



Daya Tanggap Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Pasar Jati Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar

Karina Damayanti¹, Junaidy², Dewi Merdayanty³

¹ Uniska MAB Banjarmasin, Indonesia; karinadmynti97@gmail.com

² Uniska MAB Banjarmasin, Indonesia; inas.macal@gmail.com

³ Uniska MAB Banjarmasin, Indonesia; dewimerdayanty2021@gmail.com

Abstract	Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan administrasi kependudukan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang harus dilaksanakan secara cepat, tepat, dan responsif sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis daya tanggap aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Pasar Jati, Kecamatan Astambul, Kabupaten Banjar berdasarkan dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>). Fokus penelitian mencakup empat indikator, yaitu ketanggapan, kecepatan, kesediaan, dan kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan secara umum telah berjalan cukup baik. Aparatur mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat, memberikan arahan yang jelas, serta menyelesaikan pelayanan secara relatif cepat apabila persyaratan administrasi telah lengkap. Selain itu, aparatur menunjukkan sikap ramah, sopan, dan memiliki kesiapan dalam memahami prosedur pelayanan. Faktor pendukung pelayanan meliputi ketersediaan sarana dan prasarana serta pembinaan dari pemerintah desa. Sementara itu, faktor penghambat meliputi gangguan jaringan internet, kendala teknis pelayanan, dan masih kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Pasar Jati telah terlaksana dengan cukup baik. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya perbaikan pada beberapa aspek guna meningkatkan efektivitas serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.
Keywords	Daya Tanggap; Administrasi Kependudukan; Pelayanan Publik; Kualitas Pelayanan

Corresponding Author
Karina Damayanti
Uniska MAB Banjarmasin, Indonesia; karinadmynti97@gmail.com

1. INTRODUCTION

Pelayanan publik menjadi salah satu tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan dasar masyarakat. Dalam penyelenggaraannya, pemerintah dituntut untuk



menyediakan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, cepat, serta memiliki standar yang jelas sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu unsur yang menentukan kualitas pelayanan adalah daya tanggap (*responsiveness*), yang merujuk pada kemampuan aparatur dalam memberikan respons terhadap kebutuhan, permintaan, maupun keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan efektif (Parasuraman et al., 1990). Aspek tersebut memiliki arti penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa karena pemerintah desa merupakan institusi yang berinteraksi dan memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang sering dibutuhkan masyarakat di tingkat desa adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan tersebut mencakup berbagai keperluan, seperti pengurusan Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, surat keterangan, serta dokumen kependudukan lainnya. Administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap dokumen resmi, tetapi juga menjadi bagian penting dalam mendukung tersedianya data kependudukan dan terselenggaranya pelayanan publik secara efektif. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain adanya keterlambatan dalam proses pelayanan, keterbatasan respons aparatur ketika memberikan informasi, dan penanganan pengaduan masyarakat yang belum berjalan secara maksimal.

Permasalahan serupa dijumpai dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Pasar Jati, Kecamatan Astambul, Kabupaten Banjar. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih menyampaikan keluhan berkaitan dengan lamanya proses pelayanan serta respons aparatur yang dinilai belum maksimal dalam membantu menyelesaikan berbagai keperluan administrasi. Keadaan tersebut memperlihatkan adanya perbedaan antara ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan tanggap dengan kondisi pelayanan yang mereka peroleh. Parasuraman et al. (1990) menjelaskan bahwa daya tanggap dapat tercermin dari kesediaan dan kesigapan petugas dalam membantu pengguna layanan, memberikan pelayanan dengan cepat, menyampaikan informasi yang dibutuhkan, serta merespons permintaan secara tepat. Dalam praktiknya, sejumlah aspek tersebut masih belum terlaksana secara optimal pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Pasar Jati.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan konsep *service quality*, termasuk aspek daya tanggap (*responsiveness*). Penelitian Renyaan dan Ilham (2022) serta Khairi et al. (2025), misalnya, menunjukkan bahwa daya tanggap aparatur merupakan salah satu komponen yang masih perlu mendapat perhatian

dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Akan tetapi, sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada lembaga pemerintahan di tingkat kota maupun dinas kependudukan dan lebih banyak berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan atau kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Sementara itu, penelitian yang secara spesifik mengkaji daya tanggap aparatur pada lingkungan pemerintahan desa, terutama berkaitan dengan proses pelayanan serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kemampuan aparatur dalam memberikan respons, masih belum banyak ditemukan. Hal ini menunjukkan adanya ruang penelitian yang relevan untuk dikaji lebih mendalam.

Kajian mengenai daya tanggap aparatur penting dilakukan karena aspek tersebut memiliki keterkaitan erat dengan efektivitas pelayanan dan pengalaman masyarakat ketika memperoleh dokumen kependudukan. Aparatur yang memiliki daya tanggap baik akan lebih mampu memberikan pelayanan secara tepat waktu, menyampaikan informasi secara jelas, serta menangani keluhan masyarakat sesuai dengan kebutuhan. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebaliknya, daya tanggap yang rendah berpotensi menyebabkan keterlambatan pelayanan, ketidakjelasan informasi, serta munculnya ketidakpuasan masyarakat. Atas dasar tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis daya tanggap aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat daya tanggap aparatur di Kantor Desa Pasar Jati, Kecamatan Astambul, Kabupaten Banjar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan daya tanggap aparatur sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

2. METHODS

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam daya tanggap aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Pasar Jati, Kecamatan Astambul, Kabupaten Banjar. Penelitian dilaksanakan dalam situasi yang alamiah dengan memusatkan perhatian pada empat indikator daya tanggap, meliputi ketanggapan aparatur, kecepatan dalam memberikan pelayanan, kesediaan menyampaikan informasi, serta kesiapan dalam menindaklanjuti kebutuhan masyarakat.

Pemilihan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pengetahuan informan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Informan dalam penelitian ini mencakup Kepala Desa Pasar Jati yang memiliki peran

dalam pengambilan kebijakan, satu orang aparatur desa yang secara langsung menangani pelayanan administrasi, dan tiga orang masyarakat yang telah menggunakan layanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Pasar Jati.

Data penelitian diperoleh melalui tiga teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilaksanakan dengan mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan, sikap dan respons aparatur, mekanisme pelayanan, serta proses interaksi antara aparatur dengan masyarakat. Selanjutnya, wawancara semi-terstruktur dilakukan terhadap seluruh informan guna memperoleh informasi yang lebih mendalam terkait pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, daya tanggap aparatur, serta berbagai faktor yang menjadi pendukung maupun kendala dalam proses pelayanan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian, meliputi profil dan struktur organisasi Kantor Desa Pasar Jati, data aparatur, serta dokumentasi pelaksanaan kegiatan pelayanan.

Proses analisis data mengacu pada model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2014), yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi terlebih dahulu dipilih, disederhanakan, dan dikategorikan sesuai dengan fokus penelitian. Data tersebut kemudian disajikan secara deskriptif untuk menemukan pola, hubungan, dan tema yang berkaitan dengan daya tanggap aparatur. Tahap berikutnya dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan temuan yang diperoleh. Keabsahan temuan diperiksa melalui perbandingan informasi yang diberikan oleh masing-masing informan serta triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3. FINDINGS AND DISCUSSION

Penelitian mengenai daya tanggap aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Pasar Jati, Kecamatan Astambul, Kabupaten Banjar dilakukan melalui wawancara dengan lima orang informan yang terdiri atas Kepala Desa, satu orang aparatur yang menangani pelayanan, dan tiga orang masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain wawancara, data penelitian juga diperoleh melalui observasi langsung dan dokumentasi. Temuan penelitian selanjutnya dianalisis berdasarkan empat indikator daya tanggap (*responsiveness*), yaitu ketanggapan, kecepatan, kesediaan, dan kesiapan, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan.

1) Ketanggapan

Berdasarkan hasil penelitian, ketanggapan aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya telah terlaksana dengan baik. Aparatur menunjukkan respons dengan

menyambut masyarakat yang datang, menanyakan kebutuhan pelayanan, memberikan petunjuk mengenai prosedur, serta membantu ketika masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami tahapan pelayanan maupun memenuhi persyaratan administrasi. Hal tersebut sejalan dengan keterangan aparatur pelayanan yang menjelaskan bahwa setiap masyarakat yang datang terlebih dahulu ditanyakan keperluannya dan akan diberikan bantuan apabila mengalami kendala dalam proses administrasi.

Penilaian masyarakat terhadap ketanggapan aparatur juga cenderung positif. Ketiga informan dari unsur masyarakat menyampaikan bahwa petugas memberikan respons ketika mereka datang untuk memperoleh pelayanan dan memberikan penjelasan terhadap informasi yang belum dipahami. Pemerintah desa juga telah menyediakan alternatif pelayanan secara langsung dan memanfaatkan media digital. Selain itu, evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala dan tersedia sarana yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan keluhan maupun masukan.

Meskipun demikian, tingkat ketanggapan aparatur belum sepenuhnya konsisten ketika terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan atau ketika sebagian aparatur sedang melaksanakan tugas di luar kantor. Situasi tersebut terkadang menyebabkan masyarakat harus menunggu sebelum mendapatkan pelayanan. Dengan demikian, aspek ketanggapan dapat dinilai cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan terutama dalam menghadapi kondisi pelayanan dengan jumlah pengguna yang relatif tinggi.

