

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN MOJOANYAR KABUPATEN MOJOKERTO**

**Julia Afianti<sup>1)</sup>, Lukman Arif<sup>2)</sup>**

<sup>1,2)</sup> Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Ilmu Politik, Universitas  
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

### **Abstrak**

Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Mojoanyar Kabupaten Mojokerto masih menghadapi permasalahan terkait kecepatan waktu penyelesaian dokumen, meskipun sudah ditetapkan standar waktu layanan. Fenomena ini memunculkan nilai indeks kepuasan masyarakat untuk dimensi waktu penyelesaian rendah dan menuntut evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Mojoanyar. Kemudian jenis penelitian yang digunakan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap petugas serta masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan administrasi kependudukan ditinjau dari dimensi *tangible, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, and understanding the customer* sudah berkualitas. Namun, pada aspek *reliability* masih ditemukan kendala akibat keterbatasan blanko dan gangguan jaringan yang berdampak pada ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Kesimpulannya, pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Mojoanyar sudah sesuai ketentuan dan cukup memenuhi harapan masyarakat, meskipun tetap diperlukan perbaikan dan inovasi berkelanjutan untuk meningkatkan keandalan pelayanan di masa mendatang.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan, Kecamatan Mojoanyar

### **Abstract**

*Population administration services at the Mojoanyar District Office, Mojokerto Regency still face problems related to the speed of document completion time, even though service time standards have been set. This phenomenon raises the value of the public satisfaction index for the low completion time dimension and demands an evaluation of the quality of service provided. This study aims to analyze the quality of population administration services at the Mojoanyar District Office. Then the type of research used is a descriptive qualitative approach. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation of officers and service users. The results of the study indicate that in general population administration services reviewed from the dimensions of tangible, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, and understanding the customer are of good quality. However, in the reliability aspect, obstacles are still found due to limited forms and network disruptions that have an impact on the timeliness of document completion. In conclusion, population administration services in Mojoanyar District are in accordance with the provisions and meet the expectations of the community, although continuous improvement and innovation are still needed to improve service reliability in the future.*

**Keywords:** *Public Service, Population Administration, Service Quality, Mojoanyar District*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik memiliki peran penting dalam aktivitas sehari-hari masyarakat karena mencakup berbagai aspek kebutuhan hidup. Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk menjalankan fungsinya secara optimal guna mewujudkan kepuasan masyarakat, yang menjadi salah satu indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan. Dalam kajian Ilmu Pemerintahan, pihak yang berperan sebagai pelayan adalah pemerintah, sedangkan masyarakat berperan sebagai pihak yang dilayani atau sebagai konsumen (Elkesaki et al., 2021). Penyelenggaraan pelayanan publik menuntut adanya perubahan paradigma dalam tata kelolanya. Jika dahulu pemerintah cenderung bersikap seolah-olah menjadi pihak yang dilayani, kini pemerintah harus menempatkan diri sebagai pelayan yang bekerja sepenuh hati untuk masyarakat. Dalam konteks ini, masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai pelanggan atau konsumen, melainkan sebagai warga negara yang memiliki hak penuh atas pelayanan terbaik dari pemerintah (Rahmadanik, 2021).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik kerap menjadi sorotan masyarakat karena masih dijumpai berbagai permasalahan, seperti prosedur yang berbelit-belit, sikap petugas yang kurang ramah, ketidakjelasan informasi, serta waktu pelayanan yang tidak transparan atau tidak pasti (Arif, 2019). Kemudian Guna menjamin tercapainya pelayanan publik yang prima dan berkualitas, diperlukan standar atau tolok ukur yang jelas dalam penyelenggarannya. Tolak ukur

ini berperan sebagai pedoman pelaksanaan layanan, menjadi dasar evaluasi mutu pelayanan, sekaligus merepresentasikan komitmen serta janji pemerintah kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Tujuan utamanya adalah menghadirkan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah diakses, terjangkau, serta terpercaya, sekaligus memastikan bahwa pelayanan tersebut dapat diukur baik dari segi kualitas maupun efisiensi biaya (Anshari, 2023).

Ombudsman RI sebagai Lembaga negara pengawas pelayanan publik, pada tahun 2024 merilis hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 416 pemerintah kabupaten, Provinsi Jawa Timur termasuk dalam peringkat 10 besar provinsi yang suda berada di zona hijau. Selain penilaian terhadap Provinsi, Ombudsman RI juga melakukan penilaian kepatuhan pelayanan publik terhadap Pemerintah Kabupaten, terdapat 416 Kabupaten di Indonesia yang mendapat penilaian dengan 339 Kabupaten berada di zona hijau salah satunya Kabupaten Mojokerto. menduduki peringkat 99 dengan nilai 93,85 berada di zona hijau dengan kategori "A" kualitas tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Kabupaten Mojokerto memiliki kinerja yang sangat baik dalam hal kepatuhan pelayanan publik.

