

# masnuri

*by* Perpustakaan Umsida

---

**Submission date:** 04-Oct-2023 08:53AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2184976385

**File name:** ARTIKEL\_MANSUR\_REVISI\_25\_SEP\_23.docx (568.42K)

**Word count:** 5886

**Character count:** 39770

# Kualitas Pelayanan Administratif Kependudukan di Desa Ngastemi Kecamatan Bangsal Kabupaten Mojokerto

## Quality of Population Administrative Services in Ngastemi Village, Bangsal District, Mojokerto Regency

Mochamad Mansur Nur Hidayat<sup>1)</sup>, Isna Fitria Agustina<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email : [Mochamadmansurkimia@gmail.com](mailto:Mochamadmansurkimia@gmail.com) , [isnaagustina@umsida.ac.id](mailto:isnaagustina@umsida.ac.id)

**Abstract:** This research aims to evaluate the quality of population administration services in the Bangsal District. The research methodology employed a qualitative approach with an interactive model of data analysis. The objectives of this study are to measure public satisfaction with population administration services and to analyze aspects such as physical facilities, reliability, responsiveness, assurance, and empathy in Public Services. The research findings indicate that, despite shortcomings in physical facilities, the public is satisfied with the reliability of services and effective communication between staff and visitors. Additionally, efforts to enhance security in service provision have been observed, providing a sense of safety for the community. This study provides valuable insights into the quality of administration services in the Bangsal District and can serve as a foundation for further improvements in public service delivery.

**Keywords** – Quality, Administrative Services, Population

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bangsal. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik analisis berdasarkan model interaktif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, serta menganalisis aspek-aspek seperti fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam Pelayanan Umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat kekurangan dalam fasilitas fisik, masyarakat merasa puas dengan kehandalan pelayanan dan adanya komunikasi yang baik antara petugas dan pengunjung. Selain itu, upaya untuk meningkatkan keamanan pelayanan juga telah terlihat, memberikan rasa aman bagi masyarakat. Studi ini memberikan wawasan yang berharga tentang kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Bangsal dan dapat menjadi dasar untuk perbaikan lebih lanjut dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.

**Kata Kunci** - Kualitas, Pelayanan Administrasi, Kependudukan

### I. PENDAHULUAN

Kualitas merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan (Kotler, 1997). Dalam pengertian lain menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami (tujuan yang sulit dipahami), karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir (meningkatkan kualitas kontinuitas) (Kadir, 2001:19) [1]. Pelayanan ialah melayani kegiatan yang hasilnya ditujukan untuk keinginan orang lain, baik individu ataupun kelompok serta masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan ialah semua bentuk aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di pusat, di daerah maupun di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam wujud

barang maupun jasa dalam rancangan pemenuhan kepentingan masyarakat dan dalam rancangan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Maka kualitas pelayanan adalah sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan,

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms

persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kasmir (2017, hlm. 47)[2].

Semua produk barang, jasa, dan Hukum mempunyai indikator dalam mencapai kualitas yang diinginkan terutama product pelayanan publik. Pelayanan publik termasuk ke dalam salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dimana dalam pelaksanaan kegiatan terkait pelayanan publik wajib diterapkan oleh berbagai lembaga pemerintah tanpa terkecuali dalam daerah sekalipun. Dengan berlandaskan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yakni sebagai pemerintah daerah bertugas dalam proses penyelenggara utama yakni pelayanan yang wajib melayani segala kebutuhan publik terlebih juga sesuai dengan berbagai macam prinsip pada sistem pengelolaan yang ada dalam pemerintahan. Sejalan dengan Undang-Undang tersebut, pelayanan publik memerlukan reformasi guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang optimal. (Demante & Dwiyanto, 2019). Salah satu bentuk dari proses penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelayanan terkait administrasi kependudukan yang ada pada suatu sistem pemerintahan. Administrasi kependudukan dalam hal ini merupakan bentuk dari tahapan kegiatan terhadap pengaturan serta pembenahan pada dokumen maupun data kependudukan dengan melalui berbagai proses seperti, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi terkait administrasi kependudukan serta penggunaan terhadap hasil dalam pelayanan publik guna proses pengembangan dalam lingkup pemerintah lainnya (Rukayat, 2017).

Kualitas dan Pelayanan Publik adalah dua hal yang sangat berkaitan, Pelayanan publik dapat mencakup berbagai hal dan salah satunya adalah pelayanan Administrasi. Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Yunani, yakni *administrare*, berarti melayani atau membantu sehingga dapat diartikan administrasi adalah seluruh kegiatan, mulai dari pengaturan hingga pengurusan segala halnya, yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi tidak bisa dilakukan oleh satu orang saja, karena membutuhkan kerja sama antar dua orang atau lebih (Alemina Henuk- Kacaribu, 2020) [3].