2) Kecepatan

Ditinjau dari aspek kecepatan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif cepat. Waktu tunggu yang dialami masyarakat masih berada dalam kondisi yang dapat diterima, sementara aparatur berusaha menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah diinformasikan. Salah seorang aparatur juga menjelaskan bahwa apabila seluruh persyaratan telah terpenuhi, proses pelayanan dapat dilakukan dalam waktu yang relatif singkat.

Namun, kecepatan pelayanan tidak terlepas dari berbagai kondisi yang dapat memengaruhinya. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain dokumen persyaratan yang belum lengkap, gangguan koneksi internet, permasalahan pada sistem pelayanan, serta bertambahnya jumlah masyarakat yang mengantre. Dua informan masyarakat mengungkapkan bahwa mereka pernah mengalami keterlambatan akibat gangguan jaringan dan kondisi antrean, sedangkan informan lainnya memperoleh pelayanan dalam waktu yang relatif cepat. Perbedaan pengalaman tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan sangat bergantung pada situasi dan kondisi yang terjadi pada saat pelayanan berlangsung.

Sebagai upaya mengurangi kemungkinan keterlambatan, pemerintah desa telah memanfaatkan aplikasi pelayanan serta menyampaikan informasi kepada masyarakat apabila terdapat gangguan yang memengaruhi proses pelayanan. Berdasarkan temuan tersebut, indikator kecepatan dapat dikategorikan cukup baik, meskipun masih diperlukan perbaikan dalam menjaga kestabilan jaringan, mengatur antrean, dan meningkatkan kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan.

3) Kesediaan

Pada aspek kesediaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur memiliki kemauan yang cukup baik untuk membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Bentuk kesediaan tersebut terlihat dari pemberian informasi mengenai persyaratan dan prosedur, kesediaan menjelaskan kembali informasi yang belum dipahami masyarakat, serta pemberian alternatif penyelesaian ketika ditemukan kekurangan pada dokumen yang dibawa. Secara umum, masyarakat menilai aparatur cukup sabar, sopan, dan bersedia membantu selama proses pelayanan berlangsung.

Upaya peningkatan kualitas komunikasi aparatur juga dilakukan melalui pembinaan dan evaluasi internal oleh pemerintah desa. Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan adanya perbedaan persepsi masyarakat mengenai tingkat keramahan aparatur. Dua informan menilai bahwa aparatur telah memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan, sementara satu informan lainnya berpendapat bahwa meskipun aparatur telah bersikap sopan, aspek keramahan masih dapat ditingkatkan.

Ketersediaan tenaga pelayanan juga menjadi salah satu kondisi yang memengaruhi kesediaan aparatur dalam memberikan pelayanan. Aparatur mengakui bahwa beban pelayanan dapat meningkat ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak atau jumlah petugas yang tersedia terbatas. Secara keseluruhan, indikator kesediaan dapat dikategorikan baik, tetapi upaya untuk menjaga konsistensi sikap ramah dan meningkatkan kualitas komunikasi dengan masyarakat tetap diperlukan.

4) Kesiapan

Kesiapan aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara umum berada dalam kategori cukup baik. Aparatur telah memiliki pemahaman mengenai tugas dan prosedur pelayanan serta memperoleh dukungan sarana dan prasarana, seperti komputer, laptop, printer, jaringan internet, dan ruang tunggu. Selain penyediaan fasilitas, pemerintah desa juga melaksanakan evaluasi secara berkala serta memberikan pembinaan dan pelatihan sebagai upaya meningkatkan kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan.

Akan tetapi, hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi mengenai persyaratan administrasi belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh masyarakat. Dua informan menyatakan bahwa mereka

masih perlu memperoleh penjelasan secara langsung dari petugas dan pernah mengalami situasi harus kembali ke kantor desa karena terdapat persyaratan yang belum terpenuhi. Sementara itu, satu informan lainnya menilai bahwa informasi mengenai persyaratan sudah cukup jelas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi pelayanan masih perlu diperbaiki agar masyarakat dapat memahami persyaratan sejak awal.

Selain persoalan informasi, gangguan jaringan dan kendala teknis pada fasilitas pelayanan juga dapat memengaruhi kesiapan pelayanan. Apabila gangguan tersebut terjadi, masyarakat terkadang harus menunggu hingga sistem kembali normal atau datang kembali pada waktu yang berbeda. Oleh karena itu, kesiapan aparatur dapat dikatakan cukup baik, tetapi masih membutuhkan penguatan dalam hal penyampaian informasi persyaratan, kestabilan jaringan, serta kesiapan perangkat dan fasilitas pendukung pelayanan.