Untuk tetap mendorong terciptanya pelayanan yang berkualitas dan prima didaerahnya, salah satu program menyeluruh berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 yang diimplementasikan di Kabupaten Mojokerto untuk meningkatkan pelayanan publik adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kantor kecamatan atau yang biasa disingkat PATEN. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggara pelayanan publik di tingkat Kecamatan dengan prosedur pelayanan diawali pengumpulan berkas pelayanan sampai dengan pengambilan berkas yang telah selesai dilakukan melalui satu loket pelayanan (Sinaga & Hidayat, 2016). Pemerintah berupaya menjawab dan menangani keluhan masyarakat melalui pengenalan Layanan Administrasi

Terpadu Kecamatan (PATEN). Kecamatan Mojoanyar menjadi salah satu penyelenggara Layanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Mojokerto sesuai dengan Keputusan Camat Mojoanyar Nomor : 188/ 08 / 416-318 / 2021 Tentang Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Kemudian Berdasarkan Keputusan Camat Mojoanyar Nomor 188.45/40/416-318/2024 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kantor kecamatan Mojoanyar menyediakan pelayanan publik, seperti pelayanan perizinan dan Non-perizinan, salah satu pelayanan di Kantor Kecamatan Mojoanyar Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, masih dijumpai sejumlah permasalahan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu contohnya di Kecamatan Mojoanyar adalah ketepatan waktu penyelesaian layanan, khususnya pada administrasi kependudukan, di mana masih terdapat beberapa kendala dalam penyelesaian dokumen sesuai jadwal yang ditetapkan. Berdasarkan Keputusan Camat Mojoanyar Nomor 188.45/40/416-318/2024 Tentang Standar Pelayanan Publik Administrasi Terpadu Kecamatan Mojoanyar , untuk waktu penyelesaian layanan administrasi kependudukan yaitu 3 hari kerja, yang meliputi 1) penerbitan kartu keluarga, 2) pelayanan akta kelahiran, 3) pelayanan akta kematian, 4) pelayanan surat pindah, 5) penerimaan berkas pengajuan KTP/KIA, 6) validasi data, 7) Registrasi IKD. Ketidaksesuaian waktu penyelesaian permohonan bisa disebabkan beberapa faktor, seperti wifi kantor Kecamatan yang lambat karena dalam pengurusan dokumen secara online dari pihak kecamatan akan menginput berkas yang akan diproses di Aplikasi Siak, proses layanan administrasi kependudukan bertahap dari Kecamatan sampai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto, keterbatasan blanko khusus untuk layanan pengurusan KTP.

Berdasarkan perkembangan nilai unsur pelayanan yang tercantum dalam laporan kepuasan masyarakat dari tahun 2021 hingga 2024 yang didalamnya mencakup 9 unsur pelayanan yang berbeda terdiri dari

Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya atau Tarif, Kesesuaian Produk, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana. Dimensi kesesuaian waktu menempati posisi terendah, yang dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel Nilai Unsur Pelayanan Tahun 2021-2024

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan Per Tahun				Nilai Rata-Rata
	2021	2022	2023	2024	
U1 Persyaratan	3.54	3.63	3.51	3.88	3.64
U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.54	3.56	3.42	3.91	3.6
U3 Waktu Penyelesaian	<b>3.46</b>	<b>3.42</b>	<b>3.45</b>	<b>3.9</b>	<b>3.5</b>
U4 Biaya atau Tarif	3.79	3.96	3.88	3.98	3.9
U5 Kesesuaian Produk	3.63	3.54	3.46	3.9	3.6
U6 Kompetensi Pelaksana	3.46	3.46	3.47	3.92	3.6
U7 Perilaku Pelaksana	3.80	3.54	3.56	3.89	3.7
U8 Penanganan Pengaduan	3.46	3.79	3.88	3.94	3.7
U9 Sarana dan Prasarana	3.96	3.80	3.54	3.86	3.8

Sumber : Laporan Kepuasan Masyarakat Kecamatan Mojoanyar

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan perkembangan nilai unsur pelayanan dari tahun 2021 hingga 2024. Data ini mencakup 9 unsur pelayanan yang berbeda dan menampilkan nilai untuk setiap unsurnya. Berdasarkan laporan survey kepuasan tahun 2021-2024 menunjukkan

bahwa rata-rata nilai dimensi kesesuaian waktu menempati posisi terendah dari hasil survey tersebut menunjukkan angka 3,5 . pada tahun 2024 dimensi kesesuaian waktu menempati posisi terendah dengan nilai 3,9 dan kondisi ini juga terjadi pada laporan survey kepuasan masyarakat di tahun 2023 yang menunjukkan nilai dimensi waktu mendapat perolehan nilai 3,45 tahun 2022 dengan nilai 3,42 serta tahun 2021 dengan nilai 3,46 . Nilai dimensi waktu merupakan nilai dimensi terendah dibandingkan dengan hasil penilaian dimensi lainnya.

Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai fokus penelitian untuk dapat mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mojoanyar Kabupaten Mojokerto adalah menggunakan 10 (sepuluh) dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml parasuraman dkk (1990) dikutip Hardiyansyah (2018:63) yaitu *Tangible, Reliable, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding The Customer.*

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian adalah proses pencarian dan penggalian informasi yang dilaksanakan secara sistematis dalam periode waktu tertentu, dengan menerapkan metode ilmiah dan mematuhi kaidah yang telah ditetapkan (Sugianto, 2023). Kemudian penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, menurut Abdussamad (2021) penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang didasarkan pada fenomena atau gejala alamiah. Pendekatan kualitatif deskriptif tidak hanya terbatas pada tahap pengumpulan dan penyusunan data, tetapi juga mencakup proses analisis serta interpretasi terhadap data yang diperoleh (Fitrianti & Arif, 2023). Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Mojoanyar Kabupaten Mojoanyar. Sumber data adalah subjek tempat data penelitian diperoleh, yang dapat berbentuk individu, benda, dokumen, proses suatu aktivitas, maupun bentuk sumber lain yang relevan (Abdussamad, 2021).

Kemudian sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer yang berasal dari hasil wawancara dengan informan yang berkaitan langsung dengan penelitian, dan data sekunder berasal dari laporan, dokumen, dan catatan lain yang berkaitan mengenai Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Mojoanyar Kabupaten Mojokerto. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya dalam penelitian kualitatif ada beberapa langkah yang dilakukan dalam menganalisis data, Salah satu model analisis data menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Harahap (2020) ada beberapa langkah yang dilakukan, yaitu reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

## **PEMBAHASAN**

Pada bagian ini pembahasan atas hasil penelitian disajikan dalam bentuk temuan-temuan yang diperoleh di lapangan dan dijelaskan berdasarkan hasil pengamatan peneliti terhadap peristiwa maupun kejadian yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian. Dalam memperoleh data peneliti menggunakan metode observasi, wawancara mendalam dengan informan yang mempunyai informasi relevan dengan penelitian dan dokumentasi yang mendukung berupa foto-foto serta arsip. Pembahasan dilakukan secara deskriptif guna menganalisis sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik telah memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Analisis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut teori kualitas pelayanan yang dikembangkan Zeithaml parasuraman dkk (1990) dikutip Hardiyansyah (2018:63) dengan 10 indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, security, access, communication, dan understanding the customer*. Berikut ini penjelasannya:

### 1. *Tangible* (Berwujud)

*Tangible* merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung melalui pancaindra, meliputi fasilitas fisik, peralatan, serta penampilan petugas. Dimensi ini mencerminkan sejauh mana instansi, dalam hal ini desa, mampu menyediakan pelayanan secara nyata dan dapat diakses oleh masyarakat sebagai pengguna layanan (Akbar Sabiruddin et al., 2024).

#### a. Penampilan dan kerapian petugas dalam memberikan pelayanan

Penampilan dan kerapian petugas merupakan aspek penting dalam dimensi karena mencerminkan profesionalitas serta keseriusan instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mojoanyar, penampilan petugas menjadi wajah awal yang dilihat langsung oleh masyarakat saat mengakses layanan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, seluruh petugas di Kantor Kecamatan Mojoanyar umumnya menggunakan seragam kerja sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 8 Pasal 5 Ayat 3 Tahun 2023 Tentang Pakaian dinas dan menjaga kerapian selama bertugas. Para petugas mengenakan seragam dinas sesuai ketentuan harian yang berlaku, seperti hari senin mengenakan seragam warna khaki, hari rabu setelan hitam putih, hari kamis memakai batik khas Kabupaten Mojokerto (batik Surya), dan hari Jumat memakai seragam batik bebas biasa.

Gambar 1. Petugas Kecamatan Mojoanyar Apel Pagi Hari Senin



Sumber : Media Sosial Kecamatan Mojoanyar, 2025

Gambar 1. diatas menunjukkan seluruh pegawai sedang melaksanakan apel pagi di halaman Kantor Kecamatan Mojoanyar. Seluruh perangkat daerah Kantor Kecamatan Mojoanyar tampak mengenakan Pakaian Dinas Harian (PDH) berwarna khaki, yang sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 8 Tahun 2023 Pasal 5 Ayat (3) huruf a, yang menyatakan bahwa: “PDH warna khaki digunakan pada hari Senin dan Selasa.” Berdasarkan kesesuaian pakaian yang dikenakan, dapat dipastikan bahwa kegiatan pada gambar tersebut dilaksanakan pada hari Senin, yang merupakan hari kerja awal bagi perangkat daerah. Pelaksanaan apel ini mencerminkan kedisiplinan pegawai di lingkungan Kecamatan Mojoanyar, sekaligus menunjukkan penerapan aturan pakaian dinas secara konsisten dan sesuai ketentuan.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Mojoanyar

Salah satu aspek *Tangible* yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan khususnya layanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Mojoanyar, yaitu kenyamanan tempat melakukan

pelayanan. Aspek kenyamanan dalam pelayanan meliputi kondisi ruang tunggu, toilet, serta ketersediaan fasilitas pendukung lainnya yang ada di Kantor Kecamatan Mojoanyar.