Sejalan dari pada itu yakni dengan terlaksananya suatu kebijakan yang ada dalam otonomi daerah, penyelenggara pemerintahan tingkat daerah dapat pula mengatur sekaligus menjalankan proses pelayanan publik yang dimana lebih memperhatikan keprluan masyarakat dalam lingkup daerahnya tersebut. Adapula konsep yang mendasar dalam urusan menjalankan serta mengatur kebijakan pemerintah daerah tersebut yaitu dengan adanya pemikiran sendiri yang berdasarkan pada keinginan yang disampaikan oleh warga daerah tersebut. Otonomi daerah bermaksud dengan segala keinginan warga daerah guna menyelesaikan berbagai persoalan terhadap warga sekitar guna tercapainya kenyamanan dan ketentraman warga daerah. Realitanya, dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dimana pelayanan ini dilakukan oleh pemerintah, pada saat ini masih berjalan dengan sistem pelayanan yang belum efektif dan efisien serta terkait kualitas terhadap sumber daya manusia dalam sistem pemerintahan daerah dapat disebut belum memadai. Dalam hal ini dapat ditinjau dari tidak sedikitnya aduan serta keluhan warga yang disampaikan secara langsung maupun tidak disampaikan kepada pemerintah daerah, seperti pengaduan warga melalui media komunikasi yang dimana warga menuntut akan peningkatan kualitas terhadap pelayanan publik. Pelayanan publik juga memiliki kaitan yang erat terhadap kemampuan, daya tanggap, on time, serta sarana dan prasarana. Jika suatu pelayanan telah sesuai terhadap apa yang diharapkan oleh penerima layanan, dengan demikian dapat dikatakan sistem pelayanan tersebut adalah pelayanan yang berkualitas. (Risna, 2018). Peningkatan terhadap kualitas dari pelayanan publik merupakan bentuk isu yang dapat dikatakan sangat penting. Pasalnya pada satu sisi dalam tuntutan yang diberikan masyarakat pada kualitas pelayanan juga semakin berkembang pesat, tetapi dari sisi praktek dalam penyelenggaraan proses pelayanan tidak terjadi suatu perubahan yang cukup bermakna. [4].

Pemerintahan desa merupakan unit terkecil pada struktur pemerintahan daerah, pemerintahan desa memiliki tugas dan kewenangan tersendiri sebagaimana diatur melalui Undang-undang nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa serta peraturan pemerintah No. 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksana Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Sebelum Undang-undang serta peraturan pemerintah yang telah tersebut diatas diterbitkan, pengaturan mengenai desa dan segala unsur yang terkait mengenai desa diatur melalui Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dan di perjelas melalui terbitnya peraturan pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa. Terhadap perubahan landasan hukum yang mengatur tentang Desa maka perlu di perhatikan perubahan-perubahan yang terjadi sebagai akibat dari terbitnya perundang-undangan dan peraturan pemerintah terbaru yang mengatur tentang desa. Substansi pokok yang tidak berubah ialah bahwa pemerintahan desa sebagai penyelenggara pemerintahan pada tingkat desa dengan kewenangan yang melekat sebagaimana saat ini diatur melalui Undang-undang nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa serta peraturan pemerintah No. 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksana Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Sebagai unit pemerintahan yang langsung bersentuhan kepada masyarakat maka pemerintahan Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan

memperhatikan kualitas dan pelayanan itu diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik[5].

Seperti halnya salah satu aspek yang wajib dibenahi guna memperbaiki kualitas pelayanan publik yaitu dengan ketersediaan fasilitas terhadap sarana dan prasarana seperti peralatan kantor, kelengkapan komputer, dan berbagai perlengkapan lainnya. Tersedianya sarana dan prasarana yang dimana merupakan suatu hal yang sangat penting serta dapat menjadi salah satu hal yang sangat berdampak besar pada peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan dengan adanya fasilitas terhadap sarana pelayanan yang memadai juga dapat memberikan kenyamanan serta kepuasan kepada masyarakat selama berada didalam ruangan pelayanan. Misalnya, dengan adanya kantor kepala desa, masyarakat lebih mudah guna mengakses pelayanan administrasi. Kantor kepala desa juga berfungsi sebagai sarana pendukung guna mengoptimalkan proses pelaksanaan dari fungsi manajemen kerja pelayanan yang dimana memberikan citra dan kewibawaan bagi para aparatur desa dalam melayani kebutuhan pelayanan warga Desa Keboansikep (Rukayat, 2017)[6].

Memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik adalah salah satu bentuk dari upaya guna proses pelayanan dengan maksud tercapainya target akan kepuasan yang diterima oleh penerima pelayanan. Menurut Goetsh dan Davis dalam Ibrahim (2008:22) mengatakan bahwa suatu kualitas dalam proses pelayanan adalah suatu kondisi yang dinamis sehingga dapat berkorelasi dengan produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan yang dimana telah memberikan hasil dari harapan baik bagi penerima layanan. Disamping itu, Goetsh dan Davis menjelaskan bahwa dalam kualitas terhadap pelayanan juga dapat dimaknai sebagai suatu hal yang memiliki korelasi dengan harapan penerima layanan yang terpenuhi atau kebutuhan penerima pelayanan, dimana pelayanan dapat diartikan berkualitas ketika dapat memberikan jasa maupun barang yang dimana sesuai dengan kebutuhan para penerima pelayanan. Kualitas dalam proses pelayanan administrasi dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima pelayanan melalui sistem transparansi terhadap pelayanan, dalam hal informasi tersebut sangat dibutuhkan oleh masyarakat setempat maupun penerima pelayanan yang telah mengajukan kebutuhannya kepada pemberi pelayanan, transparansi tersebut dilihat dari prosedur pengurusan administrasi maupun informasi lainnya dengan melalui website resmi desa maupun dalam bentuk pengumuman lainnya seperti papan pengumuman yang terpampang di kantor desa sehingga dapat diketahui langsung oleh masyarakat secara umum[7].

Kinerja aparat desa harus sesuai dengan pe<sup>1</sup>man yaitu konstitusi atau undang-undang yang telah dibuat untuk mengelola dan menangani urusa<sup>1</sup> desa. Berdasarkan Undang-Undang 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. Berikut ini merupakan macam-macam pelayanan administrasi di Desa Ngastemi Kecamatan Bangsal Kabupaten Mojokerto.

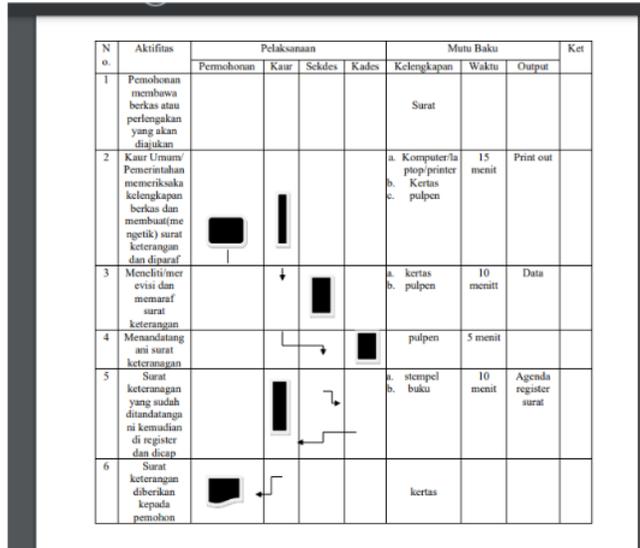
**Tabel 1. Pelayanan Publik Dan Waktu Penyelesaiannya Pemerintahan Desa Ngastemi**

NO	Pelayanan Administrasi	Waktu pengurusan
1	Surat Pengantar E-KTP	1 Hari
2	Surat Keterangan Beda Nama	1 Hari
3	Surat Pengantar Kartu Keluarga	1 Hari
4	Surat Keterangan Tidak Mampu	1 Hari
5	Surat Pengantar SKCK	1 Hari
6	Surat Keterangan Lahir	1 Hari
7	Surat Keterangan Belum Menikah	1 Hari
8	Surat Keterangan Menikah (N1-N4)	3 Hari
9	Surat Keterangan Domisili	1 Hari
10	Surat Keterangan Pindah	1 Hari
11	Surat Keterangan Usaha	1 Hari
12	Surat Keterangan Izin Keramaian	1 Hari
13	Surat Keterangan Kematian	1 Hari
14	Surat Keterangan Penghasilan	1 Hari
15	Surat Keterangan Bekerja di Luar Negeri	1 Hari

Sumber Hasil wawancara dengan Pemenintah Desa Ngastemi Kecamatan Bangsal Kabupaten Mojokerto

<sup>1</sup>

**STANDART OPERASIONAL PROSEDURE (SOP)  
PELAYANAN PENCATATAN SIPIL DAN KEPENDUDUKAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN DESA NGASTEMI 2023**



Menurut data tabel dan gambar SOP di Pemerintahan Desa Ngastemi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dapat di jalankan secara cepat dan tepat namun dalam kenyataannya pemohon layanan banyak yang harus menunggu lama dalam menerima pelayanan dari pegawai desa ngastemi . Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui berbagai media cetak tentang perilaku birokrasi yang cenderung bersifat arogan dan tidak menunjukkan citra sebagai pelayan masyarakat, karena yang n<sup>1</sup>ak adalah sosok penguasa yang ingin dilayani bukan untuk melayani[8].

