

Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Rerer Kecamatan Kombi Kabupaten Minahasa

Chivalry Brave Nehemia¹, Sisca B. Kairupan², Abdul R. Dilapanga³

^a Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Manado Indonesia

¹ Bravenehemia@gmail.com; ² Siscakairupan@unima.ac.id; ³ Abdulrahmandilapanga@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT (TIMES NEW ROMAN; 10)

Key word:

Public Service
Population Administration
Village of Rerer

This research aims to understand, describe, and analyze the Population Administration Services of the Rerer Village Government, Kombi District, Minahasa Regency. The research method used is qualitative descriptive. This research uses indicators/sub-focus: human resources and infrastructure. The research results indicate that the administrative services of the Rerer village government in Kombi District are not yet optimal. This is evidenced by several human resources lacking competence in their fields, and some employees tasked with population administration have not undergone competency development training. The population administration services do not have clear Standard Operating Procedures (SOPs), making the population administration activities perceived by the community as still convoluted. There is often no staff or employees available during operational hours at the village office, so when the community wants to take care of their needs, they have to look for the employees at their homes. The lack of complete facilities, such as the absence of population administration books in the village, insufficient benches for the community while waiting for services at the village office, and several parts of the village office building that are damaged and have not yet been repaired.

INTISARI (TIMES NEW ROMAN; 10)

Kata kunci:

Pelayanan Publik
Administrasi Kependudukan
Desa Rerer

Penelitian ini bertujuan mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pemerintah Desa Rerer Kecamatan Kombi Kabupaten Minahasa. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan indikator/sub fokus: sumber daya manusia dan sarana prasarana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pemerintah desa Rerer Kecamatan Kombi belum maksimal hal ini dibuktikan dengan beberapa sumber daya manusia belum memiliki kompetensi di bidangnya, serta beberapa pegawai yang bertugas dalam administrasi kependudukan belum mengikuti pelatihan pengembangan kompetensi. Pelayanan administrasi kependudukan tidak memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, sehingga kegiatan administrasi kependudukan dinilai masyarakat masih berbelit-belit. Juga sering tidak adanya petugas atau pegawai ketika jam operasional di kantor desa, sehingga masyarakat ketika ingin mengurus, harus mencari pegawai ke rumah. Belum tersedianya sarana prasarana yang lengkap, seperti belum adanya buku administrasi kependudukan di desa, serta belum cukup tersedia bangku untuk masyarakat saat mengantri untuk

menerima pelayanan di kantor desa, dan juga beberapa bagian dari gedung kantor desa yang rusak dan belum diperbaiki.

I. PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus dilakukan dengan baik, agar tujuan penyelenggaraan pelayanan berhasil sesuai dengan aturan yang telah diterapkan oleh pemerintah, mulai dari tingkat desa berlanjut pada tingkat kecamatan dan seterusnya.

Pemerintah Desa Rerer dalam kinerjanya, harus profesional, efisien, efektif, dan terbuka serta bertanggungjawab. Seperti yang sudah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang mengamatkan Penyelenggaraan Pemerintah Desa Pasal 24 [1] berdasarkan asas: kepastian hukum; tertib penyelenggaraan pemerintah; tertib kepentingan umum; keterbukaan; proporsionalitas; akuntabilitas; efektivitas; dan efisiensi; kearifan lokal; keberagaman; dan partisipatif, dengan demikian diharapkan pelayanan di desa mengalami peningkatan dan juga dapat mensejahterahkan masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintah sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan pada dasarnya merupakan cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok orang. Sedangkan pelayanan publik (masyarakat) secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses atau rangkaian kegiatan untuk memberikan jasa (service) kepada masyarakat, baik berupa pengaturan maupun pelayanan atas dasar tuntutan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan aktifitasnya sehari-hari dalam memenuhi masyarakat kebutuhan hidupnya, dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting adalah keadaan yang berbeda atau memiliki berbagai perbedaan dalam bentuk atau sifat.