Gambar 2. Fasilitas Di Kantor Kecamatan Mojoanyar



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

Gambar 2. diatas menunjukkan beberapa fasilitas penunjang pelayanan di Kantor Kecamatan Mojoanyar. Terlihat ruang tunggu dengan kursi antrean yang rapi untuk kenyamanan masyarakat. Terdapat pula kulkas (*showcase*) yang digunakan sebagai penyimpanan internal. Selain itu, fasilitas AC disediakan untuk menjaga kenyamanan ruangan. Terakhir, tersedia toilet pria dan wanita yang bersih dan terpisah, mendukung standar pelayanan publik yang baik. Ketersediaan fasilitas ini mencerminkan upaya kecamatan dalam memberikan pelayanan yang ramah, nyaman, dan layak bagi masyarakat.

## 2. *Reliability* (Kehandalan)

Menurut Wardani et al., n.d.(2024) *Reliability* (keandalan) mencerminkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan komitmen yang telah ditetapkan, dengan tingkat ketepatan dan keandalan yang tinggi. Kinerja pelayanan harus mampu memenuhi harapan pengguna, yang meliputi ketepatan waktu, konsistensi tanpa kesalahan, respons yang profesional, serta tingkat ketelitian yang optimal dalam setiap proses pelayanan.

### a. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur (SOP)

Berdasarkan temuan penelitian dari hasil observasi dan wawancara di Kantor Kecamatan Mojoanyar, SOP digunakan untuk mengatur alur pelayanan administrasi seperti pembuatan surat keterangan, legalisasi dokumen, serta pelayanan kependudukan lainnya. Pelaksanaan pelayanan yang mengacu pada SOP diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja petugas mempercepat proses layanan, dan meminimalkan keluhan masyarakat. Kehandalan Pelayanan mempunyai hubungan yang searah terhadap Kepuasan Masyarakat, yang artinya semakin tinggi Kehandalan Pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat Utami Dwi ( 2020).

Petugas juga memahami alur kerja masing-masing serta menggunakan aplikasi pendukung seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan e-Office dalam proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan sudah dilakukan secara sistematis dan dapat diandalkan oleh masyarakat. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala teknis yang memengaruhi aspek keandalan, seperti gangguan jaringan internet, kesalahan sistem, serta terbatasnya jumlah petugas pada waktu tertentu. Gangguan tersebut kadang menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen atau pelayanan tidak

dapat dilakukan secara langsung. Meskipun demikian, petugas tetap berupaya menjelaskan kendala yang terjadi kepada masyarakat dan memberikan solusi alternatif, seperti mengarahkan ke dinas terkait apabila layanan tidak dapat diselesaikan di kecamatan.

b. Konsistensi pelayanan kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi

Pelayanan yang tidak diskriminatif menunjukkan bahwa instansi telah menerapkan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana yang diharapkan dalam standar pelayanan prima. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan maupun masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Mojoanyar dan hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan telah diberikan secara konsisten dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya perlakuan diskriminatif. Petugas pelayanan menyatakan bahwa seluruh masyarakat, tanpa memandang latar belakang, jabatan, atau kedekatan personal, dilayani dengan perlakuan yang sama dan sesuai prosedur yang berlaku.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Menurut Fandy Tjiptono (2017:201), yang dikutip oleh Urahmah & Andri (2023) *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan dimensi pelayanan yang mencerminkan kemampuan dan kesiapan penyedia layanan dalam memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan mengenai kepastian waktu penyampaian jasa, memberikan pelayanan secara cepat dan sigap, serta menunjukkan kesediaan dan kesiapan untuk membantu dan merespons setiap permintaan atau kebutuhan pelanggan secara tepat waktu.

a. Kesigapan petugas dalam membantu masyarakat dengan cepat

Kesigapan petugas dalam memberikan bantuan merupakan salah satu dimensi penting dari dimensi ketanggapan. Petugas yang sigap menunjukkan bahwa mereka memiliki komitmen dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat, terutama dalam memberikan

pelayanan secara cepat dan tidak bertele-tele. Menurut Dwiyanto, A. (2006) Pelayanan yang responsif adalah pelayanan yang cepat menanggapi kebutuhan masyarakat serta mampu memberikan solusi secara tepat dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, petugas di Kantor Kecamatan Mojoanyar menunjukkan tingkat responsivitas yang baik. Mereka secara sigap menyambut kedatangan masyarakat, memeriksa kelengkapan dokumen, dan memberikan arahan yang jelas mengenai tahapan pelayanan. Ketika berkas dinyatakan lengkap, proses pelayanan dapat berlangsung secara cepat dan efisien tanpa waktu tunggu yang lama. Kondisi ini mencerminkan kesiapan dan kejelasan petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung. Selain itu, ketanggapan juga tampak dalam kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan dan menangani keluhan masyarakat.

