sangat terbantu karena pegawai dengan tanggap dan responsive membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pelayanan khususnya berkaitan dengan standar operasional prosedur pelayanan serta adanya saling komunikasi antara petugas dan masyarakat dengan menanyakan kelengkapan berkas yang dibawa masyarakat.

Hal ini didukung hasil penelitian menurut Dewi Naluri Afriyanti dan Yunisa Oktavia (2022) menjelaskan bahwa pelayanan di Kelurahan Belakang Padang cukup baik dalam menjalankan tugasnya. Petugasnya memiliki etika yang baik, ramah dan santun melayani masyarakat, serta informasi yang diberikan jelas sehingga mudah untuk dimengerti.

4. Aspek jaminan (*Assurance*)

Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu sebagai kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan khususnya warga Pekan Heran. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan. Menanggapi masalah keamanan dilingkungan sekitar Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu peneliti mewawancarai Ibu Yuliana sebagai berikut *“Untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman karena diluar sudah disediakan lahan parkir beserta penjaga parkirnya. Dengan demikian masyarakat tidak perlu waswas saat melakukan pelayanan”*. (Yuliana, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Keamanan di lingkungan sekitar Kantor Desa Pekan Heran cukup aman, karena lahan parkir telah di sediakan, sehingga dapat memberikan rasa aman kepada masyarakat yang berkunjung. Hal senada juga disampaikan Ibu Hasmina bahwa *“Untuk keamanan saya dapat mengatakan aman karena belum ada kejadian yang tidak baik ataupun kriminal di sini seperti pencurian, ini berarti kan kondisi aman, selain itu kita di sini juga ada pengamanan dari satpol PP.”* (Hasmina, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 08.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Aspek keamanan di Kantor Desa Pekan Heran sudah cukup aman karena adanya pengamanan dari satpol PP serta sejauh ini belum adanya kejadian yang tidak

baik dalam lingkungan Kantor Desa Pekan Heran. Tanggapan masyarakat yang mengatakan bahwa tingkat keamanan pelayanan di Kantor Desa Pekan Heran, dapat dilihat dari tanggapan Bapak Anton yaitu *“Ya cukup aman karena sudah ada tukang parkir untuk menjaga kendaraan yang dibawa sehingga tidak khawatir lagi”*. (Anton, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Lingkungan sekitar Kantor Desa Pekan Heran cukup aman karena adanya tukang parkir untuk menjaga kendaraan sehingga pengunjung tidak khawatir dengan aksi pencurian dan lain-lain. Hal ini dipertegas dengan pernyataan Bapak Yusuf yaitu *“Menurut saya lingkungan diruang pelayanan, perlu diberikan petugas jaga selain untuk keamanan juga bisa memberikan informasi terkait pelayanan.”* (Yusuf, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 13.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Sementara wawancara yang dilakukan dengan Bapak Adi Bambang menyatakan bahwa *“Kalau untuk keamanan saya dapat mengatakan aman karena belum ada kejadian yang tidak baik ataupun kriminal di sini seperti pencurian, ini berarti kondisi aman, selain itu kita di sini juga ada pengamanan dari satpol PP.”* (Bambang, Rabu, 05 Februari 2025, Pukul 13.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Suriati yaitu *“Keamanan lingkungan kantor sampai saat ini walaupun situasinya sangat terbatas keamanan sudah cukup memberikan kenyamanan bagi masyarakat, misalnya sudah ada petugas parkir. Ada barang milik warga yang tertinggal diruangan pasti kami rawat dan kami informasikan.”* (Suriati, Senin, 03 Februari

