

Assessing Population Administration Service Quality in Rural Settings: Penilaian Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan di Lingkungan Pedesaan

Muwaffiq Lailatul Aini
Lailul Mursyidah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

This qualitative study investigated the quality of administrative services in Desa Popoh, Wonoayu District, Sidoarjo Regency, Indonesia, addressing prevalent issues such as slow service delivery, uncertainty in completion timelines, unfamiliarity with procedural mechanisms, and perceived inadequacies in employee attitudes. Employing descriptive qualitative research methods, data were collected through interviews, observations, and documentation involving a service head and two service users. Findings revealed a relatively favorable assessment across indicators: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles, suggesting a reasonably good quality of service provision in the studied rural community. This study contributes insights into the factors influencing and hindering public service delivery, indicating a need for sustained efforts to enhance service efficiency and user satisfaction in similar settings.

Highlights:

- **Service Quality Evaluation:** Investigated multiple indicators—Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles—to assess the quality of administrative services.
- **Rural Service Provision:** Explored challenges in service delivery, including slow response times, procedural uncertainties, and staff attitudes, within a rural Indonesian community.
- **Enhancement Opportunities:** Identified scope for improving service efficiency and user satisfaction, emphasizing the need for sustained efforts in similar rural settings.

Keywords: Public Service Quality, Rural Communities, Administrative Services, Indonesia, Service Delivery

PENDAHULUAN

Pelayanan publik telah menjadi kebutuhan serta perhatian pada era otonomi daerah yang selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik. Undang-Undang yang menata mengenai prinsip-prinsip pemerintahan yang bermutu adalah kegunaan dari pemerintahan itu sendiri. Pada tugas pokok dan fungsinya pemerintahan yang bermutu merupakan pemerintah yang bisa memperkuat demokrasi serta hak asasi manusia, menaikkan kualitas ekonomi dan sosial budaya, memperkecil angka kemiskinan, memperkuat perlindungan kepada masyarakat serta lingkungan, dan juga bijaksana dalam mengeksplorasi sumber daya alam sehingga dapat menaikkan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah. Di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menimbang bahwasannya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dan untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-

Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 7 menyatakan bahwasannya standar pelayanan merupakan tolok ukur yang difungsikan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan juga acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur[1].

Kondisi kualitas pelayanan di Indonesia hingga saat ini masih dikatakan sangat buruk hal ini dikarenakan masih ramainya praktek kolusi, korupsi, dan nepotisme, dalam hal pelayanan publik juga masih buruk ditambah dengan minimnya partisipasi dari masyarakat dalam mengingatkan para birokrasi untuk bekerja lebih profesional lagi. Pengabaian terhadap standar pelayanan juga berpotensi mengakibatkan memburuknya kualitas pelayanan. Hal ini bisa diperhatikan dari indikator-indikator kasat mata, seperti jika tidak adanya maklumat pelayanan yang ditampilkan atau dipublikasikan, maka potensi ketidakpastian hukum dan maladministrasi terhadap pelayanan publik akan sangat besar. Jika tidak terdapat standar pelayanan biaya yang dipublikasikan, maka potensi pungli, calo, dan suap menjadi lumrah di kantor tersebut. Hal tersebut dapat diketahui dari pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI[2].

Pada tahun 2019 Ombudsman RI telah menangani serta menyelesaikan pengaduan laporan masyarakat tentang pelayanan publik yang mencapai hingga 11.087 aduan. Jumlah ini meningkat sejak tahun 2018 yang mencapai 10.985 aduan[3]. Pada triwulan I tahun 2022 Ombudsman RI menerima 2.706 laporan terkait pelayanan publik. Pemerintah Daerah mejadi institusi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat dengan 1.403 laporan. Pada triwulan II tahun 2022 jumlah laporan terkait substansi administrasi kependudukan juga meningkat sebanyak 631 laporan, yang merupakan bidang dengan jumlah laporan paling banyak, selanjutnya diikuti oleh substansi agraria dengan 476 laporan, kepegawaian sebanyak 270 laporan, kepolisian sebanyak 168 laporan, dan pedesaan sebanyak 157 laporan. Kemudian pada triwulan II tahun 2022 Ombudsman RI menerima pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik hingga 2.064 jumlah akses masyarakat pada Ombudsman RI pada periode ini secara akumulatif lebih sedikit dibandingkan pada triwulan 1[4].



Figure 1. Data Pengaduan Masyarakat Tahun 2022

Layanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk mencukupi kebutuhan warga negara akan barang, serta jasa, seperti halnya pelayanan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Catatan Perkawinan, Sertifikasi Tanah, Surat Keterangan Pindah dan Surat Izin, semua ini sangat penting bagi masyarakat. Pelayanan publik seharusnya dilaksanakan dengan cara yang berkualitas atau bisa disebut juga dengan pelayanan prima, yaitu pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan acuan yang difungsikan guna mengukur kualitas pelayanan yang dilaksanakan, seperti pelayanan yang dilaksanakan secara sederhana, murah, tepat serta cepat[5].

