Volume 4 Issue 2 (2021) Pages 233 - 241
YUME : Journal of Management
ISSN : 2614-851X (Online)

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA XYZ KABUPATEN KARAWANG

Ilyas Aji Prakoso, Maman Suryaman, Billy Nugraha
Teknik Industri, Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstrak

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan yang ada dalam peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk, atau pelayanan administratif yang dibentuk berdasarkan undang-undang Keberadaan Kantor XYZ Kabupaten Karawang ini diharapkan mampu memberikan yang maksimal terhadap masyarakat yang datang. Namun Kantor Desa XYZ Kabupaten Karawang ini masih kurang maksimal dalam melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal-hal secara deskriptif tentang pelayanan publik, yang terletak di Kantor Desa XYZ Kabupaten Karawang. Dari hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik masih kurang maksimal. Berupa masih kurangnya profesionalitas dari para pegawai dalam melaksanakan tugas. Selain itu kurangnya sarana dan prasarana yang ada, hal ini membuat lambatnya proses pelayanan yang dilakukan. Dari beberapa kekurangan ini perlu adanya perbaikkan dengan memperhatikan sisi kualifikasi pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam hal *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Assurance* (Jaminan). Selain itu penelitian ini dilakukan melalui proses analisis langsung ke tempat dan juga wawancara kepada masyarakat maupun pegawai disana. Maka dengan harapan peningkatan kualitas pelayanan publik yang akan dirasakan oleh masyarakat. Dari hal ini akan menjadi tempat pelayanan publik yang memiliki kinerja baik oleh masyarakat.

Kata Kunci: *Reliability, Responsiveness, Assurance*.

Copyright (c) 2021 Ilyas

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan yang ada dalam peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk, atau pelayanan administratif yang dibentuk berdasarkan undang-undang (Alfian, 2014). Suatu lembaga pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Hardiansyah, 2011). Semakin baik pelayanan publik semakin nyaman masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan publik yang dibutuhkan (Daryanto & Setyobudi, 2014). Pemerintah Kabupaten Karawang merupakan bagian dari organisasi pemerintahan Republik Indonesia yang mempunyai struktur pemerintahan Negara dari yang tinggi sampai yang rendah. Kantor Desa XYZ salah

DOI: 10.37531/yume.vxix.343

satu pelayanan administrasi publik di wilayah Kabupaten Karawang. Bentuk pelayanan berupa pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan lain-lain.

Keberadaan Kantor Desa XYZ Kabupaten Karawang ini diharapkan mampu memberikan yang maksimal terhadap masyarakat yang datang. Namun Kantor Desa XYZ Kabupaten Karawang ini masih kurang maksimal dalam melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat. Hal ini terlihat dari beberapa permasalahan berupa: kekurangan sumber daya manusia yang membuat pelayanan menjadi lambat, kekurangan fasilitas yang memadai untuk memenuhi pelayanan kepada masyarakat, kekurangan profesionalitas pegawai yang membuat masyarakat kesulitan ketika meminta bantuan dan lain-lain.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal-hal secara deskriptif tentang pelayanan publik. Maka objek penelitian ini adalah Kantor Desa XYZ Kabupaten Karawang. Dari beberapa kekurangan di atas perlu adanya perbaikkan dengan memperhatikan sisi kualifikasi pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam hal *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Assurance* (Jaminan).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang mereka persepsikan dengan harapan yang didapatkannya (Wibowo, 2011). Pengukuran kepuasan masyarakat bisa diukur dengan atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas (Hardiansyah, 2011): *value to price relationship*, *product value*, *product benefit*, *product feature*, *product design*, *product reliability and consistency* dan *range of product are services*.

1. Teori Kualitas Pelayanan Publik

   Pelayanan publik merupakan hal yang sudah disiapkan oleh lembaga (pemerintah atau swasta). Hal ini karena umumnya masyarakat tidak bisa memenuhi kebutuhan-kebutuhannya dengan sendiri (Hasibuan, 2001). Kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh elemen masyarakat. Selain itu menurut keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63 Tahun 2003. Pelayanan publik dapat dikategorikan ke dalam tiga kelompok besar (Moenir, 2002), sebagai berikut:

   a. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat.
   b. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
   c. Pelayanan Jas, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Teori Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat

DOI: 10.37531/yume.vxix.343

Kepuasan pelanggan atau masyarakat dapat dipahami melalui tiga pendekatan (Kirom, 2010), sebagai berikut:

a. *Interaction Quality* (Kemampuan Pegawai), yaitu kualitas pelayanan yang melibatkan hubungan pelayanan dan pegawai yang memberikan layanan.
b. *Physical Environment Quality* (Kualitas Lingkungan Fisik), yaitu lingkungan fisik dari tempat pekerjaan yang harus diperhatikan. Hal ini dikarenakan dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.
c. *Outcome Quality* (Kualitas Hasil Pelayanan), yaitu hasil dari satu pelayanan adalah penentu dalam menilai kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan dapat berpengaruh terhadap hasil yang diberikan oleh pelayanan tersebut.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Mengemukakan cara untuk memperudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan, yaitu SERVQUAL (*Service Quality*). Istilah SERVQUAL disebut sebagai skala *multi item* yang bisa juga digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan (Ratmino & Winarsih, 2010). Selain itu meliputi lima dimensi, sebagai berikut:

a. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan dalam menyuguhi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, cepat, akurat dan memuaskan.
b. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan perusahaan ataupun lembaga dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat sasaran.
c. *Assurance* (Jaminan), yaitu kepastian pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan ataupun lembaga untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan atau masyarakat kepada pelayanan yang sudah diberikan.

4. *Literature Review*

Berikut beberapa hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai parameter dalam penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Syamsir, Mohmad Ichsana Nur, Idah Wahidah dan Siti Alia: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *e-goverment* tidak hanya dilakukan diranah pemeritahan saja (Syamsir, Nur, Wahidah, & Alia, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Nella Faulina, Willy Tri Hardianto dan Annisa Purwatiningsih: Penelitian ini menunjukkan hasil yang baik, dimana pelayanan yang diberikan oleh *O-Ranger* Kota Malang telah menunjukkan hasil yang baik (Faulina, Hardianto, & Purwatiningsih, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Desi Ratnasari, Misnaniarti dan Yuanita Windusari: Secara umum kualitas pelayanan pasien JKN Mandiri di RSUD Sekayu cukup baik pada dimensi *tangible*, *responsiveness* dan *assurance*. Sedangkan pada dimensi *empathy* dan *reliability*

DOI: 10.37531/yume.vxix.343

masih dinilai kurang (Ratnasari, Misnaniarti, & Windusari, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Ahtu Duriat dan Regan Vaughan: Berdasarkan hasil penelitian diukur melalui dimensi pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* sebesar 70,6% (Duriat & Vaughan, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Andi Putri Djohar Tenri Waru, Yunita Janah, Inggit Dessy Susanti dan Sheilla Risma Yanti: Penelitian mendapatkan hasil bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh positif secara simultan oleh kelima variabel kualitas pelayanan, yang meliputi *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4)dan *emphaty* (X_5) (Waru, Janah, Susanti, & Yanti, 2020).

Selain itu beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan alternatif parameter dalam penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Mila Alfionita dan Iba Gunawan: Penyelenggara pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat tentu telah memiliki standar pelayanan yang menjadi ukuran yang dibakukan sebagai pedoman dan wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan tersebut (Alfionita & Gunawan, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Sintia Bela Aprilia, Nurul Umi Ati dan Retno Wulan Sekarsari: Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PDAM *Unit* Dampit cukup baik (Aprilia, Ati, & Sekarsari, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Eka Patmasari: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas palayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Wajo dalam penelitian tersebut berada pada kategori sangat baik (Patmasari, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Heni Susanti dan Muhammad Noor: Pengumpulan data dalam penelitian tersebut dilakukan dengan: (1) Studi Pustaka, (2) Observasi, (3) Survei dan (4) Wawancara (Susanti & Noor, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Ramayanti Sitanggang, A. A. Gede Raka dan I Made Mardika: Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang, dengan menggunakan model isaac dan michael. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, pengukuran variabel memakai skala likert (Sitanggang, Raka, & Mardika, 2020).

METODOLOGI

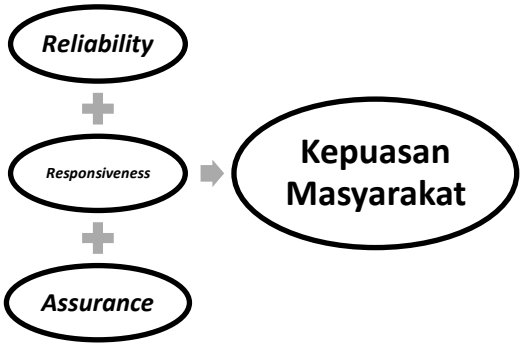
Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami (Sugiyono, 2013). Dalam hal yang lain, peneliti juga menggunakan penelitian jenis deskriptif yang bertujuan untuk memberikan data tentang suatu keadaan. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan kejadian-kejadian yang ada. Setelah itu digambarkan fakta-fakta masalah yang telah diselidiki. Selain itu dengan hasil yang akurat dan rasional. Hal ini untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan pada Kantor Desa XYZ Kabupaten Karawang.

DOI: 10.37531/yume.vxix.343

Fokus variabel penelitian ini yaitu kualitas pelayanan pada Kantor Desa XYZ Kabupaten Karawang:

1. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan segera akurat atau memuaskan. Dengan pelayanan yang seempurna diharapkan masyarakat senang ketika datang. *Reliability* memiliki beberapa indikator sebagai berikut: ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat, mempunyai SOP pelayanan yang jelas dan memahami penggunaan alat pelayanan.
2. *Responsivenes* (Daya Tanggap), yaitu keinginan para pegawai yang lain membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan secara cepat. *Responsivenes* memiliki beberapa indikator sebagai berikut: memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
3. *Assurance* (Jaminan), yaitu memberikan jaminan memberikan pelayanan secar tepat waktu kepada masyarakat. *Assurance* memiliki beberapa indikator sebagai berikut: memberikan jaminan pelayanan secara tepat waktu, jaminan kepastian dalam pelayanan apapun.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu dengan observasi dan wawacara. Obervasi merupakan pengamatan sistematis dari aktivitas manusia. Sedangkan wawancara merupakan penelitian yang bersifat kualitatif. Selain itu berikut keragka berpikir dalam penelitian ini, seperti pada Gambar 1 di bawah ini:



Gambar 1. Kerangka berpikir penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana masih dikatakan kurang, yaitu alat dalam pembuatan KTP. Dalam hal ini belum memenuhi standar dalam pembuatan KTP. Contohnya kamera yang seharusnya terdapat 2, namun hanya terdapat 1. Selain itu mesin cetak pembuatan KTP seharusnya 3, namun hanya terdapat 2. Sementara untuk sarana dan prasarana pada bidang administrasi lengkap dan dapat dijalankan secara efektif dan efisien dan sudah memadai. Dari sumber daya manusia dapat diketahui, petugas administrasi di meja resepsionis hanya