2025, Pukul 14.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Mengenai kriteria kemampuan pelayanan dari pegawai dalam bersikap sopan kepada masyarakat. Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf mengatakan bahwa *“Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai begitu sopan.”* (Yusuf, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 13.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pegawai dalam memberikan pelayanan sangat baik dan begitu sopan. Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan yaitu Bapak Adi Bambang yaitu : *“Dalam memberikan pelayanan petugas sangat sopan kepada masyarakat.”* (Bambang, Rabu, 05 Februari 2025, Pukul 13.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Kemudian hal ini dipertegas oleh Bapak Mahyuddin yang menyatakan bahwa *“Petugas sangat sopan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.”* (Mahyuddin, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 16.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Selanjutnya dengan Ibu Suriati yang menyatakan bahwa *“Pelayanan yang diberikan petugas sangat baik karena mereka juga begitu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.”* (Suriati, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 14.00 Wib, di Desa Pekan Heran). Sama halnya dengan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Hasmina beliau menyatakan bahwa *“Pegawai sangat sopan dalam memberikan pelayanan.”* (Hasmina, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 08.30 Wib, di Desa Pekan Heran). Sedangkan wawancara dengan tokoh masyarakat lainnya yaitu Bapak Anton yang menyatakan bahwa *“Dalam memberikan pelayanan petugas sangat sopan kepada masyarakat.”* (Anton, Selasa,

04 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Dengan demikian dapat disimpulkan berkaitan dengan aspek jaminan khususnya keamanan di Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu sudah cukup baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon administrasi kependudukan dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas pelayanan di Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat pihak pegawai desa akan segera menindak lanjuti. Pegawai bagian pelayanan telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik selama proses pelayanan berlangsung.

5. Aspek empati (*empaty*)

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan

mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik.

Untuk itu peneliti mewawancarai Bapak Adi Bambang terkait dengan sikap empati atau kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan, yaitu *“Menerangkan dengan sejelas-jelasnya agar pelayanan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik”*. (Bambang, Rabu, 05 Februari 2025, Pukul 13.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Petugas pelayanan menjelaskan dengan sebaik-baiknya agar pelayanan yang akan dilakukan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat serta menerima kritik maupun saran sebagai intropeksi diri untuk layanan yang lebih baik kedepannya. Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Nelti yaitu *“Sebagai abdi negara, ya kita mau tidak mau kita harus siap dalam melayani dan juga membantu masyarakat seperti menjelaskan apa saja yang harus dipenuhi dalam pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan Tempat Tinggal Sementara, dan lain-lain, jadi pegawai disini tidak ada yang tidak siap.”* (Nelti, Rabu, 05 Februari 2025, Pukul 08.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Kemudian, PJ. Kades mengatakan bahwa *“kami selalu stand by di Kantor Desa sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.”* (Kamaruddin, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 08.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Petugas pelayanan harus selalu siap untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat salah satunya menerangkan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam menerima pelayanan mengenai administrasi kependudukan yang akan dilakukan. Untuk mengetahui kesediaan pegawai dalam melayani

masyarakat yang membutuhkan pelayanan peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Susi yaitu *“Kesediaan petugas dalam melayani menurut saya sudah cukup baik.”* (Susi, Rabu, 05 Februari 2025, Pukul 09.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Kemudian hasil wawancara selanjutnya dengan Ibu Yuliana yaitu *“Sikap terhadap saran dan masukan sepanjang masukan/saran tersebut sesuai dengan aturan yang ada, kami terima dengan senang hati, kami terbuka terhadap saran dan masukan.”* (Yuliana, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat penerima pelayanan direspon dengan baik oleh para petugas pelayanan serta sikap terhadap saran dan masukan yang diberikan juga direspon dengan baik selama masukan tersebut sesuai dengan aturan yang ada. Hasil wawancara selanjutnya dengan Bapak Yusuf beliau menyatakan bahwa *“Pegawai dalam melayani menurut saya sudah sangat baik.”* (Yusuf, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 13.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Kemudian menurut Bapak Mahyuddin, beliau menyatakan bahwa *“Sebagai abdi negara, ya kita mau tidak mau kita harus siap dalam melayani dan juga membantu masyarakat seperti menjelaskan apa saja yang harus dipenuhi dalam pembuatan KK, KTP, SKTS, dan lain-lain, jadi pegawai disini tidak ada yang tidak siap.”* (Mahyuddin, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 16.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya

tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi. Mengenai pelayanan yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan informasi yang jujur. Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf mengatakan bahwa *“Pegawai sangat jujur dalam memberikan informasi pelayanan.”* (Yusuf, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 13.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Dalam memberikan informasi mengenai pelayanan, petugas sangat jujur dan transparan. Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan yaitu Ibu Yuliana yaitu *“Pegawai begitu transparan dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat.”* (Yuliana, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pegawai sangat transparan dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dipertegas oleh Bapak Mahyuddin yang menyatakan bahwa *“Pelayanan yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan informasi terlihat jujur.”* (Mahyuddin, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 16.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Pegawai sangat jujur dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Wawancara dengan Ibu Yuliana yang menyatakan bahwa “*Informasi pelayanan yang diberikan pegawai sudah sangat baik dan terlihat begitu jujur.*” (Yuliana, Senin, 03 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Informasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah sangat baik dan terlihat. Sama halnya dengan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Hasmina beliau menyatakan bahwa “*Pegawai dalam memberikan informasi pelayanan sangat transparan.*” (Hasmina, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 08.30 Wib, di Desa Pekan Heran).

Sedangkan wawancara dengan tokoh masyarakat lainnya yaitu Bapak Anton yang menyatakan “*Pegawai sangat jujur dalam memberikan informasi pelayanan.*” (Anton, Selasa, 04 Februari 2025, Pukul 10.00 Wib, di Desa Pekan Heran).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aspek empati sudah dijalan dengan baik bahwa pegawai selalu memberikan pelayanan yang transparan, jujur, sesuai aturan berlaku, kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dalam pelayanan serta membantu masyarakat yang mengalami hambatan atau masalah pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu masih cukup baik dan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten

Indragiri Hulu memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.

2. Dalam aspek kehandalan (*reliability*), dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.
3. Aspek daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung.
4. Dilihat dari aspek jaminan (*Assurance*) khususnya keamanan di Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkiran. Kemudian ada barang yang tertinggal di ruang pelayanan akan disimpan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil.
5. Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat,

Kabupaten Indragiri Hulu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik (*tangible*) seperti kursi dan meja agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat melaksanakan pelayanan.
2. Dari aspek kehandalan, pegawai dan staf Kantor Desa Pekan Heran, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu sebaiknya lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Pada aspek daya tanggap, sebaiknya menyelenggarakan pelayanan yang cepat, kemudahan pelayanan, kemudahan dipahami oleh masyarakat.
4. Keterbukaan pelayanan kepada masyarakat terhadap biaya dan prosedur pelayanan.
5. Membuka layanan kontak saran atas keluhan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyanti, D. N., & Oktavia, Y. (2022). Analisis pelayanan publik di Kelurahan Belakang Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(3), 184–190.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Jurnal Unesa*, 10(4), 1089–1100.
- Gustina, G., Rusli, Z., & Heriyanto, M. (2020). Kualitas pelayanan pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 66–76.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hidayat, W., & Sulistyani, L. (2021). Efek kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada perusahaan jasa konstruksi CV Muna Sariy Jaya. *Excellent: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan*, 9(1), 7–18.
- Indrasari Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Unitomo Press.
- Najmi, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap minat beli pada jasa kontraktor Akarsana. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 5(6), 1-12.
- Sisdiyantoro, K., & Marendhika, M. (2019). Analisa kepuasan pengguna dalam menggunakan jasa konstruksi CV Aini Maulana Kediri. *Jurnal Benefit*, 1(1), 23–34.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RRP*. Alfabeta. Bandung
- Yuanitasari, A., Wardoyo, C., & Indarto, E. (2019). Implementasi strategi hubungan baik pada perusahaan jasa konstruksi. *Jurnal Riset Ekonomi & Bisnis*, 12(2), 122–134.
- Wulan, S., Kusuma, A. R., & Hasanah, N. (2019). Studi tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mura Bengkal Kabupaten Kutai Timur. *eJournal*

Pemerintahan Integratif, 7(2), 215–
224.
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik.