
Analysis of The Quality of Population Administration Services: Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

*Helmie Maulia Wati
Hendra Sukmana*

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

This study aims to analyze and describe the quality of population administration services in Kajeksan Village, Strengthening District, Sidoarjo Regency. This research is based on the fact that in providing population administration management services, of course, there are problems. Which takes one week to process an ID card, but in reality it takes up to 2 weeks. This research method uses descriptive qualitative, data collection is done by in-depth interviews, observation and review of relevant literature. The technique of determining the informant uses purposive sampling. The informants in this study were the head of the Kajeksan village, the secretary of the Kajeksan village, the head of the TU and the general public and 2 users of population administration services. The analysis technique in this study is a qualitative analysis type, referring to the theory of Miles and Huberman. The results showed that, Analysis of the quality of population administration services in Kejeksan village, Tulangan sub-district, Sidoarjo district. On time guarantees that have not provided satisfaction to the community as service users, it is necessary to arrange a schedule for service officers so that they can be in place, so that people can quickly get services.

Pendahuluan

Pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau pelayanan dari satu pihak ke pihak yang lain. Pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan [1]. Pelayanan dibidang administrasi kependudukan merupakan bentuk pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang tepat, cepat, jelas, dan ramah.

Diberlakukannya Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tentu merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat (publik). Peningkatan kualitas pelayanan ini tentu juga menjadi perhatian bagi Desa di Kabupaten Sidoarjo. Desa merupakan organisasi yang memberikan pelayanan publik langsung kepada masyarakat. Sebagai aparatur negara tentu juga, dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Desa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan [2].

Ada beberapa target yang ingin dicapai dari kebijakan desentralisasi desa yaitu, pertama sistem pemerintahan desa harus lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, aparat dan lembaga kantor desa. Kedua, iklim pemerintahan harus mewujudkan kualitas interaksi pelayanan publik. Sehingga dengan demikian upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat harus terus-menerus dilakukan, baik secara konvensional maupun inovatif.

Pelayanan di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang cepat, tepat, jelas, dan ramah seperti yang diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelaksanaan administrasi di tingkat desa atau kelurahan diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintah Desa. Pada pasal 2 mengatakan administrasi pemerintah desa meliputi administrasi umum, administrasi penduduk, administrasi keuangan, administrasi pembangunan dan administrasi lainnya [3]

Di Indonesia, banyak ditemukannya praktek-praktek KKN yang menjadi kendala dalam mewujudkan perbaikan kualitas pelayanan. Paparan KPK menunjukkan temuan terbanyak masalah pelayanan publik tersebut ada di kantor-kantor kecamatan, dinas kependudukan dan catatan sipil, diantaranya dalam pembuatan KTP, kartu keluarga, serta berbagai akta catatan sipil maupun pencatatan mutasi dan pengelolaan data penduduk. Dalam hal pelayanan publik, pemerintah belum dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tantangan yang dihadapi, yaitu perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan persaingan global yang semakin ketat. [4].

Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun di era kekinian pelayanan prima yang mengedepankan kualitas dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik. Untuk menghasilkan pelayanan yang baik instansi terkait harus mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada para pegawainya baik itu dengan memberikan arahan, mengharuskan membaca pedoman dan memberikan pelatihan-pelatihan dalam upaya peningkatan kualitas pegawai itu sendiri [5].

Melalui pelaksanaan administrasi pemerintah desa yang baik, agar masyarakat mendapat pelayanan yang prima dan terlaksana secara optimal, pembangunan nasional harus melibatkan segenap aparat pemerintah baik ditingkat pusat maupun di tingkat daerah bahkan sampai tingkat desa. Komponen atau aparat dimaksud hendaknya memiliki kemampuan yang optimal dalam pelaksanaan tugasnya [6]. Salah satu desa di kabupaten Sidoarjo yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai pelayanan administrasi kependudukan yakni desa Kajeksan. Sebagai aparatur pemerintah desa Kajeksan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindarkan karena merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat akan tetapi masih ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung proses pelayanan. Kelemahan-kelemahan yang ada di desa sendiri berasal dari aparat pemerintah desanya.