- b. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat

Salah satu bentuk ketanggapan petugas yang sangat penting dalam pelayanan publik adalah kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi secara jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat. ketanggapan juga tampak dalam kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan dan menangani keluhan masyarakat. Ketika masyarakat mengalami kendala teknis seperti eror sistem atau kekeliruan data, petugas memberikan penjelasan secara terbuka dan jelas, serta mengarahkan masyarakat pada langkah penyelesaian yang sesuai. Dalam kondisi pelayanan yang tidak terlalu padat, respon yang diberikan oleh petugas cenderung lebih cepat dan personal, sehingga masyarakat merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik. Namun demikian, pada saat kondisi pelayanan sedang ramai, respons petugas bisa sedikit tertunda karena keterbatasan jumlah personel pelayanan.

#### 4. *Competence (Kompetensi)*

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh aparat desa dalam memahami, menguasai, dan melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Kompetensi ini mencakup tiga unsur utama, yaitu: (1) tingkat kecerdasan dan pengetahuan yang dimiliki oleh aparat desa, (2) keterampilan teknis maupun administratif yang mendukung pelaksanaan tugas, serta (3) sikap profesional yang diperlukan dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawab pemerintahan desa (Santoso et al., 2025).

##### a. Keterampilan dan pengetahuan petugas tentang produk/jasa pelayanan

Kompetensi ini sangat menentukan keberhasilan dalam proses pelayanan, khususnya dalam hal ketepatan, efisiensi, dan penyelesaian masalah secara cepat, sependapat dengan Nanggung et al., (2020) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa Kompetensi petugas menjadi aspek yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, di mana setiap petugas dituntut untuk memiliki keterampilan dan keahlian sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Berdasarkan temuan penelitian Petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Mojoanyar memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik terhadap produk dan jasa pelayanan yang mereka tangani. Hal ini terlihat dari penguasaan mereka terhadap prosedur kerja, sistem aplikasi seperti SIAK untuk layanan kependudukan dan e-Office untuk surat menyurat, serta kemampuan dalam menyampaikan informasi pelayanan dengan jelas kepada masyarakat. Pembagian tugas antar petugas juga dilakukan secara terstruktur, sehingga masing-masing memahami peran dan tanggung jawabnya.

Gambar 3. Petugas Melayani Masyarakat



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

b. Kemampuan petugas dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul

Salah satu dimensi penting dari kompetensi aparatur pelayanan publik adalah kemampuan mereka dalam menangani dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi selama proses pelayanan berlangsung. Berdasarkan hasil temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa petugas di Kantor Kecamatan Mojoanyar memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menangani dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul selama proses pelayanan berlangsung. Masalah yang sering terjadi, seperti gangguan jaringan, error pada aplikasi, ataupun kekeliruan dokumen, umumnya ditanggapi petugas dengan sikap sigap dan komunikatif. Petugas tidak hanya memberikan penjelasan yang jujur dan terbuka kepada masyarakat saat terjadi kendala, tetapi juga berinisiatif memberikan solusi yang tepat.

##### 5. *Courtesy* (Kesopanan)

Pada dimensi ini, pelayanan yang berkualitas harus disertai dengan sikap ramah dan sopan terhadap penerima layanan. Menurut Botha et al., (2024) Sikap ramah dan sopan tercermin dari penggunaan bahasa yang

santun, ekspresi wajah yang bersahabat, serta gestur yang mencerminkan penghargaan kepada pengguna layanan. Etika dalam berbahasa menjadi hal penting dalam interaksi pelayanan; tanpa penerapan etika tersebut, kesan yang ditangkap oleh pelanggan terhadap institusi dapat menjadi negatif dan menurunkan citra pelayanan.

a. Sikap ramah dan sopan petugas kepada masyarakat

Sikap ramah dan sopan merupakan cerminan dari etika pelayanan yang baik dan profesional. Dalam pelayanan publik, kesan pertama yang ditunjukkan petugas sering kali memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Di Kantor Kecamatan Mojoanyar, sikap ramah dan sopan menjadi bagian penting dari standar perilaku petugas dalam melayani masyarakat dari berbagai latar belakang. Berdasarkan hasil temuan penelitian dengan petugas dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa sikap ramah dan sopan telah menjadi bagian dari budaya pelayanan di Kantor Kecamatan Mojoanyar. Petugas menunjukkan etika pelayanan yang baik melalui penerapan prinsip 3S (*Senyum, Sapa, Salam*) secara konsisten dalam interaksi mereka dengan masyarakat. Hal ini menciptakan suasana pelayanan yang terbuka, nyaman, dan bersahabat.

b. Kemauan petugas untuk membantu dengan tulus dan penuh empati

Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya dinilai dari kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari ketulusan dan empati petugas dalam membantu masyarakat. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa kemauan petugas untuk membantu dengan tulus dan penuh empati di Kantor Kecamatan Mojoanyar merupakan elemen penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak sekadar didasarkan pada pelaksanaan tugas administratif semata, tetapi juga dilandasi oleh rasa tanggung jawab moral dan kepedulian

terhadap masyarakat. Hal ini tergambar jelas dari sikap petugas yang sigap dalam memberikan arahan, sabar dalam menghadapi kebingungan warga.