Kesuksesan dalam suatu pelayanan publik salah satunya bisa dinilai dari akses pelayanan publiknya misalnya, bila suatu wilayah tidak dapat memperoleh pelayanan dasar yang semestinya dapat diterima oleh rakyat maka hal tersebut akan berimbas pada kesejahteraan semua warga, oleh karena itu fungsi suatu pemerintahan sangat penting pada penyelenggaraan pelayanan publik yang berfokus di kepentingan setiap warga.

Popoh merupakan sebuah desa di wilayah Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. Desa Popoh sendiri mempunyai luas wilayah sebesar 115,21 hektar dengan terbaginya menjadi 3 Dusun yakni, Dusun Japanan, Dusun Genengan, dan Dusun Popoh yang dibagi dalam 4 Rukun Warga (RW) dan 23 Rukun Tetangga (RT). Dalam urusan kepegawaian Desa Popoh memiliki jumlah perangkat desa 9 orang dengan 1 orang kepala desa, 1 orang sekretaris desa dan 7 orang pegawai lainnya. Desa Popoh memiliki jumlah penduduk sebesar 3,408 jiwa dengan 1,655 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan 1,753 jiwa berjenis kelamin perempuan.

Hingga sampai kini kualitas pelayanan publik di Desa Popoh secara umum masih bisa dikatakan kurang baik, hal ini berakibat pada menurunnya tingkat penilaian kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Menurut Munif selaku warga dari Desa Popoh (2022) mengatakan bahwasannya *"warga sekarang ini masih merasakan prosedur serta mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan atau tidak terbuka, kurang informatif dan juga kurang konsisten sehingga tidak bisa meyakinkan kepastian aturan, waktu, serta tarif pelayanan"*. Sama halnya dengan Munif, Hikma Ayu selaku pemudi di Desa Popoh juga mengatakan bahwasannya *"pelayanan yang diberikan oleh Desa Popoh sangatlah lambat, dan juga perilaku pegawai yang suka mengobrol sendiri ketika memberikan pelayanan"*. Dari pernyataan pengguna layanan administrasi kependudukan Desa Popoh dapat diketahui bahwasannya masyarakat enggan menggunakan jasa layanan di Desa Popoh, namun perlu diketahui juga bahwasannya masih banyaknya masyarakat yang memerlukan jasa layanan administrasi kependudukan Desa Popoh untuk segala keperluan dasar mereka baik itu surat keterangan, surat izin dan lain sebagainya, hal ini dapat dibuktikan dari data pengguna layanan administrasi kependudukan Desa Popoh sebagai berikut :

No	Bulan	Jumlah Pengguna Layanan
1	Januari	47
2	Februari	51
3	Maret	39
4	April	45
5	Mei	57
6	Juni	53
7	Juli	49
8	Agustus	41
9	September	35
10	Oktober	47
11	November	40
12	Desember	42
Total		546

Table 1. Data Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Desa Popoh Tahun 2022

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang sebelumnya telah membahas mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan digunakan oleh penulis untuk dijadikan sebagai acuan dalam mengkaji penelitian ini antara lain, "Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sukamenak Kecamatan Sukarame Kabupaten Tasikmalaya" menyatakan bahwasannya layanan publik administratif yang diselenggarakan di Desa Sukamenak Kecamatan Sukarame Kabupaten Tasikmalaya masih belum berkualitas. Hal ini didasari oleh permasalahan yang ditemukan oleh peneliti terdahulu yakni waktu yang lambat dalam proses layanan, kurangnya kenyamanan dalam proses layanan, kurangnya kejelasan informasi dalam layanan, ketersediaan fasilitas layanan yang masih kurang[5]. Berikutnya, "Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa Matarah Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur (Studi Pelayanan KTP-El Kepada Lansia Pada Bagian Kasi Pemerintahan)" menunjukkan hasil yang masih belum berkualitas. Yang melatar belakangi adanya penelitian ini adalah terdapatnya permasalahan yakni masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki atau pindah alih dari KTP konvensional ke KTP elektronik[6]. Selanjutnya "Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Kayu Bawang Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar" menunjukkan

bahwasannya pelayanan di Desa Kayu belum optimal, keterlambatan dalam pemberian pelayanan menjadi dasar dari permasalahan yang terjadi[7]. Berikutnya “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tunjung Kabupaten Tabalong” menyatakan hasil berkualitas. Besar nilai kualitas pelayanan di kantor Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tunjung Kabupaten Tabalong adalah 2.317 dengan presentase 61,8%. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif unruk dapat menunjukkan hasil penelitian.[8]. Dan yang terakhir “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Lumajang” telah melaksanakan beberapa pengembangan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pengembangan yang dilakukan dapat dikatakan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan tersedianya situs link yang dapat diakses untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi, meningkatkan kualitas diri atau profesionalisme di masing-masing pegawai baik di tingkat kabupaten, kecamatan maupun kelurahan atau desa[9].

