

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DESA ENTALSEWU KECAMATAN BUDURAN KABUPATEN SIDOARJO

Vicky Prastyo¹, Hendra Sukmana²
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Vickydcc2014083@gmail.com¹, hendra.sukmana@umsida.ac.id²

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pengolahan data dengan reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dengan uji kredibilitas melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan: (1) kemampuan sumberdaya manusia: pertama, terampil menyusun dan menyimpan berkas layanan publik. Kedua, memiliki pengetahuan yang baik tentang pemberkasan dan pengadministrasian layanan. Ketiga, memiliki sikap disiplin bekerja, ramah dan adil dalam pelayanan. (2) sarana dan prasarana yang digunakan: komputer, *handpohone*, lemari arsip, ruang tunggu. (3) prosedur pelayanan: di mulai dari ketua rukun tetangga atau warga, dilanjutkan di kantor desa dan kantor pemerintah lainnya (4) jenis layanan publik yaitu pengurusan surat keterangan catatan kepolisian, surat keterangan tidak mampu pendidikan dan kesehatan, pengurusan kehilangan, pengurusan kelahiran, pengurusan kematian, pengurusan pernikahan, pengurusan domisili usaha, pengurusan keterangan ijin usaha, pengurusan pindah tempat, pengurusan bepergian, pengurusan kredit usaha rakyat, pengurusan penurunan atau penambahan daya listrik dan pengurusan beda nama.

Kata Kunci: **Kualitas, Pelayanan Publik, Pemerintah Desa**

ABSTRACT

The purpose of the study was to analyze and describe the quality of public services in the Entalsewu Village Government, Buduran District, Sidoarjo Regency. The research method was carried out qualitatively with a case study approach. Collecting data by interview, observation and documentation. Data processing with reduction, data presentation and conclusion drawing. The validity of the data with credibility test through triangulation of sources and techniques. The results showed: (1) the ability of human resources: first, skilled in compiling and storing public service files. Second, have a good knowledge of filing and administering services. Third, have a disciplined attitude to work, friendly and fair in service. (2) the facilities and infrastructure used: computers, handtrees, filing cabinets, waiting rooms. (3) service procedures: starting from the head of the neighborhood unit or residents, continued at the village office and other government offices (4) types of public services, namely the management of police records, certificates of inability to education and health, management of loss, birth management, death management, marriage management, business domicile management, business license information processing, moving location management, travel management, people's business credit management, management of decreasing or adding electricity power and managing different names.

Keywords: Quality, Public Service, Village Government

PENDAHULUAN

Tugas utama pemerintah adalah melayani dan membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya dalam berbagai aspek kehidupan. Maka berdasarkan hal tersebut, pemerintah sering kali disebut sebagai pelayannya masyarakat. Maka untuk melayani masyarakat Indonesia, pemerintah membentuk berbagai badan organisasi di bawah naungan dan pengawasan pemerintah untuk melayani kebutuhan rakyat salah satunya adalah kantor atau pemerintahan tingkat desa sebagai unit paling bawah dalam tatanan pemerintahan di Indonesia. Pemerintahan desa merupakan suatu wilayah yang didalamnya berisi orang atau sekelompok orang yang diakui secara hukum dan dalam pelaksanaan atau pengurusan ketatanegaraan dibantu oleh kantor desa agar kepentingan dan kesejahteraan yang berkaitan dengan masyarakat desa dapat tercapai dengan baik dan maksimal (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, n.d.). Desa juga dijelaskan sebagai perpaduan antara manusia dan non manusia yang memiliki karakteristik mempunyai anggota berupa orang, memiliki batasan (wilayah) yang diakui secara hukum oleh pemerintah serta diketuai oleh satu orang yaitu kepala desa (Sugiman, 2018).

Kondisi desa pada zaman sekarang yang semakin maju dan berkembang dalam berbagai bidang sehingga untuk membuat mereka lebih maju, kuat dan mandiri diperlukan adanya organisasi desa yaitu pemerintah desa yang mampu membantu dan membangun desa menjadi makmur dan sejahtera (Mu'alim et al., 2020). Tugas pokok kantor desa atau kelurahan adalah menyusun, merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan pembangunan di desa; mengajak masyarakat untuk bekerjasama demi kebaikan desa serta mengembangkan kondisi masyarakat demi tercapainya masyarakat yang makmur (Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 19 tahun 2011, n.d.). Pada dasarnya pelayanan kepada masyarakat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelakupemerintahan dan mengefektifkan sistem tata kelola pelayanan pemerintah kepada masyarakat (Haryanto, 2012). Dimana kewenangan dalam proses pemerintahan di kantor desa didasarkan pada keperluan masyarakat dengan berlandaskan pada aspirasi masyarakat dan aturan pemerintah agar tercipta sistem tata kelola dan layanan yang baik. Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem pemerintahan di tingkat desa dalam mewujudkan masyarakat yang madani dan sejahtera (Irawan, 2018).

Termasuk juga di Kantor Desa Entalsewu Sidoarjo yang terletak di Jl. Mbah Demang Sosrorejo No. 1, Entalsewu, Buduran, Sidoarjo telah memberikan pelayanan publik secara adil, transparan, dapat dipertanggungjawabkan secara hukum atau norma adat kepada pemerintah dan masyarakat sehingga mampu menciptakan sistem pelayanan yang berkualitas dan dapat diukur oleh semua pihak. Layanan publik yang diselenggarakan oleh kantor desa atau kelurahan Entalsewu Sidoarjo sudah sesuai dengan yang dimanatakan dalam Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 46

Tahun 2020 tantang Lembaga Kemasyarakatan Desa bahwa layanan publik yang dilakukan telah mampu berjalan dengan baik sehingga berdampak pada kelancaran serta kesejahteraan (mudah, aman dan amanah) pelayanan yang diberikan kepada masyarakat desa yang sedang membutuhkan pelayanan pengurusan berkas pemerintahan (Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Lembaga Kemasyarakatan Desa/Kelurahan, n.d.).

Hasil penelitian dari Dasep Dodi Hidayah yang dilakukan pada tahun 2020 tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang dilakukan dilihat dari beberapa aspek, pertama *tangible* nya yaitu keadaan ruangan yang bersih, nyaman, rapi dan sikap petugas yang baik. Kedua reliabilitas pelayanan yang cepat dalam memberikan respon terhadap masalah yang dihadapi oleh pengguna layanan. Ketiga responsibilitas yang bersedia menjadi tempat keluh kesah pengguna layanan. Keempat jaminan layanan yaitu jaminan suasana layanan, pengetahuan pegawai atau petugas dan cara pelayanan yang tepat. Kelima, empati layanan yang berkaitan dengan kepedulian pelaksanaan layanan terhadap masalah dan kebutuhan pengguna layanan (Hidayah, 2020). Persamaan penelitian tersebut dengan peneliti adalah sama-sama meneliti tentang kualitas layanan publik yang terdiri dari kualitas pegawai dan prosedur pelaksanaan layanan. Namun perbedaannya adalah (1) penelitian peneliti meneliti tentang kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang digunakan, prosedur pemberian layanan dan jenis layanan yang diberikan oleh instansi pelayanan publik. (2) lokasi penelitian peneliti di kantor Desa/Kelurahan, sedangkan lokasi penelitian terdahulu di kantor Kecamatan.

Penelitian kedua oleh Juriko Abdussamad yang dilakukan pada tahun 2019 tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo menyebutkan bahwa secara realibility, respon dan jaminan pelayanan belum berjalan secara baik. Faktor pendukung pelaksanaan layanan publik tersebut adalah motivasi kerja dan kerjasama antar pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan faktor penghambatnya adalah jumlah sumber daya manusia masih minim, kualitas sumber daya manusia masih kurang, sarana dan prasarana yang digunakan masih kurang maksimal (Abdussamad, 2019). Persamaan penelitian tersebut dengan peneliti adalah sama-sama meneliti kualitas layanan publik yang dilihat dari sisi kualitas sumber daya manusianya sebagai penggerak layanan publik dan sarana prasarana yang digunakan. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian peneliti lebih bersifat kompleks artinya kualitas layanan tidak hanya dilihat dari sisi sumber daya manusia dan sarana prasarananya, namun juga dilihat dari prosedur pelayanan dan bentuk layanan yang diberikan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo.

Penelitian terakhir dari Rachman Rahardian dan Zakariya yang dilakukan pada

tahun 2017 dengan judul Kualitas Pelayanan Publik dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dengan hasil penelitian secara respon, reliabel, bukti fisik, sikap dan jaminan layanan sudah berjalan dengan cukup baik namun masih perlu diperbaiki dalam hal pelayanan keluhan dari pada pengguna layanan. Kemudian hasil penelitian ini juga menjelaskan bahwa akibat kurangnya layanan keluhan bagi pengguna layanan, mengakibatkan pengguna layanan tidak puas dengan layanan yang diberikan (Rahardian & Zakariya, 2017). Persamaan peneliti tersebut dengan peneliti adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi layanan publik. Sedangkan perbedaannya adalah: (1) lokasi penelitian sebelumnya di kantor imigrasi sedangkan peneliti di kantor desa / kelurahan. (2) penelitian sebelumnya meneliti tentang kualitas sumber daya manusia dan sarana yang digunakan dalam pelayanan publik, namun penelitian peneliti lebih bersifat kompleks tidak hanya meneliti SDM dan sarana, namun meneliti tentang prasarana, prosedur dan jenis layanan yang diberikan oleh instansi pemberi layanan publik.

Layanan publik yang baik adalah layanan yang mampu menciptakan *good governance* dalam suatu kantor pelayanan publik yang dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain budaya dalam sistem birokrasinya, sikap serta perilaku para penggerak layanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Maryam, 2016). Pelayanan publik yang baik juga harus bersifat tidak diskriminatif namun bersifat demokratis artinya tidak ada perbedaan ras, asal usul, agama, jenjang pendidikan, jabatan dan latar belakang lainnya yang mengarah pada ketidakadilan dan ketidakstabilan sistem pelayanan publik (Bazarah et al., 2021). Dengan sistem pelayanan yang demikian, maka akan mampu membentuk layanan publik yang transparan, akuntabel dan seimbang sehingga keberadaan kebijakan dan standar pelaksanaan layanan publik dalam suatu kantor pelayanan publik perlu untuk ditetapkan dan diaplikasikan dengan baik secara bersama-sama (Kurniawan, 2016). Sehingga tujuan utama dari layanan publik yaitu agar masyarakat merasa puas dengan layanan, adanya kesesuaian layanan dengan harapan dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan dapat terpenuhi (Permatasari, 2020).

Adapun ciri-ciri pelayanan publik yang baik antara lain: adanya sarana dan prasarana yang mendukung, petugas bertanggungjawab kepada pengguna layanan, dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, terjalannya proses komunikasi yang baik antara pegawai dengan pegawai atau dengan pengguna layanan, petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang mumpuni serta dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Selain itu, pelayanan publik yang baik juga dicirikan dengan berjalannya proses layanan secara efisien dan efisien (sesuai tujuan dan sasaran), prosedur pelaksanaan layanan berjalan secara sederhana (mudah dan cepat), adanya transparansi dalam layanan, adanya keterbukaan antara petugas dengan