#### 6. *Credibility* (Kredibilitas)

*Credibility* (kredibilitas) merujuk pada sifat kejujuran dan kemampuan untuk dipercaya oleh pengguna layanan. Kredibilitas mencakup berbagai aspek, seperti reputasi atau nama baik lembaga, integritas dan karakteristik personal dari petugas layanan, serta kualitas interaksi langsung antara petugas dengan masyarakat selaku pengguna layanan (Puteri, 2024).

##### a. Kejujuran petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan

Kejujuran petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan merupakan fondasi penting dalam membangun kredibilitas suatu instansi pelayanan publik. Di Kantor Kecamatan Mojoanyar, kejujuran petugas tercermin dari keterbukaan mereka dalam menyampaikan kondisi riil di lapangan, termasuk jika terdapat kendala teknis yang menyebabkan pelayanan yang membutuhkan waktu lebih panjang dari biasanya. Sikap ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menjalankan tugas secara formalitas, tetapi juga menjaga integritas dengan memberikan informasi secara apa adanya kepada masyarakat. Kejujuran petugas dalam menyampaikan informasi pelayanan di Kantor Kecamatan Mojoanyar telah berjalan dengan baik dan menjadi salah satu kekuatan dalam membangun kredibilitas pelayanan publik. Petugas tidak hanya menyampaikan informasi sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang berlaku, tetapi juga secara terbuka menginformasikan apabila terdapat kendala teknis seperti gangguan sistem atau kekurangan dokumen. Dengan adanya komunikasi yang jujur dan terbuka, potensi kesalahpahaman dapat diminimalkan, dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi publik pun meningkat.

- b. Tanggung jawab petugas dalam menjaga kepercayaan dan nama baik instansi

Tanggung jawab petugas dalam menjaga kepercayaan dan nama baik instansi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kualitas pelayanan publik, khususnya dalam dimensi kredibilitas. Berdasarkan hasil temuan penelitian petugas maupun masyarakat, dapat diketahui bahwa petugas di Kantor Kecamatan Mojoanyar menunjukkan sikap tanggung jawab yang tinggi dalam menjaga kepercayaan masyarakat dan nama baik instansi. Hal ini tidak hanya tercermin dari kemampuan teknis dalam memberikan pelayanan, tetapi juga dari cara petugas bersikap profesional, sabar, dan komunikatif dalam menghadapi berbagai situasi di lapangan.

## 7. *Security* (Keamanan)

*Security* atau keamanan dalam dimensi teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) yang dikutip oleh Hardiyansyah (2018) merujuk pada rasa aman yang dirasakan oleh pengguna layanan selama proses pelayanan berlangsung. Aspek ini mencakup perlindungan terhadap data pribadi, keamanan dokumen, serta keamanan lingkungan fisik tempat pelayanan.

- a. Jaminan perlindungan terhadap data pribadi masyarakat

Perlindungan terhadap data pribadi masyarakat merupakan bagian fundamental dari dimensi keamanan dalam pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan administrasi di kantor pemerintahan, masyarakat sering kali harus menyerahkan dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), hingga dokumen kependudukan lainnya yang mengandung informasi bersifat privat. Dalam SOP Kantor Kecamatan Mojoanyar menunjukkan bahwa memiliki komitmen terhadap jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya peran Kepala Seksi Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Masyarakat beserta staf yang bertugas menjaga keamanan lingkungan kantor

secara berkelanjutan. Selain itu, kecamatan juga menjamin kerahasiaan serta keamanan setiap berkas yang telah disetujui, sebagai bentuk perlindungan terhadap data dan dokumen milik masyarakat.

b. Jaminan legalitas dan kepastian hukum dalam proses pelayanan

Jaminan legalitas dan kepastian hukum merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional dan berintegritas. Di Kantor Kecamatan Mojoanyar, jaminan legalitas diwujudkan melalui pelaksanaan prosedur yang mengacu pada standar operasional (SOP), serta transparansi dalam menyampaikan informasi terkait persyaratan, durasi, dan output dari layanan yang diberikan. Hal ini menjadi bagian dari upaya menciptakan pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga sah secara hukum dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### 8. Acces (Akses)

Access atau aksesibilitas merupakan dimensi penting dalam pelayanan publik yang menekankan pada kemudahan masyarakat dalam menjangkau layanan, baik secara geografis maupun non-fisik seperti prosedur, waktu, dan informasi. Dalam teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) yang dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018), akses meliputi keterjangkauan lokasi, ketersediaan sarana transportasi, waktu operasional yang sesuai, serta kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan tanpa diskriminasi.

a. Kemudahan masyarakat dalam menjangkau lokasi kantor kecamatan

Kemudahan dalam menjangkau lokasi kantor pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam aksesibilitas pelayanan publik. Ketika masyarakat dapat dengan mudah datang ke kantor kecamatan tanpa menghadapi hambatan geografis maupun transportasi, maka proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien. Lokasi Kantor Kecamatan Mojoanyar tergolong strategis dan mudah dijangkau oleh warga dari berbagai desa. Letaknya yang berada di tengah wilayah

kecamatan dan berada di pinggir jalan utama, serta didukung dengan kondisi jalan yang baik dan beraspal, membuat masyarakat tidak mengalami kendala berarti dalam mengakses kantor tersebut.