Dalam hal pemberian pelayanan kantor pelayanan Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan masih cukup rendah. Hal ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan yang seringkali terjadi, yakni, masih lambatnya pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, sistem mekanisme dan prosedur yang tidak diketahui masyarakat, serta sikap pegawai yang dinilai kurang memuaskan dalam memberikan pelayanan . Tentu saja hal ini dapat mempengaruhi sebuah kualitas dalam pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan yakni Desa Popoh.

Dari pemaparan diatas dapat ditarik sebuah tujuan dari penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pemberian pelayanan publik di Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan melakukan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif ialah sebuah strategi yang memfokuskan pada pencarian arti, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol, maupun deskripsi mengenai sebuah peristiwa. Sugiyono mengemukakan bahwasannya penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermanfaat untuk meneliti kondisi objek alamiah. Metode kualitatif difungsikan sebagai metode untuk mendapatkan data yang selaras dengan kondisi di lapangan tanpa adanya manipulasi, dengan arti kata lain peneliti diharuskan untuk langsung turun ke lapangan atau tempat yang menjadi penelitian dengan menghimpun data yang diperlukan melalui aktivitas seperti, catatan lapangan, wawancara dengan informan, dokumen secara pribadi, maupun dokumen penting lainnya. Peneliti yang bertindak selaku instrumen kunci, sangat diharapkan dapat bertindak secara saksama, akurat, responsif, dan juga interaktif terhadap lingkungan penelitian supaya memperoleh informasi dan pengetahuan sebanyak-banyaknya. Pendekatan yang dilakukan adalah dengan pendekatan kualitas pelayanan, yang merupakan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat dalam kebijakan pelayanan publik[10].

Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling. Dijelaskan bahwa purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu[11]. Informan merupakan narasumber yang karakteristiknya dianggap dapat mewakili informan yang lain. Sasaran informan dalam penelitian ini yaitu Kasi Pelayanan, sebagai key informan dan dua informan lainnya yakni pengguna layanan, dimana peneliti terfokus untuk memperoleh data terkait kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Desa Popoh. Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dari penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain, wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Dilaksanakannya penganalisisan data pada penelitian kualitatif ketika pengumpulan data berlangsung, dan sesudah pengumpulan data dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Untuk menganalisis data

dilapangan terdapat beberapa tahap yang harus dilaksanakan yakni, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan[12].

Untuk mempertegas dan membatasi ruang lingkup konsep pada penelitian ini, maka peneliti memberikan fokus penelitian ini yakni Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo yang dimana akan diukur berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut, 1) Reliability (Keandalan), 2) Responsiveness (Daya Tanggap), 3) Assurance (Keyakinan), 4) Empathy (Perhatian), 5) Tangibles (Berwujud). Berikutnya untuk lokasi penelitian ini dilakukan di Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. Alasan yang menjadi dasar pemilihan lokasi ini yakni dikarenakan terdapat beberapa permasalahan yang seringkali terjadi, yakni, masih lambatnya pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, sistem mekanisme dan prosedur yang tidak diketahui masyarakat, serta sikap pegawai yang dinilai kurang memuaskan dalam memberikan pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang penulis lakukan dengan key informan atau Kasi Pelayanan Desa Popoh, untuk mendapatkan pelayanan administrasi yang bermutu penulis menggunakan teori yang disampaikan agar dapat menilai kualitas pelayanan penulis menggunakan 5 (lima) indikator. Adapun indikator tersebut adalah Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Keyakinan), Empathy (Perhatian), Tangibles (Berwujud).

A. Reliability (Keandalan)

Reliability atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kesederhanaan prosedur pelayanan, kemudahan persyaratan, kedisiplinan petugas, kejelasan tanggung jawab petugas, kewajaran dan kejelasan biaya, pelayanan selesai tepat waktu. Menurut hasil wawancara dengan kasi pelayanan Desa Popoh sebagai berikut :

"Jadi untuk standar pelayanannya sendiri kami sudah mengikuti apa yang berlaku saat ini, memang banyak warga yang belum mengerti bagaimana tata cara kepengurusannya serta persyaratan apa yang diperlukan, dan memang untuk standar pelayanannya disini tidak tertulis secara keseluruhan begitupun dengan alurnya, tetapi kita disini mencoba memberikan pelayanan yang terbaik buat warga mengingat pernah terjadinya kesalahpahaman antara petugas dengan warga yang mengurus surat. Dalam memberikan pelayanan bahasa yang digunakan juga bahasa campur antara bahasa indonesia dengan bahasa jawa, soalnya banyak warga yang tidak terlalu menguasai bahasa indonesia dengan baik. Mengenai kedisiplinan petugas ya saya rasa kita sudah memulai pekerjaan atau memberikan pelayanan sudah tepat waktu yakni di jam delapan pagi. (Tutik Yuliarti Kasi Pelayanan Desa Popoh)

Adapun pernyataan lainnya dari pengguna layanan yang mengatakan :