DOI: 10.37531/yume.vxix.343

terdapat 2 orang. Terkadang hanya 1 orang yang menunggu, hal ini akan membuat pelayanan lama. Selain itu membuat masyarakat menjadi lama ketika ingin meminta pelayanan dalam membuat dokumen yang dibutuhkan. Seharusnya pegawai bagian administrasi selalu siap ketika masyarakat yang membutuhkan. Maka dapat melayani dengan cepat tanpa harus menunggu lama. Sedangkan pada bagian pembuatan KTP hanya terdapat 2 orang, yaitu bagian foto KTP yang merangkap sebagai pengumpulan dokumen dan bagian percetakan KTP. Sementara dalam bagian pembuatan surat hanya terdapat 3 orang, yaitu 2 orang bagian pengumpulan dokumen pembuatan surat dan 1 orang bagian percetakan surat yang sudah jadi. Untuk mengetahui hasil dari Reliability, Responsiveness dan Assurance dalam kualitas pelayanan. Terdapat beberapa indikator yang harus dilalui sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung Pelayanan di Kantor Desa XYZ Cikampek Kabupaten Karawang

   Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi pendukung pelayanan publik. Dengan adanya dukungan atau dorongan dari Kepala Kantor tersebut. Sehingga tugas dan kewajiban berjalan dengan semestinya. Selain itu kerjasama dari beberapa pegawai, maka membuat pekerjaan pelayanan berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan kerjasama merupakan faktor utama yang penting dalam satu organisasi/lingkungan. Hal ini yang mempunyai visi/misi untuk mencapai satu tujuan untuk pelayanan publik.

DOI: 10.37531/yume.vxix.343

2. Kecepatan dan Ketepatan Pegawai dalam Memberi Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara kepada salah satu pegawai. Hasil secara umum pelayanan disana berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan. Namun dalam beberapa kesempatan, peneliti melihat pelayanan tersebut terkadang masih lalai dan lambat dalam melayani masyarakat yang datang. Selain itu membuat masyarakat menjadi mengeluh. Sementara menurut salah satu pegawai juga mengatakan "Banyak masyakarat terkadang mengeluh terhadap kualitas pelayanan kami dan terkadang pun ada yang menegur langsung. Namun perlu diketahui hari demi hari selalu mengoreksi hal yang telah terjadi, sehingga nantinya diusahakan tidak akan terulang lagi". Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah (pusat atau daerah dan dalam lingkungan lainnya). Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan tugas dan fungsi penting dalam suatu ruang lingkup pemerintahan. Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Berupa barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Karakteristik dalam pelayanan publik sebagian besar sifatnya adalah monopoli. Hal ini berarti pemerintah tidak menghadapi masalah persaingan. Sehingga menyebabkan lemahnya perhatian dalam pengelolaan pelayanan publik yang penyediaan pelayanan yang berkualitas. Maka membuat kondisi ini menjadi dimanfaatkan oleh beberapa oknum pelayanan publik dalam pemerintahan. Hal ini terlihat masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat (baik dari media maupun secara langsung). Bentuk pengaduan berupa: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian terselesaikan tugas, kurang responsif terhadap masyarakat yang membutuhkan dan lain-lain. Akibat dari permasalahan tersebut, maka pelayanan publik pun mendapatkan citra buruk dari masyarakat dalam pengelolaannya. Untuk mengatasi hal itu perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu pihak Kantor Desa XYZ Kabupaten Karawan seharusnya lebih meningkatkan kinerja dari pegawai yag sesuai dengan fungsi dan tugas. Masalah dalam pelayanan publik biasanya dapat dilihat dalam proses. Seperti ketepatan dan ketelitian dari pegawai ketika melayani masyarakat. Jika pegawai tidak tepat atau cermat ketika melayani masyakarat. Maka nantinya akan menimbulkan masalah dan pekerjaan baru yang membuat citra pelayanan menjadi buruk. Selain itu pegawai harus cepat, tepat dan cermat dalam mengerjakan tanggung jawab. Khusunya yang ada hubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat merasa nyaman dan tidak mengeluh kembali ketika datang. Maka pegawai harus menerapkan profesionalitas pada dirinya. Sehingga ketika jam kerja belum selesai, pegawai harus ada dan bersiap pada tempat kerja. Hal ini dikhawatirkan ketika masyarakat datang, pegawai malah sedang tidak ada. Hal ini biasanya membuat masyarakat banyak mengeluh.