Gambar 4. Lokasi Kantor Kecamatan Mojoanyar



Sumber : Website Kecamatan Mojoanyar, 2025

Pada gambar 4. diatas menunjukkan peta wilayah Kecamatan Mojoanyar, Kabupaten Mojokerto, dengan penandaan lokasi Kantor Kecamatan Mojoanyar yang diberi kotak merah. Berdasarkan posisi pada peta, kantor kecamatan berada di tengah-tengah wilayah administratif kecamatan, tepatnya di Desa Sadar Tengah. Letak ini dapat dikatakan strategis, karena berada di titik pusat yang memungkinkan akses yang relatif merata dan mudah dijangkau dari berbagai desa di sekitarnya.

b. Ketersediaan waktu operasional yang memadai

Ketersediaan waktu operasional yang memadai merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung aksesibilitas pelayanan publik. dapat disimpulkan bahwa waktu operasional pelayanan di Kantor Kecamatan Mojoanyar sudah berjalan secara konsisten dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan dibuka mulai pukul 07.00

hingga 15.00 WIB, yang mencerminkan kesesuaian dengan jam kerja ASN dan memberi ruang yang cukup bagi masyarakat untuk mengakses layanan tanpa mengganggu aktivitas harian mereka.

#### 9. *Communication* (Komunikasi)

Komunikasi yang terbuka, jelas, dan transparan antara penyedia layanan dan masyarakat merupakan aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat perlu memperoleh informasi yang memadai mengenai jenis layanan yang diterima, tahapan proses yang dilalui, serta mekanisme yang tersedia untuk menyampaikan umpan balik atau pengaduan apabila diperlukan (Akhyar, 2023).

- a. Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami

Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami menjadi aspek kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang komunikatif. Berdasarkan temuan penelitian Di Kantor Kecamatan Mojoanyar, kemampuan petugas dalam menyederhanakan informasi dan menjelaskannya dengan bahasa sehari-hari menjadi salah satu kekuatan yang mempermudah masyarakat dalam memahami alur dan persyaratan pelayanan. Sikap ini menunjukkan tidak hanya keterampilan komunikasi yang baik, tetapi juga empati terhadap keragaman latar belakang warga yang datang untuk dilayani.

- b. Kesediaan menerima kritik dan saran dari masyarakat

Kesediaan menerima kritik dan saran dari masyarakat merupakan salah satu bentuk komunikasi dua arah yang sehat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. petugas di Kantor Kecamatan Mojoanyar menunjukkan sikap yang cukup terbuka dalam menerima kritik dan saran dari masyarakat. Hal ini terlihat dari adanya berbagai media penyampaian masukan, seperti kotak saran, survei Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM), bahkan melalui media sosial. Petugas tidak hanya mendengarkan, tetapi juga menjadikan masukan tersebut sebagai bahan evaluasi dan diskusi internal untuk perbaikan pelayanan. Dengan demikian, kesediaan menerima kritik dan saran telah menjadi bagian dari pola komunikasi dua arah yang efektif di Kantor Kecamatan Mojoanyar, dan menjadi indikator penting dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif, partisipatif, serta adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

#### 10. *Understanding The Customer* (Pemahaman Terhadap Masyarakat)

Menurut Sani ( 2021) *Understanding the customer* (memahami pelanggan) merupakan upaya aktif dari penyedia layanan untuk mengenali, memahami, dan merespons kebutuhan serta harapan pelanggan secara tepat. Hal ini mencakup segala bentuk usaha dalam mengidentifikasi keinginan masyarakat agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan mereka.

- a. Kemampuan petugas dalam mengenali kebutuhan spesifik masyarakat

Kemampuan petugas dalam mengenali kebutuhan spesifik masyarakat merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang responsive. Di Kantor Kecamatan Mojoanyar, petugas menunjukkan kepekaan dalam menyesuaikan pendekatan pelayanan, seperti membantu lansia, memandu warga yang kesulitan menulis, atau menjelaskan prosedur secara berulang. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya mengikuti prosedur, tetapi juga memperhatikan sisi kemanusiaan dan empati terhadap kondisi masyarakat.