Pelayanan publik yang berkualitas atau biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan, Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik merupakan indikator kinerja pemerintah yang paling nyata. Karena kualitas pelayanan publik adalah kepentingan banyak orang dan dampaknya dirasakan langsung oleh masyarakat dari berbagai lapisan masyarakat, maka masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, dimana keberhasilan dalam membangun pelayanan publik kinerja secara profesional yang efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warganya.[2]

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan [3] Sinambela mengungkapkan bahwa pelayanan publik ialah: “sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” [4]

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik[5] Usaha-usaha ke arah memperbaiki kinerja pelayanan publik oleh Lembaga/instansi pemerintah melalui pegawai sebagai aparat birokrasi secara kontinu sedang giat dilaksanakannya [6]

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan [7] komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi: persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode deskriptif kualitatif [9] Dengan latar belakang Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Rerer Kecamatan Kombi Kabupaten Minahasa. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang lebih mendalam, yaitu memperoleh data berdasarkan fakta yang ada dilapangan, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh partisipan/sumber data [10].

Dengan menggunakan indikator yaitu Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana

Peneliti itu sendiri adalah alat utama penelitian; peneliti harus melakukan pengamatan, wawancara, pengumpulan data, dan analisis data. [11]. Beberapa alat bantu yang digunakan termasuk catatan, lapangan, alat perekam, dan kamera untuk dokumentasi. Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini: data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari hasil turun di lapangan, seperti observasi dan wawancara dengan informan dan responden yang terkait dengan masalah yang dibahas; data sekunder berasal dari sumber lain, seperti buku, jurnal, rancangan undang-undang, dan website. Metode pengumpulan data melibatkan pengamatan langsung, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan model analisis interaktif. [12], yang meliputi: pengumpulan data, reduksi data/penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik pada hakekatnya harus mengutamakan kepuasan masyarakat, pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik [13], memberikan pemahaman tentang definisi legal bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari definisi legal, dapat kita simpulkan, pertama, pelayanan publik diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan akan barang, jasa dan administrasi warga negara dan penduduk. Kedua, pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sederhananya, bahwa penyelenggara sebagai pihak yang memberikan pelayanan, masyarakat sebagai pengguna atau penerima manfaat pelayanan. Pelayanan publik yang baik adalah bukti kehadiran negara untuk masyarakat. Oleh karena itu Undang-Undang Pelayanan Publik memberikan ruang dan porsi yang besar terhadap hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik.

Namun dari hasil penelitian sistem pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan pada pemerintah yang ada di desa Rerer Kecamatan Kombi Kabupaten Minahasa masih kurang maksimal hal ini berkaitan dengan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang tentunya masih memiliki kekurangan di bagian masing-masing. Pelayanan administrasi kependudukan yang seharusnya berjalan sesuai hakekat pelayanan publik diantaranya dengan memperhatikan waktu pemberian pelayanan secara cepat, tepat waktu dan cara yang sederhana.

Pelayanan administrasi kependudukan tentunya sangat berhubungan langsung dengan masyarakat, dimana pelaksana memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat lewat pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan. Sumber daya manusia tentunya memiliki kompetensi dalam melaksanakan tugas pekerjaan juga harus memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan, agar tugas pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan semestinya.

Begitupun dengan sarana dan prasarana yang digunakan oleh pegawai pelayanan administrasi kependudukan oleh pegawai yang ada di desa Rerer Kecamatan Kombi Kabupaten Minahasa dalam melaksanakan pekerjaan.

Sebagaimana sudah dijelaskan pada hasil penelitian ini di fokuskan pada pelayanan administrasi kependudukan pemerintah desa Rerer Kecamatan Kombi Kabupaten Minahasa yang dikaji dari: 1.) Sumber Daya Manusia, 2.) Sarana Dan Prasarana. Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Keberhasilan suatu pekerjaan bergantung juga pada siapa yang mengerjakannya, sumber daya manusia yang berkompeten, cakap dan bertanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan tentunya dapat menghasilkan pelayanan yang baik pula.