pengguna layanan, layanan publik terlaksana sesuai waktu, layanan mampu menjawab semua permasalahan pengguna layanan dan sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna layanan (Saputro, 2015).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Entalsewu Sidoarjo dengan mengacu pada 4 aspek utama yaitu kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) di kantor desa, sarana dan prasarana yang digunakan untuk kelancaran proses pelayanan publik, prosedur pelaksanaan serta bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo. Dengan adanya layanan publik yang berkualitas mampu mendorong para pelaksana layanan publik untuk membentuk sistem pemerintahan yang bermutu dalam instansi mereka kepada masyarakat (Hutagalung, 2021). Selain itu, kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kemampuan pelaksana layanan publik hingga menumbuhkan rasa nyaman dan kepuasan dari pengguna layanan publik (Kurniawan, 2016). Dan sebaliknya kepuasan masyarakat terhadap layanan publik juga akan mempengaruhi reliabilitas, daya tanggap dan sikap pemberian layanan kepada penerima layanan (Rezha et al., 2013). METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Kualitaitaif dilakukan dengan tujuan menjelaskan atau mendeskripsikan hasil penelitian secara nyata dan natural sesuai situasi dan kondisi yang terjadi di kantor Desa Entalsewu Sidoarjo. Sedangkan studi kasus dilakukan dengan tujuan menjeslan secara mendetail apa yang dilakukan oleh kantor Desa Entalsewu khususnya dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Objek penelitian dalam penelitian ini yang berfungsi sebagai informan adalah seluruh sumber daya manusia yang berada dalam kantor Desa Entalsewu yang melaksanakan pelayanan publik ke masyarakat diantaranya Kepala Desa, Sekretaris Desa, Bagian Pelayanan Umum (yang terdiri adari 2 tenaga administrasi) dan bagian Kesejahteraan Masyarakat (Kesra). Sedangkan teknik pengambilan data yaitu pertama wawancara yakni dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait fokus penelitian kepada seluruh informan yaitu tetangkualitas pelayanan dan bentuk layanan publik yang diselenggarakan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo. Kedua, observasi yaitu dengan mengamati dan memperhatikan pelaksanaan layanan publik yang dilakukan oleh seluruh sumber daya manusia yang ada dalam kantor Desa Entalsewu Sidoarjo. Ketiga, dokumentasi dengan mengumpulkan beberapa dokumen yaitu *file* (berkas) dan foto terkait dengan kinerja layanan kantor Desa Entalsewu Sidoarjo.

Teknik pengolahan data dengan reduksi, penyajian data dan pearikan kesimpulan. Pertama reduksi dilakukan dengan cara memilah dan memilih data yang sesuai dengan fokus penelitian yaitu data tentang kualitas layanan dan bentuk layanan

publik di kantor Desa Entalsewu Sidoarjo. Kedua, penyajian data dilakukan setelah data direduksi dalam bentuk kalimat singkat, pada dan jelas serta dalam bentuk gambar atau tabel dengan tujuan mempermudah peneliti memahami isi penelitian tentang kualitas layanan dan bentuk layanan publik yang dilaksanakan di kantor Desa Entalsewu Sidoarjo. Ketiga penarikan kesimpulan, data yang telah direduksi dan disajikan kemudian peneliti melakukan penarikan kesimpulan dengan tujuan mendapatkan data akhir penelitian yang mampu menggambarkan hasil penelitian secara menyeluruh tentang kualitas layanan dan bentuk layanan publik yang dilaksanakan di kantor Desa Entalsewu Sidoarjo.

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara triangulasi. Triangulasi dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data yang tinggi dengan cara menggabungkan beberapa data hasil penelitian dari berbagai sumber dan berbagai cara penelitian. Triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan dua teknik yaitu pertama triangulasi sumber, yaitu dengan menggabungkan dan menganalisis data penelitian tentang kualitas layanan dan bentuk layanan publik yang dilaksanakan di kantor Desa Entalsewu Sidoarjo yang di dapat peneliti melalui wawancara dari sumber yang dijadikan objek penelitian. Kedua, triangulasi teknik dengan menggabungkan dan menganalisis beberapa data penelitian yang di dapat peneliti melalui wawancara, observasi dan dokumentasi tentang kualitas layanan dan bentuk layanan publik yang dilaksanakan di kantor Desa Entalsewu Sidoarjo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan pendekatan teori dari Sedarmayanti bahwa kualitas pelayanan publik dilihat dari 4 aspek yang dijelaskan sebagai berikut:

Kemampuan Sumber Daya Manusia Pelayanan Publik Kantor Desa Entalsewu

Kemampuan sumber daya manusia di Kantor Desa Entalsewu Sidoarjo dalam melakukan layanan kepada masyarakat terbagi atas 3 aspek yaitu:

1. Keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM)

Keterampilan sumber daya manusia di kantor Desa Entalsewu Sidoarjo berkaitan dengan keterampilan pengarsipan dan penyimpanan berkas layanan publik dari masyarakat oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo. *Pertama keterampilan menyusun pengarsipan*, yang terlihat dari cara menyimpan dokumen layanan publik yang tersusun rapi dan mudah ditemukan oleh petugas layanan umum. Dokumen yang tersimpan diberi penyela yang berfungsi sebagai pembeda arsip antar dokumen dengan memberikan nama (judul berkas) pada masing-masing penyela arsip dan dokumen disimpan sesuai urutan abjad. Dalam pengelolaan arsip kantor, diperlukan adanya pengaturan penyimpanan arsip secara sistematis agar arsip mudah untuk

ditemukan atau diambil kembali oleh petugas jika dibutuhkan sebagai bahan informasi (Fahmi et al., 2018).