Beberapa peneliti sebelumnya telah menjelaskan terkait dengan kualitas terhadap pelayanan publik kependudukan antara lain: Pertama, Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang (Silvia Ardayanti,2021). Berdasarkan hasil penelitian tersebut membahas terkait dengan belum optimalnya pembinaan terhadap masyarakat tentang dokumen- dokumen kependudukan, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan belum optimalnya dalam kepastian biaya. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot masih belum optimal dikarenakan Desa Dayeuhkolot masih memerlukan evaluasi dari segi pembinaan terhadap masyarakat, sarana dan prasarana. Oleh karena itu harus adanya sebuah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi kependudukan(Silvia Ardayanti,2021).

Kedua, Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tenggilis Mejoyo(Mira Nita Giani, Dida Rahmadanik & Muhammad Roisul Basyar, 2023), berdasarkan hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang ada sudah dilaksanakan dengan baik.

Pelayanan administrasi kependudukan yang ada sudah memenuhi kelima dimensi kualitas pelayanan publik yang baik. Meskipun masih beberapa dimensi kualitas pelayanan publik yang belum maksimal misalnya dari dimensi reability atau Kehandalan, masih terjadi kesalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan namun dapat diatasi dengan segera. Dan dimensi Tangiable (Bukti Fisik) masih kurangnya printing dan komputer yang dapat menunjang kinerja pegawai agar lebih optimal. Untuk itu, perlu untuk meningkatkan kehandalan pegawai dankuantitas fasilitas yang ada untuk meningkatkan kepuasan masyarakat (Mira Nita Giani, Dida Rahmadanik & Muhammad Roisul Basyar, 2023). Ketiga, Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan (Alifian Nur Rohman, Nurul Umi Ati & Agus Zainal Abidin, 2021) berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa Kantor Camat Purwodadi telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan indikator tangible, reliabilitas, responsiveness, assurance, dan empathy. Namun belum semua indikator tersebut berjalan sesuai harapan. Kendala yang dihadapi menyangkut kurangnya tenagapelayanan dan sarana prasana yang ada. (Alifian Nur Rohman, Nurul Umi Ati & Agus Zainal Abidin, 2021). Peneliti menemukan masalah terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Ngastemi, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan administrasi di Desa Ngastemi dengan melalui Sumber-sumber data yang dilakukan melalui wawancara dan observasi secara langsung melalui indicator – indicator yang telah ditentukan Dengan tujuan

untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi di Desa Ngastemi sehingga penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui apa saja yang harus ditingkatkan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Serta warga Desa Ngastemi dapat lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan.

Dalam proses penyusunan artikel ilmiah ini, penelitian terdahulu memiliki peran yang cukup penting yang digunakan sebagai acuan atau pedoman dalam melaksanakan penelitian. Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai pedoman dalam penelitian ini adalah penelitian pada tahun 2022 dengan judul "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Lumajang" berdasarkan hasil penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa ditemukan permasalahan pada Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dan lebih mudah diakses, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan kenyataan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, kurang cepat tanggap dan tumpul ke bawah. Selanjutnya penelitian pada tahun 2023 "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tenggilis Mejoyo" berdasarkan hasil penelitian tersebut ditemukan permasalahan sebagai berikut yaitu Seperti halnya yang terjadi di Kelurahan Tenggilis Mejoyo, Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya masih ditemukan masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan yang ada. Perlunya aparat pemerintah di kelurahan untuk berperan sebagai mana mestinya dalam memberikan pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Selanjutnya penelitian pada tahun 2023 yang berjudul "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Perbekel Desa Kubutambahan, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng" berdasarkan hasil penelitian tersebut ditemukan permasalahan sebagai berikut yaitu harus adanya peningkatan kembali pada setiap dimensi, terutama pada ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan referensi pada penelitian terdahulu diatas, perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ialah penulis akan meneliti dan berfokus pada Kualitas Pelayanan Administratif Kependudukan. Apabila dihubungkan dengan permasalahan yang telah disebutkan maka tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administrative Kependudukan Di Desa Ngastemi Kecamatan Bangsal Kabupaten Mojokerto.