"Ini tadi saya cuman mau minta surat keterangan belum menikah soalnya saya mau melamar pekerjaan, tapi tidak tahu persyaratannya apa saja jadi saya bolak-balik, dulu kan cuman surat pengantar dari RT sama RW aja sudah boleh mbak ternyata ini tadi katanya juga harus sama fotocopy Kartu Keluarga, fotocopy Kartu Tanda Penduduk, terus sama bukti pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang terbaru, lah saya kan tidak tahu untuk persyaratan terbarunya apa, didalam ada poster standart pelayanan cuman tidak ada untuk syarat buat surat keterangan" (Nurul Abelia warga Desa Popoh)



Figure 2. *Poster Standar Pelayanan*

Dari gambar 2 terlihat bahwasannya dikantor pelayanan Desa Popoh terdapat poster standar pelayanan yang berfungsi sebagai media informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan juga jangka waktu yang telah ditentukan, sehingga membuat masyarakat tidak kebingungan dalam mengurus administrasi kependudukan dan tidak menuntut penyelenggara jika terjadi kesalahan yang disebabkan oleh masyarakat itu sendiri. Poster ini letaknya ada di dalam ruang pelayanan Desa Popoh disebelah kiri depan meja pelayanan. Dan dari gambar 1 menunjukkan bahwasannya Desa Popoh sudah menerapkan standar pelayanan yang sesuai dengan

apa yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, kualitas pelayanan yang dilihat dari Reliability (Keandalan) menunjukkan hasil yang baik hal ini didasari dari penerapan standar pelayanan yang sudah sesuai dengan yang berlaku, petugas juga mengupayakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat meskipun banyaknya masyarakat yang tidak mengerti dan lebih memilih menggunakan jasa orang lain, hal ini bisa terjadi karena sibuknya masyarakat dengan pekerjaan lainnya yang menyebabkan lebih memilih menggunakan jasa orang lain, namun ada faktor lain yang mempengaruhi yakni minimnya pengetahuan masyarakat dan ketidak ingin tahuhan terhadap apa yang terjadi sehingga membuat rumit dirinya sendiri. Petugas juga merasa bahwa dirinya sudah melakukan memerikan pelayanan sesuai jam kerja yang ada. Selain itu, realibility dalam pelayanan terdapat juga faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam baik secara individu maupun kelompok hal ini dimaksudkan kepada aparat pemerintah Desa Popoh, sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar yang dapat mempengaruhi terwujudnya sebuah pelayanan hal ini bisa dimaksudkan kepada kurang pemahaman dari masyarakat mengenai standar pelayanan yang dapat mempengaruhi lambannya pelayanan tersebut. Dari aspek realibility ini bisa dikatakan sudah sesuai sejalan dengan poin yang disampaikan begitupun dengan penelitian terdahulu yang menyatakan dalam aspek realibility ini sudah sesuai dengan memberikan produk layanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan dan tepat waktu[13].

Di dalam Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Reubublik Indonesia (Permen PANRB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan telah diatur dan ditetapkan bagaimana rancangan dari standar pelayanan tersebut. Standar pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat, persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan[14]. Format standar pelayanan yang dapat digunakan antara lain :

Dasar Hukum : Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Unsur	Isi
1. Persyaratan	1. Surat pengantar dari RT maupun RW 2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk 3. Fotocopy Kartu Keluarga 4. Fotocopy Bukti Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan 5. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian apabila dinyatakan hilang
2. Prosedur	1. Pemohon datang ke Kantor Desa dengan membawa persyaratan yang ditentukan 2. Petugas mencatat atau meregistrasi permohonan dan meneliti berkas persyaratan permohonan dan mengembalikan apabila berkas tidak lengkap untuk dilengkapi 3. Petugas menginput data pemohon dan meneliti atau menerangkan kembali permohonan yang diajukan 4. Petugas mencetak berkas yang diajukan dan sudah mendapat tanda tangan digital dari Kepala Desa 5. Petugas memberikan berkas kepada pemohon
3. Waktu Pelayanan	Tidak dapat dipastikan
4. Biaya / Tarif	Tanpa biaya
5. Produk	Administrasi kependudukan seperti, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan sebagainya
6. Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan, saran dan komplain yang diterima Kantor Desa yang berkaitan langsung dengan pelayanan administrasi kependudukan akan ditangani atau dikelola melalui prosedur yang berlaku

Table 2. *Standar Pelayanan "Administrasi Kependudukan"*

B . Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Sikap pegawai yang tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan, kejelasan prosedur pelayanan. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut hasil wawancara dengan kasi pelayanan Desa Popoh sebagai berikut :