Kedua keterampilan menyimpan arsip, penyimpanan dokumen disimpan dalam lemari besi ataupun berbahan kayu dan masing-masing dokumen disimpan dengan menggunakan map plastik. Hal ini dilakukan agar dokumen yang disimpan dapat bertahan lama, aman dari bencana dan tidak mudah dimakan oleh hama. Selain disimpan dalam lemari, data tentang layanan publik di kantor desa disimpan di dalam komputer untuk memudahkan pembuatan surat keterangan yang akan dikeluarkan. Penyimpanan dokumen atau arsip setidaknya mampu memelihara dokumen dari kerusakan sehingga dokumen perlu untuk dilindungi, dirawat, dilestarikan dan diawasi agar dokumen selamat bukti fisiknya atau isi informasinya (Hafizh & Nelisa, 2018).

2. Pengetahuan Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia atau pegawai bagian pelayanan umum pemerintah Desa Entalsewu Sidoarjo memiliki pengetahuan yang baik dalam hal pemberkasan dan pengadministrasian layanan publik. Pengetahuan pemberkasan ditujukan pada kemampuan pegawai dalam hal cara menyimpan dan menyusun arsip layanan publik yang tersusun rapi. Kemampuan ini secara tidak langsung berdampak pada kerapian berkas dan kebersihan ruangan sehingga berkas yang sedang atau telah selesai di proses oleh bagian pelayanan umum telah terdokumentasi dengan baik dan rapi. pada hakikatnya pemberkasan mengarah pada pengaturan dan pemeliharaan berkas yang ada dalam suatu instansi pemerintahan (Laila & Mirmani, 2020).

Sedangkan kemampuan pengadministrasian berkenaan dengan kemampuan pegawai dalam hal pembuatan format berkas misalnya surat, menyusun isi surat dan memberikan nomor surat sesuai dengan pedoman pembuatan surat yang telah ditetapkan oleh Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 155 tahun 2018 tentang Kode Wilayah, Nomenklatur/Titelatur dan Kode Masalah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Administrasi berkaitan dengan kegiatan tata usaha yang berkenaan dengan menulis dan pengendalian berkas atau surat yang berfungsi sebagai pengendalian informasi yang dikeluarkan oleh suatu instansi (Marliani, 2018).

3. Sikap Sumber Daya Manusia (SDM)

Sikap sumber daya manusia di kantor Desa Entalsewu Sidoarjo berkaitan dengan kualitas kerja masing-masing aparatur negara di kantor desa selama bekerja dan melakukan pelayanan kepada masyarakat desa sebagai berikut: *Pertama disiplin*, seluruh aparatur Desa Entalsewu Sidoarjo dikatakan sangat disiplin, hal ini terbukti dari jam masuk kerja para aparatur desa pada pukul 07.30 WIB dan pulang kerja pada pukul 16.00 WIB. Disiplin aparatur Desa Entalsewu Sidoarjo dipengaruhi dua faktor yaitu rasa tanggung jawab oleh masing-masing aparatur desa terhadap jabatannya

serta dipengaruhi oleh rasa takut dan sungkan terhadap keberadaan kepala desa. Kedisiplinan ini berdampak pada selalu tersedianya aparatur desa untuk melayani masyarakat sehingga jam kerja layanan kepada masyarakat berjalan dengan baik dan lancar. Disiplin kerja mampu membentuk sikap dan perilaku para anggota instansi untuk terus bekerja dengan baik dan maksimal hingga prestasi kerja dari masing-masing anggota instansi terbentuk dengan baik (Astutik, 2016). Disiplin yang mencakup ketepatan waktu kerja, tanggungjawab dan ketaatan terhadap kebijakan kantor mampu mempengaruhi kinerja sumber daya manusia yang mencakup kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggungjawab dan sikap karyawan terhadap pekerjaan (Pratama, 2020).

Kedua ramah, para apatur Desa Entalsewu Sidoarjo memiliki sikap yang ramah kepada seluruh tamu atau masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi pemerintahan di kantor tersebut. Sikap ramah ditunjukkan dengan menanyakan keperluan pengurusan berkas yang diajukan masyarakat oleh aparatur desa, sehingga masyarakat merasa terbantu dan tidak kebingungan untuk mengajukan pengurusan berkas/dokumen yang diperlukan. Sikap ramah juga ditunjukkan pada bagian layanan umum yang menggunakan bahasa jawa halus dan senyum serta saran-saran kepengrusan yang jelas kepada masyarakat. Hal ini berakibat pada kenyamanan, keamana dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo. Sikap ramah akan membuat hubungan yang harmonis antara karyawan dengan pengguna layanan publik, karena karyawan yang berbuat baik akan berdampak pada kedekatan dan dapat menyelesaikan masalah dengan baik jika terdapat pengguna layanan publik yang menuntut perbaikan layanan jika terdapat kegagalan dalam pelayanan (Halim & Suryani, 2013).

Ketiga adil, kantor Desa Entalsewu Sidoarjo tidak pernah membedakan siapa dan apa keperluan yang hendak diurus oleh masyarakat desa setempat. Semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan dilayani dengan baik dan sama tanpa membedakan strata atau latar belakang masyarakat, sesuai prosedur dan kebijakan yang berlaku di kantor Desa Entalsewu Sidoarjo. Dengan keadilan layanan publik baik secara prosedural ataupun interaksional mempengaruhi perilaku warga untuk berperilaku dengan baik dalam penggunaan atau membangun hubungan yang baik dengan pihak kantor (Albari, 2013). Sehingga kantor sebagai pelayan publik tidak boleh berperilaku diskriminatif dengan tidak membedakan antar warga karena setiap warga memiliki hak yang sama untuk menggunakan layanan publik (Khoiron, 2017).

Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik Kantor Desa Entalsewu Sidoarjo

Pelayanan publik yang dilajukan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo dilaksanakan dalam ruangan khusus pelayanan umum yang berdekatan dengan ruang

sekretaris desa. Ruang pelayanan umum memiliki beberapa sarana prasarana yang mampu mendukung berjalannya proses layanan publik diantaranya: *pertama* perangkat komputer yang berjumlah 2 set dan dioperasikan oleh 2 pegawai bagian pelayanan umum. Komputer digunakan untuk membuat format surat atau berkas administrasi layanan publik serta menyimpan beberapa berkas yang perlu di simpan dalam bentuk *softfile*. NASA menjelaskan bahwa dokumen yang berbentuk elektronik hanya depot diolah dan disimpan dalam perangkat komputer (Iswandi et al., 2019).