Kata "Sumber Daya" [14] menjelaskan bahwa dari sudut pandang etimologis kata "sumber" di beri arti "asal" sedangkan kata "daya" berarti "kekuatan" atau "kemampuan". Dengan demikian sumber daya artinya "kemampuan", atau "asal kekuatan". Dalam Kamus Umum Politik dan Hukum, Sumber Daya Manusia (SDM) adalah potensi manusia yang dapat di pakai untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat [15]. Sumber daya manusia, dahulunya dikenal dengan administrasi personalia, manajemen personalia, atau manajemen kepegawaian. Dari beberapa pandangan dari ahli tentang sumber daya manusia dapat diambil kesimpulan bahwa, sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu faktor yang penting bahkan tidak bisa lepas dari suatu organisasi, baik itu perusahaan maupun institusi. Pada hakekatnya sumber daya manusia merupakan manusia yang dipekerjakan suatu organisasi sebagai pelaksanaan, sebagai penggerak guna mencapai tujuan suatu organisasi. Suatu organisasi/kelompok bergantung pada kemampuan organisasi /kelompoknya untuk mengembangkan kemampuan mengolah dan mengatur sumber daya manusia yang dimilikinya[16]

Ketersediaannya Sumber daya manusia sangat di butuhkan, karena menjadi Pedoman untuk penyelesaian suatu kegiatan atau pekerjaan jumlah sumber daya manusia menentukan efektif efesiensnya suatu kegiatan yang di jalankan. Dalam suatu organisasi perlu adanya sumber daya bagi organisasi yaitu tenaga, waktu dan kemampuan manusia baik daya pikir dan daya fisik. Ketidak adanya sumber daya atau tidak optimalnya potensi sumber daya akan berakibat ketidakadanya efektifitas dalam menjalankan implementasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahma Yunita pada tahun 2017 dengan judul Studi tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur[17] hasilnya menunjukkan Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa pelayanan administrasi di Desa Bukit Makmur hingga saat ini belum berjalan sesuai secara optimal khusus dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat di Desa Bukit Makmur karena adanya berbagai macam faktor penghambat, bukan hanya itu saja dari segi sarana dan prasarana juga belum memadai. Kemudian penelitian dari Subhan Suaib pada tahun 2021 yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)[18] dengan hasil Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di kantor Camat Sekarbela dilihat dari aspek Bukti fisik (tangible), Keandalan (reliability), Tanggapan (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy). Yitu bagian pelayanan umum dikecamatan Sekarbela sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di kantor Camat Sekarbela. Keberhasilan suatu pekerjaan bergantung pada siapa yang mengerjakannya, sumber daya manusia yang berkompeten, cakap dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas pekerjaan tentunya dapat menghasilkan pelayanan yang baik juga.

Berdasarkan hasil penelitian dalam komponen sumber daya manusia yang ada di pemerintahan Desa Rerer Kecamatan Kombi, sumber daya manusia sudah cukup namun pegawai yang ditempatkan dalam melakukan pelayanan administrasi belum semuanya memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan yang dijalankan, dari 2 orang pegawai yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan, hanya 1 orang yang memiliki latar belakang pendidikan administrasi. Beberapa pegawai belum memiliki kompetensi di bidangnya, termasuk kelemahan dalam menggunakan media elektronik seperti komputer. Pegawai yang bertugas belum semuanya mengikuti pelatihan-pelatihan atau bimbingan teknis terkait dengan pekerjaan masing-masing, termasuk petugas pelayanan administrasi dalam hal ini administrasi kependudukan.