## II. METODE

Dalam penelitian terkait "Kualitas Pelayanan Administratif Kependudukan Di Desa Ngastemi Kecamatan Bangsal Kabupaten Mojokerto" ini merupakan penelitian deskriptif dengan jenis data kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah upaya peneliti mengumpulkan data yang didasarkan pada latar ilmiah. Sedangkan penelitian lainnya menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada penelitian dengan tujuan guna memahami gejala dan fenomena serta komprehensif yang dialami oleh subjek penelitian terhadap beberapa persoalan seperti Tindakan, motivasi, persepsi dan lain sebagainya dengan menggunakan deskripsi sebagai penjelasannya. Dengan penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk mengetahui dan menjabarkan secara terperinci serta mendalam kualitas pelayanan administratif kependudukan di desa ngastemi kecamatan bangsal kabupaten Mojokerto. Lokasi dari penelitian ini ialah pada Desa Ngastemi Kecamatan Bangsal Kabupaten Mojokerto.

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti ialah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data ialah metode yang di gunakan untuk mengumpulkan bahan yang digunakan dalam sebuah penelitian. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer yang mana peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan yakni Kepala Seksi Pelayanan Desa Ngastemi Kecamatan Bangsal Kabupaten. Dan untuk melengkapi hasil dari penelitian tersebut, peneliti juga menggunakan data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen yang tersedia seperti Data pelayanan Desa Ngastemi. Fokus dalam penelitian ini ialah berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Administratif Kependudukan Di Desa Ngastemi Kecamatan Bangsal Kabupaten Mojokerto. Sedangkan fokus indikator pada penelitian ini adalah indikator yang di gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons. Steers yang berisi variabel Dimensi Tangible (berwujud), Dimensi Reability (kehandalan), Dimensi Responsiviness (respon/tanggapan), Dimensi Assurance (jaminan), Dimensi Empathy (empati).

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan memilih sampel dengan berlandaskan pada penilaian atas karakteristik sampel yang dibutuhkan dan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini atau disebut dengan *purposive sampling*. Sedangkan untuk teknis analisis data hasil penelitian berpedoman pada model analisis data dari Miles dan Huberman, teknis analisis data ialah proses mengorganisir, menganalisis, dan menginterpretasikan data non numeric menjadi sebuah informasi atau trend yang nantinya digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan penelitian. Miles dan Huberman, dimana proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap, yaitu tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan gambaran kesimpulan. Guna mendapatkan data yang bisa dipertanggungjawabkan perlu dilakukan pemeriksaan kebasahan data. Teknik yang digunakan adalah menggunakan standard kredibilitas, diantara peneliti memberikan waktu yang cukup untuk melaksanakan penelitian lapangan, kemudian

1

peneliti juga meningkatkan intensitas selama di lapangan, dan yang ketiga juga menggunakan teknik triangulasi data, baik triangulasi sumber maupun teknik dan waktu[9].

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi yang berkaitan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta suatu keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa. Oleh karena itu diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memberikan kepuasan kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan dapat dipahami dengan membandingkan persepsi masyarakat atas layanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka terima. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut:

#### Bukti Fisik ( Sarana dan Prasarana)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata fisik dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai. Dengan demikian sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personil. Dalam penelitian ini dimensi tangible ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan, tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Pelayanan publik di Desa Ngastemi sudah menerapkan dimensi Tangible beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melakukan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses untuk pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih juga terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti informasi untuk masyarakat dalam ingin melakukan pengurusan beberapa dokumen kependudukan sehingga menyebabkan adanya masyarakat yang bingung akan melakukan apa saat datang ke balai desa. Ruangan pelayanan terdapat meja-meja pelayanan, meja kerja, komputer yang berjumlah 4 buah dan 2 laptop serta 4 buah printer dan kursi Panjang yang diperuntukkan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan.

**Tabel 1.**

Jumlah sarana dan prasarana Balai Desa Ngastemi Kecamatan Bangsal Kabupaten Mojokerto

NO	SARANA & PRASARANA	KETERANGAN
1.	Jumlah ruang kerja	6 ruang
2.	Listrik	Ada
3.	Air bersih	Ada
4.	Telepon	1 buah
5.	Jumlah mesin tik	1 buah
6.	Jumlah meja	9 buah
7.	Jumlah kursi	20 buah
8.	Jumlah almari arsip	2 buah
9.	Komputer	4 buah
10.	Mesin Fax	1 buah
11.	Kendaraan Dinas	2 buah
12.	Laptop	2 buah
13.	Printer	4 buah
14.	Kursi Tunggu Panjang	2 Seet

Sumber : Pemerintah Desa Ngastemi

1

Dari tabel 1. Menjelaskan bahwa sarana dan prasaran yang ada di Kantor Desa Ngastemi dinilai oleh masyarakat kurang memadai dalam hal melakukan pelayanan administrasi kependudukan, maka dari itu seharusnya pemerintah Desa Ngastemi memperhatikan dalam segi sarana dan prasarananya agar nantinya masyarakat sendiri merasakan dengan adanya sarana dan prasarana yang baik.