Kedua handphone, digunakan untuk menerima laporan atau pengaduan dari masyarakat terkait dengan layanan di kantor Desa Entalsewu Sidoarjo. *Handphone* yang dimanfaatkan untuk layanan *hoteline* disimpan dan pegangan oleh salah satu pegawai bagian pelayanan umum tujuannya agar informasi yang hendak disampaikan oleh masyarakat tepat pada sasaran. *Ketiga*, lemari arsip yang terdiri dari 4 buah digunakan untuk menyimpan berkas atau data penting tentang berkas atau arsip layanan publik. Lemari arsip yang digunakan terdiri dari duabahan yaitu bahan besi dan kayu anti hama (rayap). Tujuan pemilihan bahan demikian agar berkas atau arsip kantor tidak mudah rusak dimakan usia ataupun rusak karena bencana. Tempat penyimpanan berkas diletakkan di dekat meja kerja pegawai pelayanan umum dengan tujuan memudahkan para pegawai dalam hal menyimpan dan mengambil kembali berkas jika dibutuhkan.

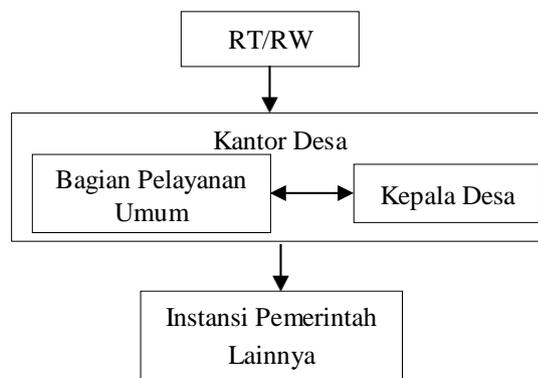
Keempat, ruang tunggu, dalam ruangan layanan publik terdapat area khusus tempat tunggu para pengguna layanan publik di kantor desa Entalsewu Sidoarjo dengan tujuan agar masyarakat aman, nyaman dan tertib dalam mengikuti proses pemberian layanan yang diberikan. Ruang tunggu dilengkapi dengan 2 set kursi yang terbuat dari bahan besi dan mampu menampung 10 orang dalam sekali pemberian layanan. *Kelima* sarana prasarana pendukung lain seperti meja dan kursi pegawai, alat tulis kantor seperti bolpoin, kertas, printer, AC, dan lain sebagainya yang mendukung proses pemberian pelayanan publik yang maksimal. dalam melakukan pelayanan publik, para instansi pelayanan publik wajib menyediakan peralatan atau perlengkapan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan hingga terbentuk iklim pelayanan yang memadai (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, n.d.)

Prosedur Pelayanan Publik Kantor Desa Entalsewu Sidoarjo

Prosedur layanan ini berkaitan dengan tata cara dan tahapan pelayanan yang diberlakukan di kantor desa yang sangat rapi. Kerapian tersebut terlihat dari ketertiban alur pengajuan permohonan atau pengaduan masyarakat yang berjalan secara teratur dan bertahap. Cara pelayanan publik yang diberikan harus mampu mengatur ketertiban dan mekanisme layanan yang jelas agar tercipta sistem layanan yang baik dan sesuai dengan kebijakan (Nuriyanto, 2014). Setidaknya penetapan cara yang akan digunakan untuk pelayanan publik ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang transparan dan

akuntabel di mata masyarakat sebagai pengguna layanan (Riani, 2021).

Kerapian alur pelayanan publik di kantor Desa Entalsewu Sidoarjo dijelaskan dalam gambar berikut:



Gambar 1. Alur Pelayanan Publik

Pada gambar 1 dijelaskan bahwa pelayanan publik yang akan diberikan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo kepada masyarakat setempat harus menyertakan surat keterangan atau pengantar dari ketua Rukun Tetangga (RT) dan ketua Rukun Warga (RW) setempat sebagai pengantar awal pengurusan berkas/administrasi pemerintahan yang diperlukan oleh masyarakat. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa masyarakat yang melakukan pengajuan pelayanan berkas ke kantor desa adalah benar-benar masyarakat yang berdomisili di wilayah desa Entalsewu yang membutuhkan pelayanan dari kantor desa.

Kemudian berdasarkan surat keterangan atau pengantar dari RT dan RW tersebut, masyarakat akan diarahkan pada bagian pelayanan umum untuk menyerahkan berkas-berkas pengajuan layanan yang kemudian di proses oleh bagian layanan umum. Setelah diproses oleh bagian pelayanan umum, kemudian dilakukan penandatanganan oleh kepala desa sebagai pengesahan dokumen dan diserahkan kembali ke bagian pelayanan umum dan berkas-berkas yang sudah disahkan oleh kepala desa dikembalikan lagi kepada masyarakat yang mengajukan pelayanan publik. Setelah disahkan oleh kantor desa (kepala desa), berkas pengajuan layanan publik selanjutnya diserahkan kepada instansi pemerintahan tujuan sesuai dengan keperluan yang diajukan oleh masyarakat misalnya ke lembaga pendidikan, dinas sosial, kantor pencacatan sipil dan lain sebagainya.