Selain sebagai faktor penunjang kemajuan sebuah Desa, sarana dan prasarana juga menjadi salah satu faktor yang dapat membantu keberlangsungan kehidupan masyarakat. Di Desa Kajeksan, potensi sarana dan prasarana sudah cukup baik dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Beberapa sarana dan prasarana mulai dari kesehatan, pendidikan, transportasi dan lain-lain sudah dibangun dan akan terus dilanjutkan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan menunjang mobilitas perekonomian di Desa Kajeksan [7].

Pemerintah desa Kajeksan adalah penyelenggara pelayanan di desa paling dekat dengan masyarakat. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sebagai penyedia layanan ditingkat paling bawah tentunya berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan, mudah, tidak berbelit-belit, biaya terjangkau, ramah, sopan tanggap dan lain-lainnya. Demi peningkatan kualitas pelayanan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa, oleh karena itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal. Namun, Pemerintah Desa masih memiliki persoalan dalam kualitas pelayanan, sehingga beberapa masyarakat masih mengeluhkan pelayanan Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo.

Fasilitas inventaris pelayanan desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo bahwa belum ada pemasangan gambar alur atau tata cara pengurusan surat-surat seperti untuk mengurus

surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), Surat Pengantar Nikah, Surat Pengantar Cerai, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah, yang ditempel dipapan pengumuman hanyalah syarat untuk membawa surat pengantar dari RT, RW dan Dukuh. Hal ini menyebabkan masyarakat bingung dan tidak mengetahui tata cara untuk mengurus surat-surat yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo memiliki kemampuan besar dalam meningkatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan masih banyak kendala antara lain. Pertama, permasalahan yang ada di kantor Desa Kajeksan bahwa dalam memberikan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan ternyata belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat yang dimana dalam membuat surat keterangan administrasi kependudukan satu minggu jadi namun pada kenyataannya sampai waktu 2 minggu dan pegawai pemerintah desa yang bertugas di loket pelayanan tidak selalu ada di tempat sesuai jam kerja.

Kedua, bahwa belum ada pemasangan gambar alur atau tata cara pengurusan surat-surat seperti untuk mengurus surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), Surat Pengantar Nikah, Surat Pengantar Cerai, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah, yang ditempel dipapan pengumuman hanyalah syarat untuk membawa surat pengantar dari RT, RW dan Dukuh.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang mempergunakan pendekatan kualitatif sebagai suatu cara yang dilakukan untuk memberikan gambaran tentang kejadian maupun kegiatan secara objektif, wawancara dan sumber lainnya dimana dipergunakan untuk memahami fenomena dari adanya penelitian yang secara holistik dengan mendeskripsikannya melalui kalimat atau bahasa dari apa yang telah dilihat [8]. Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Sidoarjo tepatnya di Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan.

Peneliti menggunakan teknik *purposivesampling* yakni teknik dalam penentuan terhadap penelitian dengan mempertimbangkan beberapa hal agar data tersebut bisa lebih representatif atau dapat dianggap mampu mewakili semua dengan perolehan 5 orang informan diantaranya adalah kepala desa Kajeksan, Kajeksan, Kaur TU dan Umum dan 2 masyarakat pengguna layanan. Sedangkan sebagai *key informan* adalah kepala desa Kajeksan [9]. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder serta teknik pengumpulan data diantaranya wawancara, observasi dan dokumentasi oleh Sugiyono (2015), peneliti juga menggunakan teknik analisis data oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015) yaitu pengumpulan data, reduksidata, penyajian data dan penarikan kesimpulan [10].

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Di bawah ini adalah uraian tentang kualitas pelayanan administrasi desa Kajeksan kecamatan Tulangan kabupaten Sidoarjo:

1. Kenyamanan Fasilitas

Kemampuan kantor pemerintah desa Kajeksan kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintah desa Kajeksan kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat.