Masyarakat menilai kurangnya kecakapan pemerintah atau pegawai yang bertugas dalam pelayanan administrasi kependudukan, dengan penjelasan bahwa pegawai yang bertugas belum melaksanakan tugas dengan baik. Dalam menjalankan roda pemerintah, termasuk pelayanan publik pemerintah desa Rerer seharusnya memiliki Standar Operasional Prosedur atau SOP yang jelas sehingga pelayanan yang diberikan pula berjalan dengan baik dan jelas, namun berdasarkan penelitian, peneliti menemukan adanya ketidakjelasan SOP yang digunakan oleh pemerintah dalam menjalankan pekerjaan pelayanan administrasi kependudukan, sehingga bisa dikatakan juga bahwa pegawai yang bertugas tidak menjalankan pekerjaan sesuai dengan aturan atau SOP. Begitu juga dengan jam kerja dari pegawai-pegawai yang bertugas, peneliti menemukan bahwa jam petugas pelayanan berada di kantor desa tidak menentu, sehingga masyarakat kesulitan untuk bertemu petugas. Dengan begitu memberikan dampak negatif terhadap masyarakat, yang dimana peneliti menemukan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai belum sesuai dengan harapan masyarakat, karena berdasarkan pengalaman masyarakat seringkali mengurus surat keterangan namun berbelit-belit, serta jam pelayanan yang tidak teratur, dan kehadiran pegawai yang tidak berada di kantor atau ditempat selama jam operasional sehingga masyarakat harus langsung mencari kerumah yang bersangkutan.

Hambatan-hambatan yang ditemui pegawai saat pemberian pelayanan adalah tidak sesuai persyaratan yang dibawah oleh masyarakat saat mengurus surat keterangan atau lain sebagainya. Hambatan-hambatan tersebut mempengaruhi pekerjaan pegawai juga waktu dari masyarakat itu sendiri.

2. Sarana Dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana dapat menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk juga pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pemerintah desa Rerer. Sebagai komponen penting yang menunjang keberhasilan pelaksanaan pekerjaan oleh pegawai, sarana dan prasarana harus diperhatikan dan dipelihara sebaik mungkin agar dapat berfungsi dengan semestinya. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan sarana dan prasarana sangat mempengaruhi pekerjaan, misalnya komputer dan laptop sebagai sarana dan gedung sebagai prasarana. Sarana dan prasarana yang baik dapat memberikan dampak yang baik pula terhadap pekerjaan.

Penelitian yang di lakukan oleh Safriadi pada tahun 2021 dengan judul Skripsi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Gampong Keumumu Hulu Kecamatan Labuan Haji Timur Kabupaten Aceh Selatan[19], memiliki hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pelayanan yang diberikan oleh aparat desa yang ada di Gampong Keumumu Hulu belum sempurna atau bagus karena masih didapati masyarakat yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, serta tidak lengkapnya sarana yang ada untuk menunjang pegawai dalam pekerjaan.

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan pekerjaan adalah sarana dan prasarana. Ketersediaan

dan kelengkapan sarana dan prasarana di suatu fasilitas pelayanan publik dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan dari masyarakat. Prasarana adalah seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan, seperti keadaan lingkungan sekitar dan ruang administrasi. Di sisi lain, sarana adalah jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama atau alat langsung untuk mencapai tujuan, seperti tempat tidur, tempat sampah, dan toilet.

Sarana adalah segala sesuatu fisik yang dapat dilihat oleh mata, diraba oleh pasca-indra, dan dengan mudah diidentifikasi oleh masyarakat. Sarana biasanya merupakan bagian dari struktur gedung atau struktur itu sendiri. Sarana dan prasarana sama dengan fasilitas, yang dapat mempermudah pekerjaan dan memperlancar proses mencapai tujuan.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Dari beberapa pandang ahli tentang sarana dan prasana dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana dapat diartikan sama dengan fasilitas. Dan fasilitas adalah segala sesuatu yang mempermudah dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian dalam komponen sarana dan prasarana yang ada di pemerintah Desa Rerer, belum terlalu baik perlu adanya pemeliharaan bagian-bagian gedung yang sudah mulai rusak. Penambahan-penambahan bagian seperti papan informasi yang tidak ada, serta bangku tunggu bagi masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan yang masih kurang, namun dari segi kebersihan sudah baik. Juga belum tersedianya buku-buku sebagai alat untuk pencatatan administrasi kependudukan, yang seharusnya buku fisik tersebut wajib ada di setiap desa atau kelurahan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian dan pembahasan seperti yang telah dipaparkan serta diuraikan pada bab sebelumnya maka peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi kependudukan Pemerintah Desa Rerer Kecamatan Kombi Kabupaten Minahasa masih belum maksimal atau berjalan dengan semestinya.