DOI: 10.37531/yume.vxix.343

3. Faktor Penyebab Penghambat Pelaksanaan Pelayanan

Ada beberapa hal yang menjadi penyebab terhambatnya pelaksanaan pelayanan. Berupa ketersediaan sumber daya manusia yang masih kurang. Selain itu kurangnya sarana dan prasarana yang ada. Seperti sarana dan prasarana administrasi serta lain sebagainya. Hal ini dapat diketahui ketika peneliti melakukan observasi ditempat. Pelayanan publik diharuskan mempunyai sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini bertujuan terciptanya kenyamanan dan kecepatan dalam melayani masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik masih kurang maksimal dan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dalam beberapa hal yang telah diteliti, berupa dimensi *Reliability*, *Responsivenees* dan *Assurance*. Pada faktor pendukung, yaitu adanya dorongan dari kepala Kantor Desa yang bertujuan agar pegawai dapat bekerja maksimal dan sesuai yang diharapkan. Selain itu juga adanya kerjasama antar pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dan masalah yang ada ketika melayani. Dalam kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP) publik. Namun masih banyak pegawai yang lalai dan kurang profesionalitas ketika menjalankan pekerjaannya. Untuk faktor penyebab penghambat pelayanan publik adalah kekurangan sumber daya manusia untuk melakukan pelayanan. Selain itu masih kekurangan sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini menyebabkan lambatnya pelayanan yang ada, terutama dalam pelayanan administrasi.

Referensi :

Alfian. (2014). *Undang-Undang tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik* (1st ed.). Yogyakarta: Saufa.

Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti. *Jurnal Progress, III*(1), 1-14.

Aprilia, S. B., Ati, N. U., & Sekarsari, R. W. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Damit dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Respon Publik, XIV*(5), 1-13.

Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (1st ed.). Yogyakarta: Gava Media.

Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan | Jurnal Ilmu Administrasi, XI*(1), 18-

DOI: 10.37531/yume.vxix.343

27.

Faulina, N., Hardianto, W. T., & Purwatiningsih, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Good Corporate Governance (Studi Inovasi Program O-Ranger di PT Pos Persero Kota Malang). *Jurnal Reformasi, X*(2), 209-216.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik* (1st ed.). Yogyakarta: Gava Media.

Hasibuan, M. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (9th ed.). Jakarta: Gunung Agung.

Kirom, B. (2010). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen* (1st ed.). Bandung: Pustaka Reka Cipta.

Martoyo, S. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (4th ed.). Yogyakarta: BPFE UGM.

Moenir, H. A. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (1st ed.). Jakarta: Bumi Aksara.

Patmasari, E. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi pada Dinas Sosial Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Bisnis, II*(1), 92-101.

Ratmino, & Winarsih, A. S. (2010). *Manajamen Pelayanan* (1st ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratnasari, D., Misnaniarti, & Windusari, Y. (2020). Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Vokasional, V*(2), 74-82.

Sitanggang, R., Raka, A. A., & Mardika, I. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik, I*(5), 72-82.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.

Susanti, H., & Noor, M. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Non Komersil di Kecamatan Telaga Bautung Kabupaten Banjar). *Pubis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis, IV*(1), 1-18.

Syamsir, A., Nur, M. I., Wahidah, I., & Alia, S. (2020). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Coronavirus Disease 2019. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara, I*(6), 1-12.

Waru, A. P., Janah, Y., Susanti, I. D., & Yanti, S. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Kepemilikan KTP Elektronik pada Kelurahan Cempaka Baru. *Jurnal Akrab Juara, V*(2), 85-96.

Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja* (1st ed.). Jakarta: Rajagrafindo Persada.