Supplementary Files

Gambar 1. Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan

Dari gambar 1 dapat dilihat pelayanan administrasi kependudukan desa Kajeksan didukung dengan fasilitas komputer dan printer yang cukup memadai. Dengan uraian tugas diantaranya melayani pengurusan surat surat administrasi kependudukan diantaranya surat pengantar kartu tanda penduduk, surat kematian, surat pindah dan lain-lain. Dalam hal itu beberapa informan menyatakan proses administrasi cukup sederhana dan tidak sulit. Kesan pertama yang diperoleh yang diperoleh masyarakat baik.

Selain itu penunjang pelayanan dapat dilihat dari kondisi fasilitas yang ada. Fasilitas yang baik akan memberikan dampak yang baik kepada masyarakat. Fasilitas merupakan penunjang dalam sebuah organisasi. Dalam hal ini tentunya kantor pemerintah desa dituntut menyediakan fasilitas yang memadai dan memberikan kenyamanan bagi setiap pengguna layanan. Fasilitas kantor pemerintah desa harus diupayakan selalu dalam keadaan baik dan layak pakai untuk menjamin kualitas kantor pemerintah desa itu sendiri. Fasilitas mushollah dan tempat parkir sudah disediakan sebagai berikut:

Supplementary Files

Gambar 2. Fasilitas Mushola Dan Tempat Parkir Kantor Pemerintah Desa Kajeksan

Dapat Dilihat pada gambar 2 kondisi fasilitas mushola dan tempat parkir cukup baik dan nyaman tidak dalam kondisi rusak. Sebagai penyedia layanan perlu memperhatikan setiap fasilitas yang ada di kantor desa, sebagai tolak ukur maksimalnya pelayanan, sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa mendapat kepuasan terhadap fasilitas yang disediakan oleh pemerintah desa.

Pemerintah Desa sudah berupaya memberikan pelayanan yang maksimal dengan menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan seperti gedung perkantoran, ruang pelayanan, perpustakaan, televisi, kipas angin, AC, wifi, kendaraan roda dua, mushola, tempat parkir dan lain-lain. Pemerintah Desa kajeksan menyadari bahwa masih ada kekurangan ruangan untuk para perangkat desa, dan papan alur proses pelayanan kekurangan ini berpengaruh pada proses pelayanan, namun pemerintah Desa akan berupaya untuk melengkapi ruangan perangkat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan pemerintah desa sendiri. Sebagai penyedia layanan perlu memperhatikan setiap fasilitas yang ada dikantor desa. Sebagai tolak ukur maksimalnya pelayanan, masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa mendapatkan kepuasan terhadap fasilitas yang disediakan oleh pemerintah desa Kajeksan.

Dari hasil obsevasi dan dokumentasi peneliti memperoleh data bahwa peneliti melakukan pengamatan terkait kenyamanan fasilitas dan pendukung lainnya. Bahwa benar yang dikatakan oleh pemerintah desa (penyedia layanan) dan masyarakat (pengguna layanan) bahwa ketersediaan fasitas dikantor Desa Kajeksan sudah cukup memadai. Fasilitas lainnya juga disediakan wifi, printer, komputer dan mesin ketik.

2. Tanggap Terhadap Keluhan

Persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa termasuk didalamnya aspek tanggap terhadap keluhan, yaitu kondisional, pelayanan yang sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Hal ini bisa dipengaruhi oleh jenjang dan jenis pendidikan serta tingkat keahlian dan tingkat profesionalnya petugas. Dari aspek tanggap terhadap keluhan masyarakat bisa mengukur bagaimana kemampuan aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan. Sebetulnya tingkat kualitas pelayanan tidak

dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penyedia jasa akan tetapi harus dipandang dari sudut pandang pengguna layanan. Harapannya semua perangkat desa dapat mengoperasikan fasilitas yang tersedia, guna mempercepat proses pelayanan.