“Dalam hal membantu atau memberikan pelayanan yang cepat kami sedang mengusahakan untuk itu, soalnya pegawai yang dibagian pelayanan hanya dua orang itupun termasuk saya. Jadi mbak Tri bagian yang mengoperasikan saya bagian yang mengecek persyaratan yang diperlukan. Untuk keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat sementara ini kami tampung terlebih dahulu dan kami berusaha untuk menjelaskan kepada masyarakat mengapa sering terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian keperluan masyarakat dan kami pun menjelaskan ketidak jelasan prosedur yang kurang dipahami oleh masyarakat. Sekarang kan jamannya sudah serba teknologi mbak, jadi masalah jaringan juga kan bisa jadi kendala yang kerap kali jadi masalah masyarakat nunggu hasil yang sudah diajukan tadi, banyak masyarakat yang belum bisa memahami hal tersebut maunya masyarakat urusannya cepat selesai saja. Terkait adanya komplain atau sanggahan dari masyarakat kami tanya terlebih dahulu mbak apa yang menjadi permasalahannya, apakah prosedur yang dilakukan oleh masyarakat sebelumnya sudah benar atau belum, jika memang kesalahan ada di pihak petugas ya kami perbaiki atau kerjakan langsung mbak, tapi jika kesalahan ada di pihak masyarakat tetap kita bantu tapi sesuai dengan prosedur aja sih mbak” (Tutik Yuliarti Kasi Pelayanan Desa Popoh)

Adapun pernyataan lainnya dari pengguna layanan yang mengatakan :

“Untuk memberikan pelayanan yang cepat sih disini tidak begitu terlalu cepat ya mbak tergantung urusannya aja, ini tadi saya urusannya minta surat keterangan belum menikah untuk saya melamar pekerjaan, jadi urusan saya cuman sebentar dan tidak rumit, waktu penyelesaian ngurus ini tadi nunggu sekitar 15 menit mbak” (Nurul Abelia warga Desa Popoh)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, kualitas pelayanan yang dilihat dari Responsiveness (Daya Tanggap) menunjukkan hasil yang cukup baik, hal ini berlandaskan pada petugas pelayanan yang mengupayakan pelayanan yang cepat serta tepat, mengingat hanya ada dua petugas yang dibagian pelayanan. Dalam menghadapi keluhan masyarakat petugas memilih menampung terlebih dahulu dan mencoba menyelesaikan satu per satu, kemudian memberikan penjelasan kepada masyarakat saat terjadi keterlambatan dalam penyelesaian dan ketidak jelasan prosedur yang kurang dimengerti oleh banyaknya masyarakat, terutama kalangan orang tua yang kurang update mengenai urusan administrasi kependudukan. Dalam menghadapi komplain yang diajukan oleh masyarakat petugas melihat dulu dari kesalahan yang ada dan tetap dikerjakan sesuai prosedur yang berlaku. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan dan keinginan masyarakat dapat ditangani dan diupayakan secara tepat dan mampu menjelaskan atas keterlambatan yang terjadi hal ini sesuai dengan aspek dalam responsiveness, sejalan dengan itu penelitian terdahulu menyatakan bahwasannya daya tanggap terhadap penanganan pengaduan saran dan masukan dari penumpang dapat dijadikan penilaian terhadap responsiveness, seperti respon yang cepat terhadap keluhan masyarakat yang sudah diberikan, peneliti terdahulu menyatakan dari dimensi responsiveness ini sudah sesuai yang dimana dapat dilihat dari bukti dengan memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap pengguna jasa layanan[13]. Dalam dimensi Responsiveness juga berkaitan dengan standar operasional prosedur atau SOP yang berlaku. Standar Operasional Prosedur (SOP) sendiri merupakan dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan, dan aktor yang berperan dalam kegiatan[15]. Format standar operasional prosedur sebagai berikut :

UNSUR	ISI
1. Prosedur	1. Pemohon datang ke Kantor Desa dengan membawa

	persyaratan yang ditentukan 2. Petugas mencatat atau meregistrasi permohonan dan meneliti berkas persyaratan permohonan dan mengembalikan apabila berkas tidak lengkap untuk dilengkapi 3. Petugas menginput data pemohon dan meneliti atau menerangkan kembali permohonan yang diajukan 4. Petugas mencetak berkas yang diajukan dan sudah mendapat tanda tangan digital dari Kepala Desa 5. Petugas memberikan berkas kepada pemohon
2. Waktu Pelaksanaan	Dilaksanakan sesuai jam kerja yang berlaku yakni pukul 08.00 WIB hingga 12.00 WIB kemudian dilanjutkan lagi di pukul 13.00 WIB hingga 15.00 WIB
3. Tempat Penyelenggaraan	Kantor Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo
4. Stakeholder	1. Petugas pelayanan atau Aparat Pemerintah Desa 2. Pengguna layanan atau masyarakat

Table 3. Standar Operasional Prosedur Layanan Publik

C. Assurance (Keyakinan)

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang terdiri dari komponen yakni komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy). Menurut hasil wawancara dengan kasi pelayanan Desa Popoh sebagai berikut :

