

## KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA KAMPILI KAB. GOWA

**Ramadani Al Raudha<sup>1\*</sup>, Muh. Isa Ansari<sup>2</sup>, Rasdiana<sup>3</sup>**

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### **Abstract**

*The purpose of this article is to find out the role of the village government in improving the quality of administrative services to the community at the Kampili Village Office. The type of research used in this research is descriptive with a qualitative approach, data collection techniques namely interviews, observation, and documentation. The research informants that were taken by the author were the Head of Kampili Village, the Village Secretary, the Head of Government Section, and the Kampili Village Administrative Services Section. The results of the study show the quality of Kampili village government services using Maswell's theory, namely 1) The services provided by staff and employees to the community are quite relevant and still need to be improved, 2) Availability and affordability of services provided by the Kampili Village government to the community can be implemented properly 3) Fair treatment with the distribution of a service provided by the village government without any system for individual communities or differentiating one community from other communities makes the community quite satisfied with the services provided, 4) It has become a priority in administrative services in Village Government by maximizing working apparatus and completing the facilities needed, 5) Kampili Village Government Services are quite efficient and affordable with no collection in services.*

**Keywords:** *administrative services, quality*

### **Abstrak**

Tujuan artikel ini untuk mengetahui peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Desa Kampili. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian yang di ambil penulis adalah Kepala Desa Kampili, Sekertaris Desa, Bidang Kasi Pemerintahan, dan Seksi Pelayanan Administrasi Desa Kampili. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan Pemerintah Desa Kampili dengan menggunakan teori Maswell yaitu 1) Pelayanan yang diberikan oleh staf dan pegawai terhadap masyarakat cukup relevan dan masih perlu ditingkatkan; 2) Tersedianya dan terjangkaunya pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Kampili terhadap masyarakat dapat terlaksana dengan baik; 3) Perlakuan adil dengan meratanya suatu pelayanan yang di berikan pemerintah desa tanpa adanya suatu keistimewaan bagi masyarakat individu atau pembeda satu masyarakat dengan masyarakat lainnya membuat masyarakat cukup puas atas pelayan yang diberikan; 4) Sudah menjadi prioritas dalam pelayanan administrasi yang ada di Pemerintah Desa dengan memaksimalkan aparatur yang bekerja dan melengkapi fasilitas yang di butuhkan; 5) Pelayanan Pemerintah Desa Kampili sudah cukup efisien dan terjangkau dengan tidak adanya pemungutan dalam pelayanan.

**Kata kunci:** kualitas, pelayanan administrasi

---

\* ramadaniaraudha@gmail.com

## PENDAHULUAN

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan (Rowena, Wilujeng, and Rembulan 2020).

Sejalan dengan itu, pemerintah mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal (1) :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. (Rukayat 2017). Pasal 7 menyebutkan standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji

penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga pemerintah desa wajib untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak, dan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya pemerintah desa tidak terlepas dari peran pelaksanaannya administrasi Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

dan Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa pemerintahan itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasayarakat. Pemerintah desa adalah instansi pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat, namun kenyataan yang berkembang sekarang justru jauh dari kata sempurna dimana masih banyak kualitas pelayanan jauh dari kata sempurna dimana masih banyak pelayanan di kantor desa maupun instansi lainnya yang masih jauh dari kata sempurna.

Dalam analisis penelitian (Prakoso, Suryaman, and Nugraha 2021) kurangnya sarana dan prasarana yang ada hal ini membuat lambatnya proses pelayanan yang dilakukan. dari beberapa kekurangan ini perlu adanya perbaikan dengan memperhatikan sisi kualifikasi pegawai dalam memberikan pelayanan penelitian (Wiranata, Isabella, and Kencana 2019) juga menyimpulkan bahwa untuk penggunaan fasilitas beberapa pegawai belum bisa menggunakannya dengan baik penelitian (Maga, Gosal, and Lopian 2017) peran perangkat desa tidak berjalan sesuai dengan tugas

pokok dan fungsinya Sedangkan penelitian yg akan saya laksanakan mengkaji tentang kualitas pelayanan adminitrasi yang ada di kantor desa kampili. dengan demikian maka penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu.

Hasil observasi awal menemukan bahwa kualitas pelayanan di Kantor desa kampili masih belum begitu baik, dikarenakan masih ditemukan sejumlah pegawai yang terlambat masuk kerja Beberapa masyarakat yang sedang melakukan proses pengurusan juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Kampili masih perlu untuk ditingkatkan, karena masih ditemukan beberapa pegawai yang belum berada di tempat kerjanya setelah jam istirahat berlalu, dan juga kurangnya petunjuk prosedur pelayanan membuat masyarakat tidak mengetahui alur dari pelayanan Kantor Desa Kampili.