Kantor Balai Desa Ngastemi belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya, sarana informasi yang belum tersedia, belum adanya meja untuk menulis diruang tunggu, fasilitas seperti genset masih belum ada ketika mati maka proses pelayanan tidak dapat mendapatkan pelayanan maka pelayanan pun juga harus terhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tepat pelayanan terlihat cukup berantakan.

**Gambar 1.** Kantor Balai Desa Ngastemi Kec.Bangsals Kab.Mojokerto



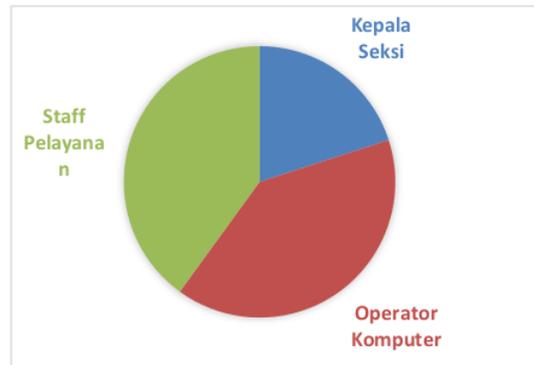
Sumber : Pemerintah Desa Ngastemi

Berdasarkan Gambar 1 tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan.terutama area balai desa yang masih sangat jauh dari kata bersih dan nyaman Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan. Jika Kantor Desa Ngastemi sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti menambah kursi di area luar dan meja yang di peruntukkan untuk mengurus berkas-berkas yang dibutuhkan, sarana informasi yang tersedia dan pengadaan genset bisa dioptimalkan. Maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

#### **Dimensi Reliability (Kehandalan).**

Reliability merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan suatu pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pada penelitian ini, dimensi reability ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Kantor Desa miliki standart yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan. Pelayanan publik di Balai Desa Ngastemi sudah menerapkan dimensi Reliability.

1

**Gambar 2.** Data jumlah pegawai Desa Ngastemi

Sumber : Pemerintah Desa Ngastemi

Berdasarkan gambar 2 di atas Jumlah pegawai pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan Desa Ngastemi pada bagian administrasi kependudukan yaitu sebanyak 5 orang yang terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 2 orang staf pelayanan. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tersebut mengakibatkan pelayanan administrasi menjadi lambat.

Pelayanan administrasi di desa ngastemi telah menerapkan dimensi reability tetapi hanya sebagian indikator yang dijalankan, pegawai Desa ngastemi telah melakukan indikator kecermatan dalam melayani terutama dalam melakukan input data ke dalam komputer dan juga pendataan secara tertulis Sehingga data dari perintah layanan atau masyarakat dapat terekam dengan baik. namun dalam pelaksanaannya pegawai desa belum memiliki sop yang baik ini dibuktikan dengan adanya beberapa masyarakat yang mengeluhkan alur dalam pelaksanaan administrasi pelayanan dan juga tidak ada informasi tentang Bagaimana prosedur dari pelayanan di desa, maka desa Belum memiliki standar operasional prosedur yang terinformasi kepada masyarakat. dalam beberapa konteks masyarakat juga tidak dapat memberikan penilaian terhadap kinerja pegawai di kantor desa ngastemi yang membuat beberapa indikator terutama kemampuan pegawai desa yang masih kurang dalam memberikan pelayanan tidak dapat berkembang. untuk pegawai Desa hanya beberapa yang mampu menggunakan alat bantu terutama scanner dan juga laptop dikarenakan hanya satu orang yang umurnya masih muda dan rata-rata pegawai Desa Ngastemi berumur di atas 40 tahun sehingga tidak dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama di informasi tentang pelayanan administrasi. pegawai di Desa Ngastemi keahlian dalam dalam pengurusan administrasi keahliannya dalam menggunakan alat bantu masih tergolong sedang di mana beberapamodel dan bentuk dokumen yang diberikan dalam beberapa tahun ini masih belum ada perubahan dan juga belum ada peningkatan dalam penulisan dokumen atau masih stuck dalam kondisi tersebut.

#### **Responsivitas**

Membiarkan masyarakat untuk menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. Pelayanan publik di Desa Ngastemi Kecamatan Bangsal Kabupaten Mojokerto belum menerapkan dimensi Responsiviness beserta indikatornya

**Gambar 3.** Petugas Pelayanan pembuatan KK dan KTP Desa Bangsal

Sumber : Pemerintah Desa Ngastemi

1

Berdasarkan gambar 3. Menjelaskan bahwa dalam hal ketanggapan pemerintah desa Ngastemi diharapkan pemerintah desa mampu menanggapi permasalahan pelayanan administrasi pendudukan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan Desa Ngastemi dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan.