“Untuk pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam hal memberikan layanan saya rasa sudah cukup mampu, soalnya kita sudah ada pelatihan sebelumnya. Mengenai komunikasi kita sudah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memahami yang menjadi kemauan masyarakat ya meskipun ada yang nyambung dan tidak nyambung, untuk keamanan sendiri kita sudah menyediakan tempat yang layak untuk masyarakat agar dapat menerima layanan dengan tenang, mengenai sikap seorang pegawai ya saya menilainya sudah sesuai dengan prosedur ya mbak, tapi kan kembali lagi bagaimana penilaian warga terhadap sikap pegawai kami. Kami selalu berusaha untuk meyakinkan masyarakat bahwasannya segala urusannya bisa diselesaikan ya meskipun terkadang waktu yang menjadi permasalahan juga. Untuk waktu penyelesaian kami mengusahakan ketepatan waktunya tetapi terkadang ada yang tidak bisa tepat waktu, kalau untuk meminta surat keterangan yang sifatnya ringan itu bisa selesai tepat waktu, kalau untuk pengurusan administrasi yang sifatnya rumit kami belum bisa memastikan waktunya. Mengenai biaya, kami tidak memungut biaya apapun ” (Tutik Yulianti Kasi Pelayanan Desa Popoh)

Adapun pernyataan lainnya dari pengguna layanan yang mengatakan :

“Ya mbak tadi saya mau mengurus untuk pemecahan Kartu Keluarga anak saya kan sudah nikah jadi anak saya mau buat Kartu Keluarga yang baru, ini tadi lama mbak prosesnya apalagi petugas pelayanannya diajak ngobrol sebentar tadi sama pegawai yang lainnya padahal kan biar cepet urusannya belum lagi nanti ada keperluan lainnya, kalau gak fokus kan bahaya mbak soalnya ini ngurus Kartu Keluarga yang baru” (Sulipah warga Desa Popoh)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, kualitas pelayanan yang dilihat dari Assurance (Keyakinan) menunjukkan hasil cukup baik, dimana petugas mampu memberikan kemampuan yang dimiliki dengan semaksimal mungkin. Petugas juga mampu menjalin komunikasi yang cukup baik dengan masyarakat yang tidak memahami terhadap apa yang telah dijelaskan oleh petugas. Petugas layanan juga mampu menjamin keamanan masyarakat dengan memberikan tempat yang layak dan nyaman. Namun dalam memberikan pelayanan sikap petugas masih dinilai kurang, hal yang mendasari adanya penilaian tersebut adalah banyaknya masyarakat yang masih mengeluhkan petugas yang masih suka ngobrol sendiri dengan aparat lainnya yang menyebabkan kurang fokusnya petugas dalam memberikan pelayanan sehingga menyebabkan masyarakat menjelaskan kembali keperluannya dan keinginannya. Untuk kepastian waktu dalam penyelesaian

petugas belum dapat memastikan waktunya hal ini dilihat dari permasalahan yang diajukan oleh masyarakat jika kepengurusan bersifat ringan maka akan selesai hari itu juga, jika sifatnya yang sedikit rumit maka tidak dapat dipastikan waktunya karena bisa jadi terhalang oleh jaringan. Mengenai biaya aparat pemerintah Desa Popoh tidak memungut biaya apapun terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dari dimensi assurance pelayanan di Desa Popoh sudah sesuai, namun masih adanya sedikit kendala yang terkadang tidak bisa dihindari yakni jaringan yang kurang stabil, begitupun dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwasannya dimensi assurance sudah sesuai, dapat dilihat dari kepastian biaya pelayanan, waktu pelayanan dan legalitas pelayanan dapat dijalankan dengan baik karena mudah untuk dilaksanakan oleh pihak pemberi layanan[13].

D. Emphaty (Perhatian)

Empathy atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Menurut hasil wawancara dengan kasi pelayanan Desa Popoh sebagai berikut :

“Ya kami selaku pegawai yang bertugas di bagian pelayanan berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan perhatian sepenuhnya, dan mencoba untuk menerapkan 3S Senyum, Sapa, Salam. Selama ini petugas juga sudah berusaha menggunakan bahasa sehari-hari agar dapat dipahami oleh masyarakat desa, kami pun memberlakukan tata krama yang biasa orang desa lakukan. Kami juga berusaha menanggapi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, terkadang ada juga yang minta cepat itu kan juga ada prosedurnya mbak jadi tidak bisa langsung, kan ada banyak mbak yang minta harus selesai hari ini soalnya mau ngurus ini itu lah mereka saja kesininya mendadak tidak dari hari kemarin, nah itu kita jelasinnya agak susah” (Tutik Yulianti Kasi Pelayanan Desa Popoh)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, kualitas pelayanan yang dilihat dari Emphaty (Perhatian) menunjukkan hasil yang baik, dimana petugas pelayanan mengupayakan untuk dapat mengerti apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat, kemudian petugas pelayanan menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku dan mencoba bersikap tenang ketika ada yang meminta pelayanan harus cepat karena masyarakat yang terburu-buru. aparat pemerintah desa yang bertugas diharuskan memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat. Dalam dimensi emphaty aparat pemerintah Desa Popoh sudah menjalankan sesuai dengan aspek emphaty seperti yang dikatakan tentang memahami kebutuhan pelanggan, memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Sama halnya dengan penulis, penelitian terdahulu juga menyatakan hal yang sama yakni membantu, menerima layanan, dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat[13].