Penelitian dari (Wiranata, Isabella, dan Kencana 2019) yang berjudul peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1.) Dimensi *Tangible* (bukti fisik) cukup baik, karena untuk kenyamanan tempat, penampilan pegawai

kemudahan dalam mengurus berkas. Serta kedisiplinan pegawai tidak memiliki masalah ataupun keluhan dari masyarakat, hanya saja untuk penggunaan fasilitas beberapa pegawai belum bisa menggunakannya dengan baik. 2.) Dimensi *Reliability* (Kehandalan) menunjukkan kualitas pelayanan masih rendah, karena hanya kecermatan pegawai yang diakui dan dirasakan masyarakat sangat baik serta SOP yang digunakan. 3.) Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) menunjukkan kualitas pelayanan pegawai sangat baik, terlihat dari pegawai yang telah merespon semua pengguna layanan dan juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. 4.) Dimensi *Assurance* (Jaminan) menunjukkan kualitas pelayanan pegawai sangat baik, karena memberikan jaminan tepat waktu, dan jaminan biaya dengan jelas dan baik selama memberikan pelayanan kepada masyarakat. 5.) Dimensi *Empathy* (Empati) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat baik, hal ini disebabkan oleh keramahan pegawai dan adanya diskriminatif dalam pelayanan. Membuktikan bahwa pegawai sangat menghargai semua masyarakat serta pegawai mendahulukan, kepentingan pelanggan (masyarakat) dari pada kepentingan

pribadi dan hal ini diakui dan dirasakan oleh masyarakat

Selanjutnya penelitian dari (Prakoso, Suryaman, and Nugraha 2021) yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa XYZ Kabupaten Karawang. Hasil penelitian menunjukkan 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 perbaikan 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.

### **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang mempunyai tipe penelitian ini yaitu deskriptif didukung data kualitatif, Sumber data yang diperoleh peneliti di ambil dari sumber data primer dan sekunder sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Miles dan Huberman dalam (Syaputra, Fitria, and Rimbano 2019) penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan

*conclusion drawing/verification*, setelah peneliti melakukan pengumpulan data, maka peneliti melakukan *anticipatory* sebelum melakukan reduksi data, setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data dengan penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Setelah itu adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten mengenai Kualitas pelayanan Administrasi di Kantor Desa Kampili Kabupaten Gowa.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini merupakan hasil dari menganalisis data dan yang terjadi ditempat penelitian serta disesuaikan dengan Kualitas pelayanan administrasi di Desa Kampili KAB. Gowa yang menggunakan teori Menurut Maxwel dalam (Ningrum 2018) menggunakan 5 indikator yaitu tepat dan relevan, tersedia dan terjangkau, dapat di jamin rasa keadilan, dapat di terima, ekonomis dan efisien.

Kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Kampili Kab. Gowa adalah sejauh mana aktivitas para pemberi layanan publik dari pihak organisasi dalam menerapkan asas-asas

pelayanan publik sehingga terciptanya iklim kualitas pelayanan yang efektif dan efisien yang akan memperlancar aktivitas pelayanan publik sehingga masyarakat merasakan kepuasan. Pelayanan publik merupakan hal yang mutlak yang harus diberikan oleh pemberi jasa pelayanan dan dalam konteks ini adalah Pemerintah Desa Kampili.

Pemerintah Desa kampili juga dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat desa. Semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan maka akan semakin mengindikasikan bahwa Pemerintah Desa sudah dengan optimal dalam memberikan pelayanan publik. demikain sebaliknya juga, semakin rendah kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan maka secara tidak langsung akan mengindikasikan bahwa Pemerintah Desa belum optimal dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan adminisrasi adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang juga dilaksanakan oleh Pemerintah Desa kampili. Konteks pelayanan administrasi dalam penelitian ini adalah kebutuhan masyarakat akan dokumen-dokumen kependudukan atau sejenisnya yang paling sering dibutuhkan oleh

masyarakat desa. Semakin sering masyarakat menerima pelayanan administrasi maka akan semakin mudah peneliti mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyatakat terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Kampili, Dalam hal ini peneliti mencoba menganalisis sejauh mana tingkat kualitas pelayanan administratif yang berikan kepada masyarakat oleh pemberi jasa pelayanan publik dalam hal ini Pemeritah Desa Kampili dengan menggunakan Indikator-indikator penelitian yang telah dirumuskan.

### **Tepat dan Relevan**

Kata relevan sendiri merupakan sebuah kata yang berasal dari relevansi. Dan secara umum, relevan atau relevansi memiliki dua jenis, yaitu internal dan eksternal. Relevansi internal adalah kesesuaian atau konsistensi antara komponen-komponen seperti tujuan, isi, proses penyampaian dan evaluasi. Sedangkan relevansi eksternal adalah kesesuaian dengan tuntutan, kebutuhan, dan perkembangan dalam masyarakat. Sehingga, dengan pengertian di atas, kita dapat dipahami bahwa, arti relevan atau relevansi adalah hubungan, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat. Artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan

individu dan masyarakat pada Kantor Desa Kampili, Kecamatan Pallangga, Kabupaten Gowa.

Dari data yang dikumpulkan oleh penulis terhadap beberapa informan yang telah diwawancarai, Penulis dapat menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf dan pegawai terhadap masyarakat cukup relevan dan masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan tugas dan fungsi masing masing dan masyarakat Desa Kampili, pengakuan masyarakat yang merasa kualitas pelayanan yang di berikan oleh aparatur pemerintah desa sudah tepat, Aparatur (pegawai) Kantor desa Kampili yang masih tidak konsisten dalam ketepatan waktu masuk kerja.

### **Tersedia dan Terjangkau**

Tersedianya pelayanan juga termasuk faktor penting dalam mengukur kualitas pelayanan, Maxwell mengatakan kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Masyarakatlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan apakah terjedia dan dapat dijangkau, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila

pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Kualitas pelayanan yang ada Desa Kampili yaitu tentang Tersedianya dan terjangkaunya pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Kampili terhadap masyarakat dapat terlaksana dengan baik dengan letak geografis Kantor Desa yang berada tepat di tengah-tengah Desa Kampili sehingga akses masyarakat dapat tersedia dan mudah terjangkau. Dan juga kepala desa yang juga menerima masyarakat di luar jam kantor misalnya di jalanan dan di rumah pak Desa.



### **Dapat Dijamin Rasa Keadilan**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya pemerintah desa tidak terlepas dari peran pelaksanaannya administrasi Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa pemerintahan itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Pemerintah desa adalah instansi pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat.

Berdasarkan dengan hasil wawancara penulis kepada para informan yang telah diwawancarai yang ada Desa Kampili tentang keadilan dalam pelayanan keseluruhan

masyarakat yang ada di Desa Kampili yang mendapatkan perlakuan adil dengan meratanya suatu pelayanan yang diberikan pemerintah desa tanpa adanya suatu kesistemewaan bagi masyarakat individu atau pembeda satu masyarakat dengan masyarakat lainnya membuat masyarakat cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Kampili.

### **Dapat Diterima**

Kualitas pelayanan bisa menjadi sarana mempererat hubungan batin antara pengusaha dan konsumen. Saat harapan dan keinginan terpenuhi, masyarakat akan merasa dihargai di tempat tersebut. Konsumen merasa layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan harapannya. Maka dari itu, penyedia layanan harus meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dengan berbagai cara. Seperti memaksimalkan pengalaman pengunjung, sehingga merasa nyaman dan senang saat diperlakukan dengan baik. Jangan sampai pengunjung merasakan sebaliknya. Seperti tidak dihargai dengan pelayanan yang cuek dan kurang ramah. Cara lain yakni dengan memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan kepada masyarakat konsumen. Jika pelayanan sesuai dengan yang



diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan tersebut bisa dianggap ideal. Kualitas pelayanan bisa dianggap rendah apabila yang diterima atau dirasakan konsumen tidak sesuai yang diharapkan.

Dapat diterima, artinya pelayanan di Kantor Desa Kampili, Kecamatan Pallangga, Kabupaten Gowa memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.

Berdasarkan dengan hasil wawancara penulis kepada para informan yang telah di wawancarai yang ada Desa Kampili dapat diterima dalam pelayanan yaitu sudah menjadi prioritas dalam pelayanan administrasi yang ada di Desa Kampili dengan memaksimalkan aparatur yang bekerja di Kantor Desa dan melengkapi fasilitas yang dibutuhkan untuk pelayanan kepada masyarakat dan juga tingkat kepuasan masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan yang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Kampili.

### **Ekonomis dan Efisien**

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh sebab itu biaya atau tarif yang

yang diberikan harus memiliki standar harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan. Dengan kata lain harga untuk pelayanan publik adalah harga yang murah. Efektivitas atau efisien adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan secara efektif. Hal terpenting yang perlu dicatat adalah bahwa efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Maka dapat disimpulkan ekonomis dan efisien artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.

Ekonomis dan efisien dalam pelayanan yaitu segala macam pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Kampili diberikan kepada masyarakat secara gratis sesuai tujuan suatu pemerintah desa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, terkecuali pemungutan suatu yang dilakukan jika kebutuhan administrasi masyarakat yang ingin mengurus surat izin usaha karena

termasuk dalam pembiayaan PAD bagi Pemerintah Desa Kampili.

### KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah diuraikan dan dikemukakan pada bab sebelumnya maka penelitian dapat membuat sebuah kesimpulan sebagai berikut: 1.) Pelayanan yang diberikan oleh staf dan pegawai terhadap masyarakat cukup relevan dan masih perlu di tingkatkan. 2.) Tersedianya dan terjangkaunya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Kampili terhadap masyarakat dapat terlaksana dengan baik dengan letak Kantor Desa Kampili dengan masyarakat yang strategis. 3.) Perlakuan adil dengan meratanya suatu pelayanan yang diberikan pemerintah desa tanpa adanya suatu kesistemewaan bagi masyarakat individu atau pembeda satu masyarakat dengan masyarakat lainnya membuat masyarakat cukup puas atas pelayanan yang diberikan. 4.) Sudah menjadi prioritas dalam pelayanan administrasi yang ada di Pemerintah Desa dengan memaksimalkan aparatur yang bekerja dan melengkapi fasilitas yang dibutuhkan. 5.) Pelayanan Pemerintah Desa Kampili Sudah cukup efisien dan terjangkau dengan tidak adanya pemungutan dalam pelayanan,

kecuali administrasi yang masuk kategori PAD dengan biaya minim.

### REFERENSI

- Anggara, Sahya. 2012. 1 *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, Dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Anggraini, I. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik E-Ktp di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin* (Diploma Thesis, Universitas Islam Kalimantan MAB, Banjarmasin). Diperoleh dari <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3359/>
- Giovani, A. K. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Swalayan Pamella 7 Yogyakarta* (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta). Diperoleh dari <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/7728>
- Hardiansyah, D., & Chee, M. N. (2018). "Effects of the FcRn Developmental Pharmacology on the Pharmacokinetics of Therapeutic Monoclonal IgG Antibody in Pediatric Subjects Using Minimal Physiologically-Based Pharmacokinetic Modelling." In *MAbs*, 10(7), pp. 1144–56.

- Maga, B., Gosal, R., & Lopian, M. (2017). Peranan Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi (Suatu Studi di Desa Ammat Selatan Kecamatan Tampan Amma Kabupaten Kepulauan Talaud). *JURNAL EKSEKUTIF*, 2(2).
- Najichah, A. (2020). Analisis Struktur Dan Makna Onomatope Dalam Komik Baru Klinting Karya Sapriandy (The Analysis of Structure and Onomatope Meaning in the Baru Klinting Comics by Sapriandy). *Jalabahasa*, 14(2), pp. 1–8.
- Ningrum, R. K. (2018). *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Hunian Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017* (Skripsi, Universitas Brawijaya, Malang). Diperoleh dari <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/10520/>
- Nur, A. M., & Ardiansyah, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Pada Koperasi Kredit Pintu Air Cabang Makassar. *Jurnal Penkomi Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 3(2), pp. 86–92.
- Panjaitan, E. (2018). *Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhan Batu Utara* (Skripsi, Universitas Medan Area, Medan). Diperoleh dari <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/9445>
- Prakoso, I. A., Maman, S., & Billy Nugraha. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Xyz Kabupaten Karawang. *YUME: Journal of Management*, 4(2).
- Rowena, J., Fuji, R. W., & Glisina, D. R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1).
- Rukayat, Y. (2017). “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu.” *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi* 11(2).
- Sari, D. A., Nina, W., & Aloysius, R. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Gratis (Bebas Bea) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(1), pp. 112–21.
- Surjaman, T., & Moleong, L.J. (1989). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Widjaya, A W. (2002). *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Depok: RajaGrafindo Persada. <https://books.google.co.id/books?id=-rptAAAACAAJ>.

Wiranata, A. A., Isabella, I, & Novia, K. (2019). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 4(3).