Layanan publik yang dilakukan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo telah memenuhi kriteria ketepatan, kemudahan dan kecepatan yang dijelaskan sebagai berikut: *pertama* kriteria ketepatan layanan, layanan yang diberikan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo tepat waktu, artinya layanan masyarakat dimulai pada pukul 08.00 WIB dan

ditutup pada pukul 15.00 WIB. Selain itu ketepatan waktu dibuktikan dengan tidak terlambatnya penyelesaian berkas atau dokumen yang diberikan bagian pelayanan umum kepada masyarakat. Ketepatan waktu dalam pelayanan publik akan berdampak pada masa tunggu penyelesaian layanan yang diberikan kantor kepada pengguna layanan publik, maka dari itu para aparatur harus memberikan jaminan waktu agar pengguna layanan dapat memastikan waktu yang mereka butuhkan (Rianti et al., 2019).

Kedua kriteria kemudahan, kemudahan dalam pemberian layanan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo memiliki dua ciri pertama kemudahan mendapatkan informasi, sistem pemberian *hotline* dan sikap ramah dari aparatur desa membuat para pengguna layanan (warga Desa Entalsewu) dapat dengan mudah mendapatkan informasi terkait dengan berkas yang harus mereka persiapkan sebelum pemberian layanan oleh kantor desa. Kedua kemudahan pemberian layanan, berkas yang telah dipersiapkan oleh warga desa dan memenuhi syarat selanjutnya diproses oleh bagian pelayanan umum. Proses pelayanan pun tidak memerlukan waktu lama dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh kantor desa Entalsewu Sidoarjo yaitu aman dan tertib dalam memberikan layanan. Kemudahan merupakan salah satu indikator kualitas atau tidaknya suatu pelayanan publik, karena dengan adanya kemudahan maka kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas layanan dapat diukur dan tercapai (Fikri et al., 2016).

Ketiga kriteria kecepatan layanan, pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo terbilang cepat. Kecepatan pegurusan berkas dipengaruhi oleh kelengkapan berkas yang diajukan masyarakat. Semakin lengkap berkas pengajuan, maka penyelesaian berkas atau dokumen yang dibutuhkan masyarakat dari kantor Desa Entalsewu Sidoarjo semakin terselesaikan dengan cepat. Di sisi lain kecepatan pelayanan publik yang diberikan kantor Desa Entalsewu Sidoarjo dibuktikan dengan adanya *hotline* khusus pelayanan masyarakat berupa nomor telepon yang dapat digunakan untuk pengaduan dan menanyakan berkas tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Dengan adanya *hotline* masyarakat yang membutuhkan bantuan layanan publik khususnya yang jarak jauh dapat dibantu secara maksimal. Keandalan dalam suatu pelayanan publik salah satunya ditandai dengan kinerja layanan yang cepat, akurat dan prosedurnya mudah diikuti oleh warga sebagai pengguna layanan publik (Rukayat, 2017).

Bentuk Pelayanan Publik Kantor Desa Entalsewu Sidoarjo

Bentuk layanan yang diberikan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo adalah jenis layanan publik yang diberikan oleh kantor desa untuk membantu keperluan masyarakat yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Kantor Desa Entalsewu Sidoarjo membantu masyarakat terkait dengan pengurusan

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dalam bentuk pemberian surat keterangan domisili bahwa pembuat SKCK adalah benar-benar warga Desa Entalsewu Sidoarjo yang kemudian surat keterangan tersebut dilampirkan pada saat proses pembuatan SKCK di kantor Kepolisian Kota (Polsek) Sidoarjo. Pengajuan permohonan kelengkapan berkas pembuatan SKCK dapat di proses oleh kantor desa setelah masyarakat memenuhi syarat administrasi yaitu surat keterangan dari RT/RW yang berisi tentang permohonan pengajuan pembuatan SKCK yang dilampiri dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), fotokopi Kartu Keluarga (KK) dan pas foto pembuat SKCK.

2. Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Layanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Desa Entalsewu Sidoarjo diberikan ketika masyarakat desa menginginkan keringanan beban biaya pendidikan dan/atau kesehatan. SKTM di bidang pendidikan dikeluarkan untuk meringankan beban biaya pendidikan anak seperti untuk pengajuan beasiswa dengan menyertakan jumlah penghasilan orang tua siswa. Sedangkan SKTM di bidang kesehatan diberikan ketika masyarakat menginginkan keringanan biaya berobat di rumah sakit. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat untuk memperoleh SKTM dari kantor desa adalah surat keterangan atau pengantar dari RT/RW, fotokopi KTP, KK dan akte kelahiran (bagi pendidikan).

3. Pengurusan Kehilangan

Pengurusan surat keterangan kehilangan di kantor Desa Entalsewu Sidoarjo yaitu dengan memberikan surat keterangan atau pengantar yang berisikan tentang keterangan nama dan domisili serta jenis kehilangan yang diajukan bahwa warga tersebut adalah benar-benar warga Desa Entalsewu Sidoarjo yang sedang mengalami musibah kehilangan barang. Adapun syarat pengualaran surat pengantar kehilangan tersebut adalah surat pengantar RT/RW untuk pembuatan pengantar kehilangan dari kantor desa, fotokopi KTP dan KK.

4. Pengurusan Kelahiran

Pengurusan kelahiran adalah pemberian layanan publik yang diberikan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo dengan mengeluarkan surat keterangan keringanan biaya melahirkan warga desa. Surat keterangan melahirkan berisi tentang keterangan domisili warga dan pekerjaan pemohon surat kelahiran. Adapun syarat yang harus dipenuhi untuk pembuatan surat kelahiran adalah pengantar dari RT/RW yang berisi tentang kebenaran warga pemohon, fotokopi KK dan KTP suami istri serta fotokopi buku nikah.

5. Pengurusan Kematian

Pengurusan kematian diberikan ketika warga desa Entalsewu memerlukan surat keterangan kematian salah satu anggota keluarganya untuk penghapusan anggota

keluarga dari kartu keluarga ataupun syarat untuk ahli waris. Adapun syarat yang diperlukan untuk membuat surat keterangan ini di kantor Desa Entalsewu Sidoarjo adalah surat keterangan atau pengantar dari RT/RW bahwa warga dengan atas nama yang tertera di surat pengantar adalah warga di dusun tersebut dan telah meninggal dunia, kemudian menyerahkan fotokopi KTP dan KK warga yang meninggal beserta pemohon pembuatan surat keterangan meninggal.