5) Faktor Penghambat dan Pendukung

Hasil penelitian menunjukkan adanya sejumlah faktor yang menjadi kendala dalam meningkatkan daya tanggap aparatur. Beberapa hambatan yang ditemukan meliputi ketidaklengkapan dokumen persyaratan, gangguan jaringan internet dan sistem pelayanan, peningkatan jumlah masyarakat yang mengantre, keterbatasan jumlah aparatur pada waktu tertentu, serta kendala teknis seperti gangguan listrik dan perangkat pelayanan. Berbagai hambatan tersebut dapat memperpanjang waktu penyelesaian pelayanan sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama atau kembali ke kantor desa untuk menyelesaikan proses administrasinya.

Dalam menghadapi berbagai kendala tersebut, aparatur berupaya memberikan penjelasan dan arahan kepada masyarakat serta menawarkan solusi sesuai dengan kondisi yang dihadapi. Apabila dokumen yang dibawa belum lengkap, petugas menjelaskan dokumen yang masih harus dipenuhi. Sementara itu, apabila terjadi gangguan jaringan atau permasalahan teknis lainnya, aparatur menyampaikan kondisi tersebut kepada masyarakat sehingga mereka memperoleh informasi mengenai penyebab keterlambatan pelayanan.

Di sisi lain, terdapat beberapa faktor yang mendukung daya tanggap aparatur, antara lain komitmen dan pengalaman kerja aparatur, pemahaman terhadap tugas serta prosedur pelayanan, koordinasi dan evaluasi internal, kegiatan pembinaan dan pelatihan, serta dukungan sarana dan prasarana. Ketersediaan komputer, laptop, printer, jaringan internet, dan ruang tunggu turut membantu aparatur dalam melaksanakan pelayanan sekaligus memberikan kenyamanan bagi masyarakat selama menunggu proses administrasi.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian mengenai daya tanggap aparatur dalam penyelenggaraan

pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Pasar Jati, Kecamatan Astambul, Kabupaten Banjar, yang dianalisis melalui empat indikator *responsiveness*, yaitu ketanggapan, kecepatan, kesediaan, dan kesiapan, dapat diketahui bahwa daya tanggap aparatur secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih belum sepenuhnya optimal sehingga diperlukan beberapa upaya perbaikan. Adapun kesimpulan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Aparatur desa dinilai cukup tanggap dalam melayani masyarakat. Petugas pelayanan langsung menyambut masyarakat yang datang, menanyakan keperluan, serta memberikan arahan terkait prosedur pelayanan. Aparatur juga membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melengkapi berkas atau memahami prosedur administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya dapat diselesaikan dengan cukup cepat apabila persyaratan administrasi lengkap. Masyarakat menilai waktu tunggu pelayanan masih dalam batas yang wajar. Namun, kecepatan pelayanan terkadang terhambat oleh gangguan jaringan internet, antrean masyarakat yang ramai, serta kelengkapan berkas administrasi yang belum terpenuhi. Aparatur desa menunjukkan kesediaan yang baik dalam membantu masyarakat. Petugas bersikap sopan, cukup ramah, dan bersedia menjelaskan prosedur pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami. Masyarakat merasa terbantu karena aparatur tetap memberikan penjelasan ulang apabila masyarakat belum memahami informasi yang disampaikan. Kesiapan aparatur dan fasilitas pelayanan di Kantor Desa Pasar Jati sudah cukup baik. Aparatur memahami tugas dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan, fasilitas seperti komputer, printer, jaringan internet, dan ruang tunggu juga telah tersedia untuk menunjang kelancaran pelayanan, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil dan gangguan sistem pelayanan.

2) Faktor Penghambat dan Pendukung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mendukung kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Pasar Jati yaitu, komitmen aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan cukup baik dan responsif, tersedianya sarana dan prasarana pelayanan, seperti komputer, printer, jaringan internet, ruang tunggu, dan fasilitas pendukung lainnya yang membantu kelancaran proses pelayanan, adanya pembinaan dan evaluasi dari pemerintah desa, baik melalui rapat internal, arahan langsung, maupun pelatihan dan bimbingan teknis untuk meningkatkan kemampuan aparatur pelayanan, komunikasi yang cukup baik antara aparatur dan masyarakat, sehingga masyarakat merasa lebih mudah mendapatkan informasi dan bantuan terkait pelayanan administrasi kependudukan. Selain faktor pendukung, penelitian ini juga menemukan beberapa

faktor yang menghambat pelayanan administrasi kependudukan yaitu, gangguan jaringan internet dan sistem pelayanan yang sering menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat, antrean masyarakat yang cukup banyak pada waktu tertentu, sehingga aparaturnya harus melayani masyarakat secara bergantian dan waktu tunggu menjadi lebih lama.