Dalam memberikan informasi terkait pengurusan administrasi kependudukan, pemerintah desa menyampaikan lewat lisan. Informasi lisan yaitu penyampaian lewat kepala-kepala dukuh dan disampaikan kepada ketua RT/RW. Kemudian RT/RW menyampaikan langsung kepada masyarakat lewat pertemuan warga, pertemuan di adakan 3-4 kali pertemuan dalam sebulan.

Sikap petugas pelayanan pemerintah Desa sebagai penyelenggara pelayanan untuk lebih mengedepankan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Hal itu merupakan kewajiban penyedia layanan untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Petugas pelayanan di kantor pemerintah Desa Kajeksan dalam memberikan pelayanan juga berperilaku sopan, santun, adil dan tidak pandang bulu (diskriminatif). Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan, petugas pelayanan di kantor pemerintah Desa Kajeksan tidak membedakan masyarakat yang melakukan pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Untuk menanggulangi keluhan masyarakat terkait pelayanan, Pemerintah Desa menyediakan kotak saran di kantor Desa.

Supplementary Files

Gambar 3. Fasilitas Kotak Saran

Gambar 3 merupakan gambar fasilitas kotak saran pemerintah Desa Kajeksan. Pemerintah Desa Kajeksan sudah cukup baik karena pemerintah desa mampu menyediakan kotak saran dan mampu menjawab setiap perkembangan dan permasalahan. Pemerintah desa mampu memaksimalkan kinerja dari perangkat desa dan mitra kerja pemerintah desa dengan mengadakan rapat koordinasi setiap hari senin untuk meningkatkan kinerja pemerintahan Desa Kajeksan.

Kesukarealaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dalam pengurusan administrasi kependudukan di kantor pemerintah Desa. Bahwa responsivess sudah cukup baik karena pemerintah Desa sudah membantu masyarakat yang merasa kesulitan dalam pengurusan surat. Pemerintah desa juga membantu masyarakat yang ingin mengurus surat tanpa harus ke kantor pemerintah Desa dengan beberapa pertimbangan karena kesibukan masyarakat itu sendiri.

Penyampaian keluhan dapat disampaikan langsung kepada Pemerintah Desa dan RT/RW. Keluhan tersebut akan dibahas pada rapat koordinasi pemerintah Desa dan mitra kerja pemerintah Desa yang di adakan setiap hari senin, maka akan dibahas dan mencari solusinya. Pertemuan tersebut juga membahas tentang pemerintahan, pembangunan, kesejahteraan, pelayanan dan hal-hal strategis lainnya.

3. Jaminan Ketepatan Waktu Dan Kepastian Biaya

Pengetahuan dan kesopanan para petugas dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor pemerintah Desa tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut harus didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan pemberi layanan. komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat, pimpinan dengan petugas, dan petugas dengan petugas.

Menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas di kantor pemerintah desa harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan, seperti jaminan kesopanan, ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya dalam

pelayanan.

Pemerintah Desa dalam memberikan jaminan pengetahuan dan kesopanan para petugas dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Desa pada jaminan kepastian biaya sudah cukup baik. Dibuktikan dengan adanya penganggaran khusus peningkatan kapasitas pemerintahan desa seperti bidang pelayanan, kesejahtraan, keuangan, tata usaha, perencanaan, pemerintahan dan masih ada beberapa lagi. jaminan biaya telah ditetapkan pada tanggal 02 april 2015 semua bentuk pelayanan administrasi di Kantor Desa Gratis. Berdasarkan peraturan Desa Kajeksan Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Pungutan Desa. Memaksimalkan kinerja petugas layanan yang jumlah petugas layanan di kantor desa berjumlah 10 sampai 11 orang setiap harinya sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan di Kantor Desa Kajeksan dilaksanakan pada hari Senin sampai Kamis yaitu pada pukul 08.00-15.00 WIB istirahat Pukul 12.00-12.45 WIB sedangkan pada hari Jum'at pada pukul 08.00-14.30 WIB istirahat pukul 11.45-13.00 WIB. Jaminan ketepatan waktu oleh petugas perlu dievaluasi dan perlu adanya penataan jadwal kepada petugas layanan agar dapat berada di tempat, sehingga masyarakat dapat dengan cepat memperoleh pelayanan.