- b. Kemampuan menyesuaikan pelayanan dengan harapan masyarakat

Kemampuan menyesuaikan pelayanan dengan harapan masyarakat merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan. Berdasarkan temuan penelitian di Kantor Kecamatan Mojoanyar, diketahui bahwa petugas pelayanan memiliki

sensitivitas dan kepedulian terhadap kondisi masyarakat yang dilayani. Petugas tidak memperlakukan semua pemohon secara seragam, tetapi memberikan perlakuan yang menyesuaikan dengan kebutuhan individu, seperti membantu lansia yang kesulitan mengisi formulir, memberikan antrean prioritas bagi lansia dan ibu dengan anak kecil, serta memberikan penjelasan berulang bagi masyarakat yang belum paham alur layanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan, pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Mojoanyar secara umum sudah berkualitas dengan baik. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Mojoanyar sudah berkualitas berdasarkan 10 dimensi pelayanan. Pada dimensi *tangible*, kondisi fisik seperti ruang pelayanan, fasilitas, dan penampilan petugas dinilai memadai dan sesuai ketentuan, memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Dimensi *reliability* masih menjadi kendala utama, karena keterbatasan blanko dan gangguan jaringan menghambat ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Sementara itu, *responsiveness* tergolong baik; petugas menunjukkan kesigapan dalam membantu, memberikan informasi, dan merespons pertanyaan masyarakat secara cepat dan jelas. Pada dimensi *competence*, petugas memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai serta mampu menyelesaikan masalah teknis dengan sigap.

Dimensi *courtesy* juga berjalan baik, ditandai dengan sikap ramah, sopan, serta kesediaan petugas membantu dengan empati. Dari sisi *credibility*, petugas dinilai jujur dan bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi, serta menjaga kepercayaan masyarakat. Pada dimensi *security*, jaminan terhadap data pribadi, keamanan dokumen, dan legalitas prosedur pelayanan sudah terpenuhi dengan baik. Selanjutnya, *access* dinilai positif karena lokasi kantor mudah dijangkau dan waktu pelayanan cukup fleksibel bagi masyarakat. Dalam dimensi *communication*, petugas mampu menyampaikan informasi secara jelas dan terbuka, serta terbuka terhadap saran dan kritik masyarakat. Terakhir, pada dimensi *understanding the customer*, petugas menunjukkan kemampuan dalam memahami kebutuhan spesifik masyarakat serta menyesuaikan layanan dengan situasi dan kondisi masing-masing individu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0A><http://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0A>[https://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](https://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)
- Akbar Sabiruddin, Patta Hindi Asis, Yunitawati Lampasa, Darwan Sari, Muhammad Ihsan Mattalitti, & Andi Awaluddin Ma'ruf. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bou Kecamatan Lambandia Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Publicuho*, 7(4), 1976–1990. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i4.561>
- Akhyar. (2023). Kualitas pelayanan publik : suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan & Ekonomi*, 6(2), 103–113.
- Botha, H. H., Naif, Y. I., & Minggu, P. (2024). REFORMASI PELAYANAN PUBLIK SEBUAH KEHARUSAN (Studi Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara). *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 8(1), 57. <https://doi.org/10.24036/jess.v8i1.517>
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Fitrianti, A., & Arif, L. (2023). Kualitas Pelayanan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan*, 8(5), 27–37. <http://antriansukodono.sidoarjokab.go.id/pesannomor>
- Harahap, N. (2020). PENELITIAN KUALITATIF. In *Wal ashri Publishing* (Vol. 11, Issue 1). <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0A><http://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0A>[https://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](https://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)
- Hardiyansyah. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (KONSEP, DIMENSI, INDIKATOR, DAN IMPLEMENTASI)*.

Nanggung, U. A., Ismail, I., & Juharni, J. (2020). ... Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai:(Studi Kasus Pada Pelayanan Kartu Keluarga Dan E .... *Jurnal Paradigma* ..., 2(2), 100–106. <https://journal.unibos.ac.id/paradigma/article/view/383%0Ahttps://journal.unibos.ac.id/paradigma/article/download/383/166>

PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 Tahun 2010, (2010). <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JGLP/article/view/546/342>

PUTERI, T. D. (2024). Kualitas Pelayanan Kereta Api Logistik. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 1(1), 228–247. <https://doi.org/10.38156/jisp.v1i1.259>

Rahmadanik, D. (2021). Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 11–18.

Sani, A. (2021). Rumah Sakit Umum Daerah ( Rsud ) Bangka Tengah. *Jurnal Studia Adminstrasi*, 3(2), 1–14.

Santoso, D., Yuza, A. F., Riau, U. I., Bintarto, M. R., & Bintarto, R. (2025). *Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Kijang Rejo Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar JMP: Jurnal Mahasiswa Pemerintahan Indonesia adalah negara yang berbentuk republik yang dalam pelaksanaan pemerintahannya dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daera*. 382–390.

Sugianto, et al. (2023). Metodologi Penelitian Sosial: Teori dan Praktik. STAIN Kediri Press: Jawa Timur, December, 1–349.

Urahmah, N., & Andri, A. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Unit Kerja Imigrasi Kelas I Tpi Banjarmasin Di Kabupaten Balangan. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), 3233–3241. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i8.1391>

Utami Dwi, L. N. S. (2016). *PENGARUH KETANGGAPAN DAN KEHANDALAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KELURAHANSENDANGSARI KECAMATAN PAJANGAN KABUPATEN BANTUL*. 4(2), 1–23.

UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, 2003(1), 20–28.

Wardani, A. I., Affrian, R., Paulina, S., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (n.d.). *KUALITAS PELAYANAN BALAI PENYULUHAN KELUARGA BERENCANA ( KB ) KECAMATAN BATANG ALAI UTARA*. 25, 729–738.