Kelengkapan persyaratan administrasi masyarakat yang belum terpenuhi, sehingga proses pelayanan tidak dapat langsung diselesaikan dan masyarakat harus kembali melengkapi dokumen yang diperlukan. Kendala teknis lainnya, seperti gangguan listrik atau perangkat pelayanan yang mengalami masalah, yang dapat menghambat proses pelayanan administrasi kependudukan.

REFERENCES

Buku

- Anto, R. P., Nur, N., Yusriani, Ardah, F. K., Ayu, J. D., Nurmahdi, A., Apriyeni, B. A. R., Purwanti \, Adrianingsih, N. Y., & Putra, M. F. P. (2024). *METODE PENELITIAN KUALITATIF: TEORI DAN PENERAPANNYA*. PENERBIT TAHTA MEDIA GROUP.
- Arikunto, S. (2022). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Sage Publications.
- Hardiansyah. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Waruwu, M. (2024). *Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan*. Af

Regulasi

- Pemerintah Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013*.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. (2013).

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2013, tentang Administrasi kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Jurnal

Andriani, R., & Saharuddin, E. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili. *TheJournalish: Social and Government*, 2(3), 81–88.

Anugrah, P., Kustiawan, K., & Marliani, L. (2023). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(3), 488–500.

Djohar, Shadat, S. I. M., Sulanjari, D. J., Kamaruddin, U., & Syaekhu, A. (2023). Transformation of Inspirational Population Administration Services in Biringkanaya District. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik*, 13(2), 825–836.

Dorthea Renyaan, & Ilham. (2023). Quality of Population Administration Services at the Office of the Population and Civil Registry Service in Jayapura City. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, 3(8), 1749–1758.

Fridatien, E., Cahyani, M. R., & Jamil, S. (2024). Analisis Kualitas Tingkat Pelayanan Administrasi Kependudukan Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Ngeluk Kecamatan Penangawan Kabupaten Grobongan. *E-Logis : Jurnal Ekonomi Logistik*, 7(1), 1–21.

Gumolung, S., Rares, J. J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(4), 528–538.

Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos-Nomos: JURNAL KAJIAN EKONOMI*, 13(1), 27–38.

Insyira, A. D., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 5(3), 155–165.

Khairi, H., Hayat, & Putra, L. R. (2025). Assessing Public Service Quality in Population Administration at the Bima Population and Civil Registration Office. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 28(2), 177–190.

Komarudi, D., Isnaini, I., & Hartono, B. (2022). Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 240–251.

- Musdi, M., Firayanti, Y., & Mufrihah, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengelolaan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Pasak Piang Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1(9), 1102–1116.
- Nursifa, & Asria. (2025). Kualitas Pelayanan Adminstrasi Kependudukan di Kantor Desa Buntuna Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. *PARADUTA: JURNAL EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL*, 3(2), 68–75.
- Palupi, N. W. I., Ummah, S. R., & Larasati, P. (2025). Konsep dan Praktik Metode Kualitatif untuk Penelitian Sosial. *RISOMA : Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 3(4), 188–198.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Mutiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12.
- Putra, L. R. (2025). *Assessing Public Service Quality in Population Administration at the Bima Population and Civil Registration Office. Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 177-190.
- Renyaan, D., & Ilham. (2022). *Quality Of Population Administration Services At The Office Of The Population And Civil Registry Service In Jayapura City. Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, 3(8).
- Ricky Febriyano, L. A. (2023). Paradigma Good Governance Dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*, 4(2), 646–662.
- Sabiruddin, A., Asis, P. H., Lampasa, Y., Sari, D., Mattalitti, M. I., & Ma'ruf, A. A. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bou Kecamatan Lambandia Kabupaten Kolaka Timur. *Journal Publicuho*, 7(4), 1976–1990.
- Setiavani, E. F., & Basyar, M. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Program Kalimasada Di Kantor Kelurahan Karah Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(06), 143–151.
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Styo, V. P., & Sukmana, H. (2022). Kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. Publik: *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(4), 776–793.
- Supardi, Indrayani, Khaidir, Sari, D. A., & Bahri, S. (2024). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 22(3), 292–311.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2022). *Service, Quality & Satisfaction (Edisi 5)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wulan, S., Kusuma, A. R., & Hasanah, N. (2019). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Mura Bengkal Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(2), 215–

224.