E. Tangibles (Berwujud)

Tangibles yakni bukti fisik atau berwujud yaitu kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Menurut hasil wawancara dengan kasi pelayanan Desa Popoh sebagai berikut :

“Untuk bangunan gedungnya sendiri kami dari pihak pengurus desa sudah mulai menata dan membangun balai desa agar lebih layak, sudah lama balai desa sudah tidak diperbarui kembali. Untuk ruangan pelayanan kami sudah pindah dari ruangan sebelumnya, dulu ada di sebelah barat sekarang ada disebelah timur. Soal fasilitas kami juga berusaha memenuhi apa yang dibutuhkan oleh ruang pelayanan seperti komputer, disini ada 2 (dua) komputer yang satu dioperasikan oleh

mbak Tri dan satunya saya yang mengoperasikan, terus ada 1 (satu) ac (pendingin ruangan), ada juga 1 (satu) set kursi tunggu, 3 (tiga) kursi kerja, 2 (dua) kursi penerima layanan, 1 (satu) meja pelayanan, 1 (satu) meja berkas, 1 (satu) printer, 1 (satu) rak buku, 1 (satu) tempat sampah, 1 (satu) lemari, jaringan internet. Saya rasa untuk peralatan dan perlengkapan yang digunakan untuk memberikan pelayanan sudah cukup lengkap. Seragam yang kita pakai juga sesuai dengan peraturan pemerintah mbak jadi tidak boleh asal apalagi kita bekerja dilingkup seperti ini.” (Tutik Yuliarti Kasi Pelayanan Desa Popoh)



Figure 3. *Ruang Pelayanan Desa Popoh*

Dari gambar 3 dapat dilihat bahwasannya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor pelayanan Desa Popoh cukup memadai. Adapun uraian tugasnya yakni Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Catatan Perkawinan, Sertifikat Pemukiman Kembali, Akta Kelahiran, Akta Kematian, , Sertifikasi Tanah, dan Surat Izin. Kesan pertama yang dilihat adalah tempat yang nyaman. Dari gambar 3 pula dapat dilihat bahwasannya fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan seperti satu set komputer dan juga printer dalam kondisi baik, sehingga memungkinkan aparat desa dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin. Dalam hal ini informan menyatakan bahwasanya proses kepengurusan administrasi kependudukan itu sederhana dan juga tidak rumit.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, kualitas pelayanan yang dilihat dari Tangibles (Berwujud) menunjukkan hasil cukup baik, hal ini dapat dilihat dari bangunan gedung balai desa yang mulai diperbarui sedikit demi sedikit mengingat sudah lamanya bangunan gedung itu berdiri. Begitupun dengan sarana dan prasarana yang diberikan dalam ruang pelayanan yang menunjukkan kelengkapan dan membuat nyaman masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dimensi tangible berkaitan dengan penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan. Hal ini dapat dilihat dari penyediaan tempat yang nyaman bagi pengguna layanan. Dari sini dapat diketahui bahwasannya Desa Popoh sudah sesuai dengan menyediakan bangunan dan juga sarana dan prasarana yang nyaman bagi masyarakat. Sejalan dengan yang penulis lakukan, peneliti terdahulu juga menyatakan hal yang sesuai, hal ini dapat dilihat dari tersedianya tempat yang nyaman bagi pengguna layanan dan dari kelengkapan petugas, dimana petugas mengenakan seragam yang rapi[13].

Faktor Penghambat Dan Pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo

a. Faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukan Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo :

Dalam memberikan pelayanan yang bermutu tidak selamanya berjalan dengan baik, ada saja hal-hal yang menjadi faktor penghambat dalam penerapannya, berikut beberapa hal yang menjadi faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Desa Popoh adalah kurangnya edukasi dari pihak aparat desa kepada masyarakat mengenai tata kepengurusan administrasi kependudukan di Desa Popoh, faktor ini muncul berdasarkan pada keluhan masyarakat yang mengeluhkan ketidak tahuannya dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Selanjutnya adanya sikap pegawai yang masih mengobrol dikala waktu memberikan pelayanan, alasan faktor ini muncul adalah banyaknya masyarakat yang mengeluhkan atau memprotes ketidak fokusan dari petugas pelayanan dan yang terakhir jaringan yang suka tidak stabil atau sering terjadi eror dengan sistem yang digunakan, dalam hal teknologi yang bergantung pada suatu signal tidak dapat dipastikan dapat berjalan dengan lancar maupun tidak.

b. Faktor pendukung kualitas pelayanan administrasi kependudukan Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo :

Selain faktor penghambat terdapat juga faktor pendukung yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan di Desa Popoh yakni Sumber daya manusia yang mendukung, dimana petugas pelayanan di Desa Popoh masih muda dan memiliki kemampuan untuk menjalankan teknologi dengan baik seperti di zaman sekarang ini, kemudian menjunjung tata krama yang berlaku, petugas pelayanan tidak lupa akan adat istiadat yang berlaku di desa tersebut dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat, dan yang terakhir fasilitas yang dimiliki di ruang pelayanan juga sudah terpenuhi dengan baik sehingga menimbulkan kesan yang nyaman bagi masyarakat, hal ini dapat dilihat dari adanya fasilitas seperti kursi tunggu, pendingin ruangan, koran dan juga buku cerita anak-anak yang dapat memberikan rasa nyaman kepada siapapun.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo yang dinilai dengan lima dimensi yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo menunjukkan hasil yang cukup baik sehingga perlu ditingkatkan lagi agar dapat hasil baik, hal ini dapat dibuktikan dari beberapa indikator yang belum mencapai hasil baik.

Pertama, Reliability atau keandalan Pemerintah Desa Popoh dalam memberikan pelayanan menunjukkan hasil yang baik. Hal ini didasari dari penerapan standar pelayanan yang sudah sesuai dengan yang berlaku, petugas juga mengupayakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat meskipun banyaknya masyarakat yang tidak mengerti dan lebih memilih menggunakan jasa orang lain. Kedua, Responsiveness atau daya tanggap Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan menunjukkan hasil yang cukup baik. Hal ini berlandaskan pada petugas pelayanan yang mengupayakan pelayanan yang cepat serta tepat, mengingat hanya ada dua petugas yang dibagikan pelayanan. Ketiga, Assurance atau jaminan Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan menunjukkan hasil cukup baik. Dimana petugas mampu memberikan kemampuan yang dimiliki dengan semaksimal mungkin. Namun dalam memberikan pelayanan sikap petugas masih dinilai kurang, hal yang mendasari adanya penilaian tersebut adalah banyaknya masyarakat yang masih mengeluhkan petugas yang masih suka ngobrol sendiri dengan aparat lainnya yang menyebabkan kurang fokusnya petugas dalam memberikan pelayanan. Keempat, Empathy atau empati Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan menunjukkan hasil yang baik, dimana petugas pelayanan mengupayakan untuk dapat mengerti apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat, kemudian petugas pelayanan menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku dan mencoba bersikap tenang ketika ada yang meminta pelayanan harus cepat karena masyarakat yang terburu-buru. Kelima, Tangibles atau bukti fisik Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan menunjukkan hasil cukup baik, hal ini dapat dilihat dari bangunan

gedung balai desa yang mulai diperbarui sedikit demi sedikit mengingat sudah lamanya bangunan gedung itu berdiri. Begitupun dengan sarana dan prasarana yang diberikan dalam ruang pelayanan yang menunjukkan kelengkapan dan membuat nyaman masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Adapun faktor penghambat di dalam memberikan pelayanan yang berdampak pada kualitas pelayanan yakni, kurangnya edukasi dari pihak aparaturnya desa kepada masyarakat mengenai tata kepengurusan administrasi kependudukan di Desa Popoh, adanya sikap pegawai yang masih mengobrol dikala waktu memberikan pelayanan, jaringan yang suka tidak stabil atau sering terjadi eror dengan sistem yang digunakan. Selain adanya faktor penghambat ada juga faktor pendukung yang juga berpengaruh dalam kualitas pelayanan yang diberikan yakni, Sumber daya manusia yang mendukung, menjunjung tata krama yang berlaku, fasilitas yang dimiliki di ruang pelayanan juga sudah terpenuhi dengan baik sehingga menimbulkan kesan yang nyaman bagi masyarakat.

References

1. Indonesia, "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038, Sekretariat Negara, Jakarta, 2009.
2. R. S. Dewi, "Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020," 24 Januari 2020.
3. Ombudsman RI, "Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Tahun 2019," 2019.
4. Ombudsman RI, "Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Tahun 2022," 2022.
5. K. Ishak, "Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sukamenak, Kecamatan Sukarame Kabupaten Tasikmalaya," *Public Administration Journal of Research*, vol. 2, no. 1, pp. 52-66, Jan-March 2020.
6. D. Devilia and W. Subadi, "Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa Matarah Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur (Studi Pelayanan KTP-El Kepada Lansia Pada Bagian Kasi Pemerintahan)," *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 554-567, 2021.
7. E. Suriyani, "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Kayu Bawang Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar," *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 100-104, 2020.
8. M. Fazri and S. Susiani, "Kualitas Pelayanan Pusblik Pada Kantor Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong," *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 1348-1360, 2021.
9. M. Sholihah, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Lumajang," *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, vol. 21, no. 1, pp. 1-24, October 2021.
10. M. R. Fadli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif," *Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, vol. 21, no. 1, 2021.
11. D. Deriyanto and F. Qorib, "Persepsi Mahasiswa Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang Terhadap Penggunaan Aplikasi Tiktok," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, vol. 7, no. 2, 2018.
12. Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D," Alfabeta, Bandung, 2015.
13. D. A. Putra and N. Widowati, "Kualitas Pelayanan Brt Trans Semarang Koridor Ii Rute Terboysisemut Analisis Survei Kepuasan Masyarakat," *Jurnal of Public Policy and Management Review*, vol. 5, no. 3, 2016.
14. Indonesia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan," Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Jakarta.
15. Binus University, "Mengenal Manfaat dan Cara Pembuatan SOP yang Baik," 2021.