Penilaian kualitas publik yang tidak berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan suatu pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan. Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan ini, sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja. Jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik. Maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin membaik.

Masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Administrasi Kependudukan Desa Ngastemi tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut harus didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan memberi layanan. Di Kantor Administrasi Kependudukan Desa Ngastemi komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat, pimpinan dengan petugas, dan petugas dengan petugas.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan, dapat dinilai bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Desa Ngastemi memiliki jaminan baik dari segi waktu, biaya, dan legalitas pada proses pelayanan tersebut. Dengan hal itu, diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Pemerintah Desa serta memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sehingga pelayanan di Pemerintah Desa Ngastemi mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yakni Assurance (Jaminan) yang memiliki arti bahwa, kualitas pelayanan berorientasi pada keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan serta jaminan yang diberikan masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang terpercaya (Zeithaml dkk, 2016)

**Gambar 4.** Petugas administrasi memberikan pelayanan konsultasi Desa Bangsal



Sumber : Pemerintah Desa Ngastemi

Berdasarkan gambar 4 Waktu dalam menyelesaikan pelayanan, pegawai di Desa Ngastemi memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada masyarakat tersebut. Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

1

Pelayanan publik di Desa Ngastemi Belum menerapkan dimensi Emphaty beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah. Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Gambar 5. Indeks kepuasan masyarakat Desa Bangsal



Sumber : Pemerintah Desa Ngastemi

Berdasarkan gambar 5. Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Bisa dilihat dari penilaian IKM dari Desa Ngastemi Kec. Bangsal. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai pelayanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Masih dirasakan oleh pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan, pegawai malah lebih sibuk dengan Hpnya dari pada masyarakat yang meminta pelayanan. Jika salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan. Maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyediaan layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

#### **1** Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Ngastemi Kecamatan Bangsal Kabupaten Mojokerto

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan Situs resmi milik desa ngastemi agar mengetahui apakah ada informasi terbaru terkait akan adanya program maupun informasi tentang pelayanan yang dilakukan oleh desa dalam menunjang percepatan akan pelayanan publik. Kondisi Kantor desa ngastemi saat ini terbilang sangat tidak nyaman dan kotor ini dibuktikan dengan kotornya lantai-lantai area kantor desa dan juga banyak sekali sampah yang berserakan di area kantor balai desa, adapun masyarakat yang datang ke desa seakan tidak tahu harus membawa berkas apa saja dikarenakan tidak ada papan informasi mengenai apa saja berkas-berkas dan persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen-dokumen terkait tentang administrasi kependudukan. Sarana dan prasarana yang tidak terawat terutama meja-meja dan kursi membuat penerima layanan kurang nyaman dalam melakukan pelayanan. Selain itu ketidakhadiran Genset di Kantor Desa ngastemi memberikan dampak yang cukup besar karena harus menunggu hingga listrik PLN hidup kembali ini membuat penerima

layanan atau masyarakat harus membuang waktu yang cukup lama dan apabila sudah sangat lama maka harus menunggu lagi hingga hari besok untuk menyelesaikan administrasinya. Beberapa filing cabinet sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan rapi sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan ketika mencari arsip yang sedang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait tanda tangan dari kepala desa yang dimana kepala desa jarang dan pernah dalam seminggu tidak berada di kantor desa sehingga membuat pelayanan yang harusnya dalam satu hari selesai tidak dapat terselesaikan dikarenakan belum di tanda tangani oleh kepala desa dan apabila ada keperluan yang berhubungan dengan keinginan masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen kependudukan sering kali harus datang kerumah kepala desa sendiri. Berdasarkan data dapat disimpulkan jika sumber daya pegawai sudah terpenuhi namun beberapa sarana dan prasarana serta papan informasi dan web dari desa ngastemi sendiri masih jauh dari kata cukup untuk menunjang proses administrasi kependudukan dan yang lain-lain, serta kurangnya evaluasi yang dilakukan oleh masyarakat dikarenakan belum adanya survey kepuasan membuat perkembangan desa dalam hal administrasi sangat lamban.