| No | Jenis Pelayanan | Lama Pelayanan |
|----|------------------------------|----------------|
| 1 | Kartu Tanda Penduduk | 1 Minggu |
| 2 | kartu Keluarga | 1 Minggu |
| 3 | Akte Kelahiran | 1 Minggu |
| 4 | Pindah Domisili | 1 Hari |
| 5 | Surat Keterangann Kematian | 1 Hari |
| 6 | Surat Ahli Waris | 1 Hari |
| 7 | Pernikahan | 1 Hari |
| 8 | Surat Keterangan Tidak Mampu | 1 Hari |
| 9 | Pengantar SKCK | 1 Hari |
| 10 | Keterangan Usaha | 1 Hari |
| 11 | Surat Keterangan Kehilangan | 1 Hari |
| 12 | Perceraian | 1 Hari |
| 13 | Surat Umum | 1 Hari |

Table 1. Standar Pelayanan Administrasi Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan

Berdasarkan tabel 1.1 standar pelayan administrasi kependudukan di desa Kajeksan paling lama 1 minggu namun berdasarkan observasi di lapangan keluhan masyarakat tentang pelayanan administrasi kependudukan bisa-bisa sekitar 2 minggu dan pegawai pemerintah desa yang bertugas di loket pelayanan tidak selalu ada di tempat sesuai jam kerja. Saat ini bentuk dari pelayanan administrasi yang dapat dilakukan desa Kajeksan yaitu secara langsung maupun perwakilan petugas dari desa Kajeksan. Pelayanan administrasi kependudukan yang telah ditetapkan di pemerintah desa Kajeksan yang akhirnya dapat berdampak pada kurang efektif dan efisiennya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa terhadap masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari uraian diatas mengenai analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan desa Kajeksan kecamatan Tulangan kabupaten Sidoarjo dan menyandingkan dengan kenyataan di lapangan, maka diperoleh simpulan sebagian berikut:

Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Kajeksan kecamatan Tulangan

kabupaten Sidoarjo pada kenyamanan fasilitas belum maksimal dalam pengelolaan dan penataan ketersediaan sarana dan prasarana. Sehingga perlu ditingkatkan lagi agar bekerja dengan maksimal. Tanggap terhadap keluhan para perangkat desa Kajeksan kecamatan Tulangan kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik, dapat dilihat dari informan dalam memberikan dan memperoleh informasi terkait pengurusan administrasi kependudukan. Pemerintah desa menyampaikan informasi melalui lisan yaitu penyampaian lewat kepala-kepala dukuh dan disampaikan kepada ketua RT/RW menyampaikan langsung kepada masyarakat lewat pertemuan warga yang diadakan 3-4 kali dalam sebulan. Untuk menanggulangi keluhan masyarakat terkait pelayanan dan pemerintah desa menyediakan kotak saran di kantor desa untuk menyampaikan keluhan dapat di sampaikan langsung kepada pemerintah desa. Pada jaminan ketepatan waktu dan kepastian biaya belum baik karena pada jaminan ketepatan waktu belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, perlu adanya penataan jadwal kepada petugas layanan agar dapat berada di tempat sehingga masyarakat dapat dengan cepat memperoleh pelayanan. Hal ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi pemerintah desa di kantor desa Kajeksan untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan menjadi lebih baik.

References

1. Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
2. Dwiyanto, A. (2021) *Reformasi birokrasi publik di indonesia*. UGM: Press
3. Poltak Sinambela, Litjan. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
4. Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
5. Siagian, Sondang P. 2000. *Administrasi pembangunan konsep, Dimensi, Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara
6. Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jilid 1, Edisi 8, Prenhallindo, Jakarta
7. Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama
8. Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
9. Bungin, B. (2012). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
10. Miles, B. M. (2014). *Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP