

Efisiensi Peranan Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Batuputih Sumenep

Mohammad Ardiansyah Eka Saputra⁽¹⁾, Slamet Muchsin⁽²⁾, Rini Rahayu Kurniati⁽³⁾

Universitas Islam Malang,
Jl. Mayjen Haryono No 193, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Indonesia

Email: ¹ardian.ekas14@gmail.com

Tersedia Online di

<http://www.jurnal.unublitar.ac.id/index.php/briliant>

Sejarah Artikel

Diterima 16 Agustus 2023
Direvisi 21 Juni 2024
Disetujui 6 Agustus 2024
Dipublikasikan 31 Agustus 2024

Keywords:

Efficiency, Apparatus, Service

Abstract: *The aim of this research is to determine the efficiency of the role of sub-district government officials in population administration services in Batuputih Sumenep, as well as the factors that influence their role in improving population administration services. This research combines qualitative strategies with descriptive research design. The research location is in Batuputih District, Sumenep Regency. For this research, the research methods used include document study, interviews, and observations between January and February 2023. The analysis paradigm according to (Matthew B. Miles 2014), which involves data collection, data presentation, conclusion drawing, and verification, was used for the data analysis in this research. The results show the efficiency of the role of sub-district government officials in population administration services in Batuputih Sumenep. A good level of efficiency and achievement is demonstrated by the completeness of correspondence and management services. The inhibiting factors include the budget being disbursed in stages and the lack of human resources at the Batuputih Regency Population and Civil Registration Department which makes implementing standards more difficult. Supporting factors show that the government is still trying to develop and provide service standards using contemporary media, which is one of the supports for the efficiency of the role of the apparatus to help achieve good service quality.*

Kata Kunci:

Efisiensi, Peranan Aparatur, Pelayanan

Corresponding Author:

Name:
Mohammad Ardiansyah Eka Saputra
Email:
ardian.ekas14@gmail.com

Abstrak: Tujuan dilakukannya riset ini yaitu untuk mengetahui efisiensi peranan aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Batuputih Sumenep, serta faktor-faktor yang mempengaruhi peranannya dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam penelitian ini menggabungkan strategi kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Lokasi penelitian berada di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep. Untuk penelitian ini, metode penelitian yang digunakan meliputi studi dokumen, wawancara, dan observasi antara Januari dan Februari 2023. Paradigma analisis menurut (Matthew B. Miles, 2014), yang melibatkan pengumpulan data, penyajian data, penarikan kesimpulan,

dan verifikasi, digunakan untuk data analisis dalam penelitian ini. Hasil menunjukkan efisiensi peranan aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Batuputih Sumenep. Tingkat efisiensi dan efisiensi pencapaian yang baik ditunjukkan dengan kelengkapan layanan surat menyurat dan manajemen. Faktor penghambatnya antara lain anggaran yang dicairkan masih bertahap dan minimnya SDM di Dispendukcapi Kabupaten Batuputih yang membuat penerapan standar menjadi lebih sulit. Faktor pendukung menunjukkan bahwa pemerintah masih berupaya menyusun dan memberikan

standar pelayanan dengan menggunakan media yang kekinian, dimana hal ini merupakan salah satu pendukung efisiensi peran aparat untuk membantu tercapainya kualitas pelayanan yang baik.

PENDAHULUAN

Pentingnya mewujudkan nilai-nilai transparansi dan pelayanan yang baik saat ini menjadi signifikan (Hendrayady et al., n.d.). Publik dapat merasakan transparansi dalam layanan sebagai mengetahui dengan tepat apa yang dibutuhkan, bagaimana hal itu akan dilakukan, dan berapa biayanya. Sedangkan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh informasi yang jelas tentang kegiatan pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh pemerintah dapat dipersepsikan sebagai pelayanan yang baik (Hayat, 2017). Komponen pelayanan publik, khususnya birokrasi atau pemerintah yang menyediakannya. Oleh karena itu, produktivitas dan kinerja pegawai yang mampu memahami dan menggunakan sistem pelayanan yang baik, yaitu sistem pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, berdampak pada keterkaitan antara sistem pelayanan yang baik dan buruk (Raharjo, 2022).

Tingkatan pemerintah daerah yang memberikan pelayanan publik yang berfungsi kepada masyarakat adalah kecamatan. Pelayanan publik harus berpegang pada Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pendekatan komputersasi pengelolaan pelayanan publik disebut Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Seluruh proses pelayanan publik kecamatan mulai dari penyerahan dokumen hingga penerbitan dilakukan di satu lokasi. Paten mencakup layanan lisensi dan non-lisensi (Tumangkeng, 2015). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dilaksanakan dengan tujuan menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, khususnya di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep tercermin dari permasalahan pelayanan publik.

Tiga komponen utama manajemen pelayanan adalah hasil, proses, dan struktur (Herlambang, 2016). Aspek pelayanan ini diciptakan untuk mempelajari harapan klien agar dapat memenuhi kebutuhannya sebagai penerima pelayanan yang pada akhirnya mencapai kepuasan pelayanan (Hamrun. Harakan et al., 2019).

Berbagai kebijakan telah dikeluarkan pemerintah sebagai salah satu upaya untuk mengkoordinasikan kegiatan pelayanan publik. Penerapan pelayanan terpadu satu pintu dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, akses yang lebih baik, dan akses yang lebih luas, sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri ini (Hastuti et al., n.d.). Salah satu dari 33 Top Inovasi Pelayanan Publik Nasional Tahun 2014 adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) oleh Kabupaten Batuputih. Karena PATEN akan membuat permintaan layanan publik menjadi lebih sederhana, lebih cepat, dan lebih mulus, penyebarannya diperkirakan akan berdampak besar pada reformasi birokrasi sektor publik. Bupati Sumenep kemudian memberikan kewenangan kepada camat atas sejumlah urusan administrasi perizinan dan non-perizinan yang sebelumnya ditangani di kantor kabupaten.

Menurut (Rahmayanti, 2022), pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui batas bagi pelanggan. Oleh karena itu, untuk mempertahankan monopoli atas layanan publik, pemerintah daerah, yang bertindak sebagai regulator, harus mengubah cara berpikir dan menjalankan pemerintahan untuk mencapai otonomi daerah, yaitu menyediakan dan meningkatkan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efisiensi peran aparat pemerintah kecamatan dalam pelayanan administrasi kependudukan Batuputih Sumenep dan memastikan variabel-variabel yang mempengaruhi peran aparat dalam meningkatkan mutu pelayanan tersebut.

METODE

Bogdan dan Taylor menyatakan dalam (Moleong, 2016) bahwa peneliti yang melakukan penelitian kualitatif menggunakan metode untuk menghasilkan data deskriptif, seperti pernyataan verbal atau tertulis yang dibuat oleh subjek atau perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dan desain penelitian deskriptif eksplanatif. Partisipatif dan berkelanjutan, proses analisis data kualitatif tidak pernah berhenti. Kegiatan dalam analisis

menurut (Matthew B. Miles, 2014) meliputi reduksi data (reductive data), display data (data display), dan menggambar/verifikasi temuan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep dengan rentang waktu muali bulan Januari sampai dengan April tahun 2023. Dalam penelitian ini peneliti mengambil satu Kecamatan Batuputih di Kabupaten Sumenep dengan jumlah informan yang dipilih 14 orang yang terdiri dari 4 Petugas Pelayanan di Kecamatan Batu Putih Kabupaten Sumenep dan 10 Informan diambil dari salah satu desa di Kecamatan Batuputih.

Dalam penelitian ini, berbagai teknik pengumpulan data digunakan. Pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi rasio adalah proses pengumpulan data dengan menggunakan beberapa teknik (Sugiyono, 2020). Proses pengumpulan urutan data, mengklasifikasikannya ke dalam pola, kelompok, dan unit deskriptif mendasar dikenal sebagai analisis data. Model interaktif dari (Matthew B. Miles, 2014) digunakan dalam penelitian kualitatif ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efisiensi peranan aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Batuputih Sumenep

Menurut Sondang P. Siagian sebagaimana dikutip oleh (Erdina, 2017) menyatakan bahwa efisiensi adalah penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu untuk menghasilkan barang/jasa yang berbeda untuk kegiatan yang dilakukan. Efisiensi peran aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Batuputih Sumenep dibahas pada bagian ini sebagai temuan penelitian dengan menggunakan data yang dikumpulkan langsung dari lapangan melalui observasi dan wawancara dengan informan.

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan merupakan inovasi manajemen yang bertujuan untuk mengefektifkan, mempercepat, dan mendekatkan pelayanan administrasi perizinan dan nonperizinan di tingkat kecamatan. Berkat penemuan pelayanan administrasi terpadu kecamatan, masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor capil. Untuk pelayanan administrasi skala kecil, masyarakat cukup datang ke kantor kecamatan (Erlianti, 2019)

Dengan kata lain, penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bertujuan untuk mentransformasi Pemerintahan Batuputih menjadi pusat pelayanan masyarakat yang lugas bagi organisasi pelayanan terpadu khususnya di Kabupaten Sumenep dengan tujuan utama meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di bawah koordinasi dan pengelolaan. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan menjadi tanggung jawab camat.

Menurut (Stephen, 2015), terdapat empat indikator keberhasilan inovasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan, diantaranya adalah kesempurnaan tugas pada keterampilan dan kemampuan pegawai serta performanya dan kualitas output kinerjanya. Kedua, kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang diukur dengan metrik seperti jumlah siklus atau unit aktivitas yang diselesaikan. Ketiga, ketepatan waktu adalah sejauh mana suatu tindakan selesai pada waktu yang ditentukan, dilihat dari perspektif optimalisasi waktu yang tersedia untuk kegiatan lain dan koordinasi dengan hasil output. Keempat, jumlah kemandirian karyawan menentukan seberapa baik mereka dapat melakukan tugas pekerjaan mereka. Karyawan yang berkomitmen pada pekerjaan mereka memiliki kewajiban kepada pemberi kerja dan organisasi lain.

Berdasarkan temuan penelitian lapangan, pihak penyedia layanan administrasi kependudukan Kantor Kecamatan Batuputih berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan kliennya, dan terhitung sampai dengan penelitian ini belum ada

keluhan mengenai kualitas layanan tersebut. Kesungguhan aparat kecamatan dalam menerapkan sejumlah inovasi dan peningkatan untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan menunjukkan bahwa tujuan utama dari program ini adalah kepuasan masyarakat. Layanan administrasi akan lebih mudah diakses oleh masyarakat, dan layanan publik disediakan sesuai dengan persyaratan kelayakan saat ini. Hal ini menggambarkan betapa baiknya aparatur kecamatan Batuputih bekerja untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi yang ditawarkan kepada masyarakat.

Angka rata-rata yang dihasilkan dari berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan berhubungan dengan kuantitas pelayanan yang diberikan atau kuantitas dan kualitas pelayanan yang dihasilkan, sedangkan kualitas pelayanan yang dihasilkan berhubungan dengan kemudahan pelayanan, kecepatan pelayanan yang dihasilkan, dan ketepatan produk yang dihasilkan dalam jasa (Sabrina et al., 2020). Berdasarkan temuan observasi petugas lapangan terhadap kuantitas dan kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Batuputih dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang terbagi menjadi dua kategori yaitu pelayanan perijinan dan non perijinan layanan-mengungkapkan jumlah individu yang bertanggung jawab untuk administrasi kependudukan. Izin bangunan, izin usaha, dan izin keramaian adalah jenis layanan perizinan, dan total 109 dari masing-masing akan diterbitkan antara 2019 dan 2022. Sebaliknya, layanan non-perizinan termasuk kartu identitas, kartu keluarga, dan sertifikat, tidak ada yang dapat mengeluarkan total 251. Pelayanan administrasi Kantor Kecamatan memudahkan individu yang ingin mengurus berkas administrasi, dan aparaturnya mampu merespon orang banyak dengan cepat dan baik. Sesuai dengan pemenuhan kuantitas dan kualitas pelayanan, Kantor Kecamatan Pitumpanua telah memberikan pelayanan administrasi kecamatan secara terpadu, seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan lain sebagainya. Jaringan terus bermasalah.

Penjadwalan jam layanan pemerintah kecamatan berdampak pada ketepatan waktu. berdasarkan tenggat waktu yang ditetapkan, penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan dan hal-hal terkait tepat waktu. Menurut temuan penelitian lapangan yang dilakukan peneliti, batas waktu pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Batuputih sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang benar, dengan waktu yang tepat sesuai jam dinas dan pelayanan yang cepat sehingga memudahkan bagi masyarakat untuk menangani semua urusan administrasi. Pelayanan yang diberikan sangat bermanfaat bagi masyarakat dan memiliki masa kerja yang singkat.

Tingkat kemandirian karyawan menentukan seberapa baik dia dapat melakukan tugas pekerjaannya. Karyawan yang berkomitmen pada pekerjaan mereka memiliki kewajiban kepada pemberi kerja dan organisasi lain. Langkah-langkah dalam proses pemrosesan dokumen mengikuti standar layanan pelanggan yang dapat segera dan mudah dipahami oleh masyarakat umum (Aris et al., 2021). Publik dapat dengan mudah memahami setiap langkah prosedur dalam hal ini, sedangkan keterlambatan dalam proses pemrosesan dokumen hanya mungkin terjadi jika ada antrean yang besar. Selain itu, semuanya dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku. Setiap aparatur kecamatan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien (Dewi & Endang, 2018).

Faktor-faktor yang mempengaruhi peranan aparatur terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batuputih

Berdasarkan temuan pembahasan poin sebelumnya, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kemampuan pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan manajemen kependudukan yang lebih baik di Batuputih, Sumenep.

Faktor Pendukung

Dalam hal ini pemerintah terus berupaya mengembangkan dan menyampaikan standar pelayanan dengan memanfaatkan media yang sesuai dengan perkembangan zaman, dimana hal ini merupakan salah satu penunjang efisiensi peran aparat untuk membantu tercapainya kualitas pelayanan yang baik. Bukti pendukung tambahan diberikan oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang mengatur tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, yaitu sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Khutsiyah, 2018). Pelayanan administrasi kependudukan ke depan diantisipasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan TIK yang berkembang di berbagai lapisan masyarakat agar lebih sederhana dan mudah diakses oleh setiap lapisan masyarakat (Herlambang, 2016). Atas dukungan DPRD dan masyarakat setempat, pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Batuputih terus diperbarui. Alhasil, keberhasilan program pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Sumenep Kecamatan Batuputih diukur dari tingkat kerjasama masyarakat dan pemerintah.

Faktor Penghambat

Menurut (Kurniawan, 2016) mengemukakan bahwa efikasi adalah kemampuan untuk menyelesaikan tugas, operasi, rencana, misi organisasi, dan/atau sejenisnya tanpa merasa terbebani atau tertekan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pejabat dan pegawai kecamatan Batuputih, jelas bahwa sarana dan prasarana harus ada agar pelayanan administrasi dapat berjalan efektif. Ini termasuk perangkat lunak dan objek fisik yang berkontribusi pada kesuksesan program. Namun, komponen kunci dalam menjalankan sebuah program adalah sumber daya manusia. Menurut (Raharjo, 2022) dibutuhkan banyak pekerjaan untuk memperkuat sumber daya manusia dengan memberikan arahan, pengawasan, dan kuota untuk tim implementasi sehingga tidak akan pernah ada kekurangan staf pada pekerjaan atau kekurangan orang yang dapat mengoperasikan perangkat lunak yang telah disiapkan. Namun karena keterbatasan sumber daya manusia dan sosialisasi masyarakat yang kurang, hal tersebut masih belum sepenuhnya terlaksana dan terpenuhi baik dari segi sarana dan prasarana yang mendukung terselenggaranya pelayanan administrasi kependudukan dan peran aparat yang efektif dan efisien. untuk Pelayanan Administrasi Publik di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep.

Berdasarkan temuan penelitian yang telah diuraikan di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan kantor kecamatan Batuputih telah melaksanakan program pelayanan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan inovasi, langkah pengendalian mutu, dan data pelayanan yang dikumpulkan untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang sederhana dan cepat selesai sesuai dengan harapan masyarakat. Sistem pelayanan dan pelatihan pegawai Dispendukcapil dan desa/kelurahan dibangun sebagai upaya awal untuk menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang unggul. Layanan pertama yaitu layanan terpusat dengan menggunakan layanan full offline kemudian diinovasi dengan memanfaatkan layanan digital atau layanan online (E-SIAP) untuk menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Layanan Lapak Sarah yang memberikan layanan administrasi kependudukan di desa dan kelurahan terus ditingkatkan karena beberapa layanan masih belum dapat diselesaikan melalui layanan E-SIAP dalam praktiknya.

SIMPULAN

Efisiensi peranan aparat pemerintah kecamatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Batuputih Sumenep telah melaksanakan program pelayanan dengan baik hal ini dapat ditelaah dari inovasi-inovasi serta kualitas dan data pelayanan yang telah dilakukan untuk menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang mudah dan cepat selesai berdasarkan apa yang diharapkan masyarakat. Sesuai dengan hasil uraian kesimpulan di atas ada beberapa

faktor yang mempengaruhi efisiensi peranan aparatur pemerintah kecamatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Batuputih Sumenep. Adapun Faktor pendukungnya yaitu pemerintah terus berupaya menyiapkan dan menyediakan standar pelayanan menggunakan media sesuai perkembangan zaman, dimana hal ini menjadi salah satu pendukung efisiensi kinerja aparatur untuk membantu tercapainya kualitas layanan yang baik. Program pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil di kecamatan Batuputih terkendala oleh kurangnya sumber daya manusia dan distribusi anggaran yang lambat, sehingga sulit untuk melakukan operasi terjadwal. Untuk memastikan perangkat bekerja dengan baik dan efektif, hal ini harus diperhatikan.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis mencoba untuk memberikan saran atas program pelayanan administrasi kependudukan di Batuputih Sumenep untuk lebih memperhatikan beberapa hambatan dalam meningkatkan efisiensi peranan aparatur salah satunya dengan menyediakan SDM yang berkualitas dan mengalokasikan dana yang sesuai dan akuntabel

DAFTAR RUJUKAN

- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2).
- Dewi, C. P., & Endang, L. S. (2018). INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK BRT (BUS RAPID TRANSIT) TRANS SEMARANG OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 7(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/20006>
- Erdina, T. V. D. H. (2017). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 6(3). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16794>
- Erlianti, D. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. 1(1). <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/3>
- Hamrun. Harakan, A., Prianto, A. L., & Khaerah, N. (2019). STRATEGI PEMERINTAH DAERAH DALAM PENGEMBANGAN PELAYANAN BERBASIS E-GOVERNMENT DI KABUPATEN MUNA. *NAHKODA*, 18(2).
- Hastuti, I. W., Sulandari, S., & Publik, J. A. (n.d.). *ANALISIS INOVASI PELAYANAN PERIZINAN JEMPUT BOLA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SEMARANG*. <http://fisip.undip.ac.id>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Hendrayady, A., Arman, Ms., Nugroho Djati Satmoko, Ms., Afriansyah, M., Heriyanto, Ma., Chaereyranba Sholeh, Ms., Iwan Henri Kusnadi, M., Tamrin, Ms. H., Ahmad Mustanir, M., Ari Ramdani, Ms., Ade Putra Ode Amane, Ms., & Ir Muhammad Rais Rahmat Razak, Ms. (n.d.). *PENGANTAR ILMU ADMINISTRASI PUBLIK PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA*.
- Herlambang, A. (2016). *Standar Pelayanan Prima*. Sentosa Raya.
- KHUTSIYAH, M. L. (2018). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM SISTEM PELAYANAN INFORMASI DAN PERIZINAN INVESTASI SECARA ELEKTRONIK (SPIPISE)* [Universitas Brawijaya]. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/9774/1/0>. ALL SKRIPSI FIDA.pdf
- Kurniawan, R. C. (2016). TANTANGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DAERAH. *ADMINISTRATIO*, 7(1).
- Matthew B. Miles, A. M. H. (2014). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Raharjo, M. R. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Rahmayanti, P. L. D. R. I. N. S. N. S. W. M. A. W. K. S. I. N. K. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan Niat Berkunjung Kembali Pada The Sila's Agrotourism. *ISSN 2830-7801*, 1(2).

<https://ejournal.papanda.org/index.php/jimab/article/view/169>

Sabrina, J., Umiyat, S., & Raharja, W. T. (2020). PROFESIONALISME APARATUR DESA DALAM MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAHAN DESA (STUDI KASUS DI KANTOR DESA JATINOM KABUPATEN BLITAR). *APLIKASI ADMINISTRASI*, 23(1). <https://jaa.hangtuah.ac.id/index.php/jurnal/article/view/114>

Stephen, R. (2015). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.

Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA.

Tumangkeng, M. R. (2015). PROFESIONALISME APARATUR DESA DALAM PELAKSANAAN PEMERINTAHAN DI DESA WOLAANG KECAMATAN LANGOWAN TIMUR KABUPATEN MINAHASA. *Politico*, 1(7).