6. Pengurusan Pernikahan (Sudah dan Belum Menikah)

Layanan publik lainnya yang diberikan oleh kantor Desa Entalsewu adalah pengurusan surat pengantar untuk melakukan pernikahan yang diajukan oleh warga desa Entalsewu Sidoarjo. Khusus pelayanan pernikahan, kantor Desa melibatkan bagian Kesejahteraan Masyarakat (Kesra) yang diketuai oleh Mudin untuk pengurusan berkas-berkas pernikahan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Sidoarjo. Surat pengantar pernikahan dibedakan atas dua jenis, surat pengantar perkawinan bagi yang belum pernah menikah dengan syarat administrasi yaitu surat pengantar dari RT/RW, fotokopi KK dan KTP, fotokopi kate kelahiran, fotokopi ijazah terakhir, fotokopi imunisasi (bagi calon pengantin wanita), surat pernyataan belum pernah menikah dan rekom menikah yang dibuatkan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo, serta pas foto ukuran 2x3, 3x4 dan 4x6. Sedangkan untuk yang sudah pernah menikah menyertakan surat keterangan cerai atau akte cerai yang dikeluarkan oleh pengadilan agama setempat.

7. Pengurusan Penduduk / Domisili / Usaha

Pengurusan penduduk atau domisili usaha adalah layanan yang diberikan kepada orang atau badan organisasi lainnya yang memiliki usaha yang keberadaannya ingin diakui secara sah dan legal di mata hukum pemerintahan Kabupaten Sidoarjo khususnya pemerintah Desa Entalsewu Sidoarjo. Pengurusan ijin domisili usaha yang dikeluarkan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo berupa surat keterangan berupa apa jenis usaha, siapa pengelolanya dan dimana usaha tersebut dikelola. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi adalah surat keterangan RT/RW setempat dimana usaha tersebut berada, fotokopi KTP dan KK pemilik usaha (suami istri), fotokopi NPWP, fotokopi akta notaris usaha, foto tempat usaha, surat pernyataan penyewaan atau tempat sendiri pelaku usaha dan mengisi form permohonan ijin domisili usaha yang disediakan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo.

8. Pengurusan Keterangan Ijin Usaha

Pengurusan keterangan ijin usaha adalah layanan publik yang diberikan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo bagi para pemilik usaha dengan skala kecil atau menengah ke bawah seperti toko, warung atau rumah makan. Surat keterangan yang diberikan merupakan legalitas dari pemerintah desa untuk pengajuan pajak kepada pemerintah kabupaten Sidoarjo. Surat keterangan ijin usaha berisi tentang nama pemilik dan

jenis usaha yang dikelolanya. Adapun berkas yang wajib dibawa untuk pegurusan surat keterangan ini di kantor desa Entalsewu Sidoarjo adalah surat keterangan dari RT/RW, fotokopi KTP dan KK pemilik (suami istri), fotokopi NPWP, foto lokasi usaha, surat permohonan yang ditandatangani di atas materai.

9. Pengurusan Pindah Tempat

Surat keterangan pindah tempat diberikan kepada warga desa Entalsewu Sidoarjo jika terdapat warga asli Entalsewu Sidoarjo berpindah tempat dikarenakan menikah atau bekerja di luar kota. Pengurusan pindah tempat juga dapat berupa keterangan pindah tempat bagi pendatang yang berpindah tempat ke Desa Entalsewu Sidoarjo. Adapun syarat pengurusan surat keterangan ini adalah surat keterangan dari RT/RW baik bagi penduduk asli desa Entalsewu Sidoarjo ataupun pendatang, fotokopi KTP dan KK, surat keterangan pindah domilisi yang berisi alamat asal dan tujuan domisili dan pas foto ukuran 3x4.

10. Pengurusan Bepergian

Surat keterangan bepergian diberikan kepada warga yang ingin melakukan bepergian baik keluar kota atau luar negeri. Surat keterangan ini adalah surat yang menjelaskan tentang siapa dan warga dari RT/RW mana yang akan melakukan bepergian, kemana tujuan bepergian, keperluan bepergian dan berapa lama warga tersebut meninggalkan desa Entalsewu Sidoarjo. Syarat pembuatan surat keterangan ini adalah pengantar dari RT/RW setempat, fotokopi KTP dan KK serta keterangan yang berisi alamat dan tujuan bepergian yang dibuat oleh pemohon (jika pelajar disebutkan nama lembaga pendidikannya dan alamatnya, namun jika pekerja disebutkan nama perusahaan dan lokasinya).

11. Pengurusan Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Layanan publik lain yang diberikan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo adalah pelayanan penerbitan surat keterangan Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang ingin diajukan oleh warga desa kepada instansi pemerintah lain seperti bank atau koperasi yang bekerjasama dengan pemerintah terkait pendanaan usaha rakyat. Surat keterangan KUR yang dikeluarkan oleh kantor desa berfungsi sebagai penerang dan penjelas bahwa warga pemohon KUR adalah benar-benar warga desa Entalsewu Sidoarjo yang sedang membutuhkan bantuan dana pengembangan usaha yang dikelolanya. Adapun syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan surat keterangan KUR ini adalah surat pengantar dari RT/RW setempat yang menjelaskan permohonan pengajuan KUR, fotokopi KTP dan KK pemilik usaha, surat pernyataan dari pemohon yang berisikan tentang permohonan ijin KUR kepada salah satu instansi pemerintah.