#### **Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Ngastemi Kecamatan Bangsal Kabupaten Mojokerto**

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu, berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar dapat mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, Desa memiliki Dana desa yang mampu menunjang peningkatan kualitas pegawai, sarana prasarana yang ada. Selain itu letak kantor desa yang mudah untuk diakses oleh masyarakat membuat masyarakat yang merupakan pendatang atau pun pindahan dengan mudah menemukan kantor desa ngastemi, kantor desa ngastemi juga mempunyai luas wilayah yang cukup besar yang dimana dapat diperuntukkan untuk masyarakat agar mudah mencari tempat menunggu dalam menerima layanan yang akan dibutuhkan. Alat bantu yang sudah cukup memadai seperti laptop, computer dan juga printer menjadikan proses pencarian data dan penginputan data tidak memerlukan waktu yang cukup lama, masyarakat hanya perlu menyerahkan Fotokopi KTP untuk mencari no rekam data yang ada. Pegawai Desa Ngastemi mempunyai program yang cukup baik yaitu informasi by Wa dimana informasi yang di inginkan dapat di tanyakan melalui No WA Customer servis yang ada di jam kerja.

#### **IV. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan aparat pemerintahan terhadap masyarakat pada Kantor Desa Ngastemi pada Administrasi Kependudukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (tangible) Desa Ngastemi memiliki ruang untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 6 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja- meja pelayanan, meja kerja, kursi panjang yang diperuntukkan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor Desa Ngastemi belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih Kotornya area Kantor desa Ngastemi, sarana informasi yang belum tersedia. Belum adanya fasilitas seperti genset, sehingga Ketika listrik mati maka suatu proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. 2. Dalam aspek kehandalan (reliability), dari hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Desa Ngastemi merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan Bagian Pelayanan Administrasi Desa Ngastemi dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. 3. Aspek daya tanggap (responsiveness) pegawai dalam hal ini hanya beberapa yang membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlibat antara petugas dan masyarakat saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang diam saja dan tidak mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung. 4. Dilihat dari aspek jaminan (Assurance) khususnya keamanan di Kantor Desa Ngastemi Kabupaten Mojokerto sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan beberapa linmas yang ikut mengamankan keadaan di parkirannya. Kemudian ada barang yang tertinggal diruang pelayanan akan disimpan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil. 5. Aspek empati (emphaty), yang diberikan pihak Desa Ngastemi yaitu dengan belum memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan bisasa saja dan

tanpa adanya senyuman mengenai prosedur pelayanan dan melakukan proses layanan pegawai bahkan lebih mementingkan memeriksa Handphone daripada menanyakan keperluan peminta layanan. 6. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Ngastemi Kabupaten Mojokerto adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana dan prasarana. 7. Sedangkan faktor pendukungnya adalah Alat bantu yang sudah cukup memadai seperti laptop, computer dan juga printer menjadikan proses pencarian data dan penginputan data tidak memerlukan waktu yang cukup lama, masyarakat hanya perlu menyerahkan Fotokopi KTP untuk mencari no rekam data yang ada. Pegawai Desa Ngastemi mempunyai program yang cukup baik yaitu informasi by Wa dimana informasi yang di inginkan dapat di tanyakan melalui No WA Customer servis yang ada di jam kerja.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis banyak mengucapkan terimakasih orang tua penulis atas do'a dan dukungan semangatnya yang telah diberikan selama ini sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini, semoga segala kebaikan dan pengorbanan ayah dan ibu dibalas Allah SWT. semoga selalu diberikan kesehatan, panjang umur, dan dimudahkan rezekinya amin.

### REFERENSI

- [1] Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2)
- [2] L.P. Sinambela. (2006). Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implentasi.
- [3] Undang- undang No.6 Tahun 2014 tentang Desa
- [4] Permen No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [5] Ardayanti, Silvia (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang Volume 2 Issue 1, Juni 2021. [The World of Public Administration Journal \(unsub.ac.id\)](http://www.unsub.ac.id)
- [6] Rohman ,Alifian Nur, Nurul Umi Ati & Agus Zainal Abi (2021).Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Respon Publik*. Vol. 15, No. 6, Tahun 2021, Hal: 72-78.  
<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2970849&val=26511&title=KUALITAS%20PELAYANAN%20PUBLIK%20ADMINISTRASI%20KEPENDUDUKAN%20PADA%20KANTOR%20CAMAT%20PURWODADI%20KABUPATEN%20PASURUAN>
- [7] Giani, Mira Nita, Dida Rahmadanik,& Muhammad Roisul Basyar (2023) .Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tenggilis Mejoyo. *PRAJA Observer:Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol. 3 No. 01, Januari (2023).  
<https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/733>
- [8] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.
- [9] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- [10] Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

# masnuri

---

## ORIGINALITY REPORT

---

**20%**

SIMILARITY INDEX

**20%**

INTERNET SOURCES

**0%**

PUBLICATIONS

**%**

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

**1**

**www.researchgate.net**

Internet Source

**20%**

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off