Pada indikator ini disimpulkan bahwa, sumber daya manusia yang ada di pemerintahan desa Rerer belum memiliki standar kompetensi serta belum mengikuti pelatihan pengembangan kompetensi. Masyarakat menilai belum cakupannya pemerintah yang bertugas dalam menjalankan pekerjaan. Tidak memiliki Standar Operasional Prosedur yang jelas dan jam kerja petugas yang tidak teratur sehingga masyarakat belum merasakan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Pada saat jam kerja pegawai tidak ada di tempat, sehingga masyarakat harus mencari ke rumah yang bersangkutan, proses pelayanan yang berbelit-belit. Namun juga pada pelayanan yang diberika petugas mengalami hambatan saat proses pelayanan seperti tidak lengkapnya persyaratan yang dibawah masyarakat ketika ingin mengurus surat keterangan.

Pemeliharaan perbaikan gedung kantor desa di beberap abagian yang masih kurang, tidak adanya papan informasi dan kurangnya ketersediaan bangku/kursi tunggu bagi masyarakat yang ingin mengurus surat-surat. Belum tersedianya buku-buku administrasi kependudukan di kantor desa.

REFERENSI

- [1] Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2004 Tentang Desa. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495. Indonesia , 2014.
- [2] A. Himari, J. E. H. Mokot, M. Si, G. H. Tumbel, and M. Si, "Kinerja Pelayan Publik Di Kantor Kelurahan Kombos Timur," *Jurnal Administrativus*, vol. I, no. I, pp. 3–6.
- [3] Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik* . Yogyakarta : Pembaharuan , 2005.
- [4] Sinambela Dan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta : Bumi Aksara , 2006.
- [5] H. Pasalog, *Teori Administrasi Publik* . Bandung : Alfabeta , 2017.
- [6] V. M. Pinontoan, W. Bogar, and S. Kairupan, "Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa," *JSL: Jurnal Socia Logica* , vol. Volume 1, Nomor 2, no. Vol. 1 No. 2 (2022): *Jurnal Socia Logi*, pp. 1–10, Dec. 2022.
- [7] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Jakarta, Indonesia .
- [8] Y. O. Sengke, A. R. Dilapanga, F. H. Mamonto, and T. Alwany, "Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara," *JIAPD: Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan* , vol. Volume 15, Nomor 1, no. Vol 15 No 1 (2023): *Administrasi Pelayanan Pemerintahan*, pp. 1–10, Jun. 2023.
- [9] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta , 2019.
- [10] E. E. Masengi, E. Lumingkewas, and B. Supit, *Reformasi Administrasi Publik* , Cetakan Pertama. Jawa Tengah : CV. Eureka Media Aksara , 2023.
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta , 2018.
- [12] M. B. , M. H. dan J. S. Miles, "Qualitative Data Analysis, A Methods Source Book Edisi Ketiga. Beverly

- Hills,” Sage Publication Inc. Accessed: Apr. 30, 2023. [Online]. Available: Miles, Mathew B,A., Michael Huberman dan Johnny Saldana
- [13] Pemerintah Pusat, Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta, Indonesia , 2009.
- [14] W. J. S. Poerwadarminta, Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka , 2002.
- [15] Telly Sumbu, M. E. K. E. R. P. J. L, Kamus Umum Politik & Hukum, Sumber Daya Manusia . Jakarta: Jala Permata Aksara , 2010.
- [16] R. H. E. Sendouw, J. E. H. Mokat, J. Mantiri, M. I. R. Rantung, and Tumimomor Julio Benedictus, “Manajemen Kinerja Pegawai Pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara,” Co-Value: Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan , vol. Volume 14, Nomor 6, Nov. 2023.
- [17] Rahma Yunita, “Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur,” eJournal Pemerintahan Integratif, vol. Volume 5, nomor 3, 2000.
- [18] S. Suaib, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi (Studi Kasus Kantor Camat Kota Mataram,” Universitas Muhammadiyah Mataram, 2021.
- [19] Safriadi, “Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Gampong Keumumu Hulu Kecamatan Labuhanhaji Timur Kabupaten Aceh Selatan,” UPT Perpustakaan UIN AR-RANIRY, Jan. 2021.