12. Pengurusan Sosial Lainnya

Layanan publik lainnya yang diberikan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo

pertama surat keterangan permohonan penurunan atau kenaikan daya listrik yang diajukan oleh warga desa dengan menyertakan berkas yaitu surat pengantar dari RT/RW, fotokopi KK dan KTP, serta fotokopi rekening listrik. Kedua adalah permohonan perubahan nama yang terdapat pada KK, atau KTP, ijazah atau buku nikah dengan menyertakan surat pengantar dari RT/RW, fotokopi KTP atau KK atau ijazah atau buku nikah sesuai dengan keperluan perubahan nama yang selanjutnya surat keterangan tersebut dapat diteruskan pada kantor pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo berjalan dengan baik dan sesuai prosedur. Indikator kinerja yang baik tersebut ditandai dengan kualitas layanan yang rapi (prosedural); para aparatur desa yang memiliki sikap disiplin, ramah, dan sopan; sarana dan prasarana yang digunakan seperti komputer, *handphone*, lemari dan lain sebagainya telah dimanfaatkan dengan sangat baik untuk mendukung prose terjadinya pelayanan publik yang maksimal; prosedur pelayanan publik yang mudah, cepat dan tepat dalam semua jenis pelayanan. Selain itu layanan yang diberikan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo juga sangat beragam di antaranya layanan pengurusan SKCK, SKTM, kelahiran, kematian, pernikahan, domisi usaha, ujin usaha, pindah tempat, bepergian, KUR, penurunan atau peningkatan daya listrik dan layanan pengurusan beda nama pada KTP, KK ataupun dalam buku nikah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Albari. (2013). Pengaruh Dimensi Keadilan Pelayanan Terhadap Minat Berperilaku Ulang. *Jurnal Siasat Bisnis*, 17(2), 117–130.
- Astutik, M. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*, 2(2), 121–140. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v2i2.1098>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105–122. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Fahmi, I. N., Alaydrus, A., & Budiman. (2018). Studi Tentang Pengelolaan Kearsipan Dalam Menunjang Pelayanan Publik (Perbandingan di Kantor Kelurahan Rawamakmur dan Kantor Kelurahan Teluk Lerong Ulu). *EJournal Ilmu*

Pemerintahan, 6(4), 1565–1578. ejournal.ipfisip-unmul.ac.id

- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.
- Hafizh, M., & Nelisa, M. (2018). Sistem Penyimpanan Arsip Di Kantor Camat Koto XI Tarusan Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 6(2), 19–26.
- Halim, C. N., & Suryani, T. (2013). Pengaruh Keramahan, Kredibilitas Dan Citra Karyawan Terhadap Kedekatan Karyawan Dan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Bank Konvensional Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 3(1), 81–92. <https://doi.org/10.14414/jbb.v3i1.256>
- Haryanto. (2012). Dampak Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Paringin Kota Kabupaten Balangan. *Ilmu Politik Dan Pemerintahan Lokal*, 1(2), 137–147.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3260>
- Hutagalung, G. S. (2021). Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp). *Jurnal JURISTIC*, 2(1), 99–115. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/JRS/article/view/2141>
- Irawan, A. (2018). Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Pemerintah Desa Dalam Penyelenggaraan Tugas Pembantuan Dari Pemerintah Kabupaten/Kota Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia. *Jurnal Yuridis Unaja*, 1(2), 54–67.
- Iswandi, N., Nazifah, N. A., Khotimah, H., Anggraini, M., & Okshi, J. (2019). Sistem Manajemen Arsip di MTS Aulia Cendikia Palembang. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 2(2), 1–10. <https://doi.org/10.22146/diplomatika.42038>
- Khoiron. (2017). Pelayanan Publik Dan Keadilan Sosial. *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 8–14. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/flatjustisia.v10no3.794>
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah

Daerah. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–25.

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.

Laila, N., & Mirmani, A. (2020). Pelaksanaan Pemberkasan Arsip Di Pusat Administrasi Universitas Indonesia: Studi Kasus Bidang Perencanaan, Keuangan, Dan Fasilitas. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, Dan Kearsipan*, 22(2), 81–89. <http://jipk.ui.ac.id/index.php/jipk/article/view/163/46>

Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17–21. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>

Mu'alim, I., Djatmiko, A., & Ningrum, E. (2020). Penggunaan Dana Desa Di Luar Prioritas Dana Desa (Pembangunan Balai Desa Di Desa Adipasir Kecamatan Rakit Kabupaten Banjarnegara). *Jurnal Media Komunikasi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 2(1), 123–132. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/en/mdl-20203177951%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0887-9%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0884-z%0Ahttps://doi.org/10.1080/13669877.2020.1758193%0Ahttp://serisc.org/journals/index.php/IJAST/article>

Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia , Sudahkah Berlandaskan Konsep “ Welfare State ”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453.

Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pedoman Pembentukan Lembaga Kemasyarakatan di Desa dan Kelurahan

Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56.

Pratama, A. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Wisata Angkasa Permai. *Jurnal Semarak*, 3(2), 1–11. http://library.gpntb.ru/cgi-bin/irbis64r/62/cgiirbis_64.exe?C21COM=S&I21DBN=RSK&P21DBN=RSK&S21FM T=fullwebr&Z21ID=&S21STN=1&S21REF=10&Z21MFN=41368

Rahardian, R., & Zakariya, Z. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 584–591. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1226>

Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidianto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perikaman

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990.

Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.

Rianti, S., Rusli, Z., & Yiliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412–419. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>

Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>

Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Professional (FIS Unived)*, 2(1), 17–30.

Setyo, N. (2013). Demokrasi dan Tata Pemerintahan Dalam Konsep Desa dan Kelurahan. *Jurnal Cita Hukum*, 1(2), 247–262.

Sugiman, S. (2018). Pemerintahan Daerah. *Binamulia Huku*, 7(1), 82–95.

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada PoliteknikPelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik