

Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan: Studi Kasus Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga di Kantor Desa Borong pa'la'la, Gowa

Nurindah Sari¹, Moh. Aris Pasigai², Nasrullah³

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar^{1,2,3}

Email: nurindahsari2311@gmail.com¹, aris.pasigai@unismuh.ac.id², nasrullah@unismuh.ac.id³



©2018 –Bongaya Journal of Research in Management STIEM Bongaya. Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licenci CC BY-NC-4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Abstract: *This study aims to analyze and measure the effectiveness of Family Card (KK) Cover Letter Making Services at the Borong Pa'la'la Village Office, Pattallassang District, Gowa Regency. The effectiveness of public services at the village level is crucial because it is the front line in the implementation of Population Administration (Adminduk) which is fundamental to the basic rights of the community. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection methods through interviews, observation, and documentation. Research informants consist of Key Informants (Village Heads), Main Informants (Village Office Administration Employees), and Additional Informants (Borong Pa'la'la Village Community who have processed KK in the last 6 months). Data validity is guaranteed through Source Triangulation techniques. Indicators of service effectiveness measured include Productivity, Service Quality, Responsiveness, Efficiency, Effectiveness (achievement of goals), Justice, and Responsiveness. The results of the study indicate that the effectiveness of KK cover letter making services at the Borong Pa'la'la Village Office is generally not optimal, especially in the Completion Time and Justice/Service Product indicators.*

Keywords: *Service Effectiveness, Family Card (KK), Population Administration, Village Office, Service Discrimination, Gowa*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK) di Kantor Desa Borong pa'la'la, Kecamatan Pattallassang, Kabupaten Gowa. Efektivitas pelayanan publik di tingkat desa sangat krusial karena merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Adminduk) yang fundamental bagi hak dasar masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Informan Kunci (Kepala Desa), Informan Utama (Pegawai Administrasi Kantor Desa), dan Informan Tambahan (Masyarakat Desa Borong pa'la'la yang mengurus KK dalam 6 bulan terakhir). Keabsahan data dijamin melalui teknik Triangulasi Sumber. Indikator efektivitas pelayanan yang diukur meliputi Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Efisiensi, Efektivitas (pencapaian tujuan), Keadilan, dan Daya Tanggap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan surat pengantar KK di Kantor Desa Borong pa'la'la secara umum belum optimal, terutama pada indikator Jangka Waktu Penyelesaian dan Keadilan/Produk Pelayanan.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan, Kartu Keluarga (KK), Administrasi Kependudukan, Kantor Desa, Diskriminasi Pelayanan, Gowa

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan ujung tombak kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat. Di Indonesia, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan yang prima, cepat, mudah, terjangkau, dan akuntabel kepada seluruh warga negara. Kualitas pelayanan ini seringkali menjadi barometer utama keberhasilan reformasi birokrasi dan pencapaian tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling fundamental dan esensial adalah Administrasi Kependudukan (*Admuduk*). *Admuduk*, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, berfungsi sebagai basis data yang menjamin kepastian hukum atas identitas dan status sipil penduduk. Kelancaran dan keakuratan *Admuduk* sangat vital karena menjadi prasyarat untuk mengakses berbagai hak dasar, mulai dari pendidikan, kesehatan, hingga bantuan sosial.

Di tengah upaya transformasi digital dan peningkatan kualitas layanan, pemerintah terus melakukan penyempurnaan regulasi. Upaya modernisasi diwujudkan, misalnya, melalui Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 yang menegaskan pelaksanaan UU *Admuduk*, serta kebijakan pelayanan daring (*online*) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 dan perubahannya (*Permendagri* Nomor 2 Tahun 2023), yang bertujuan memangkas birokrasi dan meningkatkan efisiensi layanan.

Dalam struktur pemerintahan Indonesia, Kantor Desa memegang peranan strategis sebagai unit pemerintahan terdepan dan paling dekat dengan masyarakat. Sebagai garda terdepan, desa memiliki tanggung jawab langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik dasar di tingkat lokal, termasuk *Admuduk*. Efektivitas kinerja aparat desa secara langsung menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah secara keseluruhan (Juwanda, 2024). Di antara berbagai jenis layanan *Admuduk*, proses pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK) di Kantor Desa adalah prosedur awal yang krusial. Kartu Keluarga bukan sekadar dokumen, melainkan identitas resmi keluarga yang memuat data penting tentang susunan, hubungan, dan jumlah anggota keluarga. Perubahan data dalam KK seringkali diperlukan untuk peristiwa penting seperti kelahiran, pernikahan, pindah domisili, atau pemutakhiran data (Hardiyansyah, 2018). Keterlambatan atau ketidakakuratan dalam proses penerbitan surat pengantar KK dapat berdampak domino pada pengelolaan dokumen kependudukan lain, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Kelahiran, serta menghambat akses masyarakat terhadap program-program kesejahteraan. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan pembuatan surat pengantar KK di tingkat desa adalah indikator penting keberhasilan pelayanan publik di daerah. Meskipun regulasi telah diperbarui dan penekanan pada pelayanan prima telah diserukan, implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di kantor desa seringkali belum optimal. Indikator yang sering menjadi sorotan meliputi kurangnya disiplin aparat, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, kurangnya sarana prasarana pendukung, hingga prosedur yang belum sepenuhnya transparan (Lanto Jaya, 2024; Keumala, 2024).

Secara spesifik terkait pelayanan KK, isu-isu umum yang ditemukan di berbagai daerah antara lain adalah ketidakpastian waktu penyelesaian, kurangnya kejelasan prosedur, minimnya transparansi biaya (*pungutan liar/pungli*), dan kurangnya empati serta responsivitas petugas dalam melayani masyarakat (Innovative Journal, 2023; UIN Satu, 2025). Problematika ini menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan normatif dalam undang-undang dengan realitas empiris di tingkat operasional desa. Wilayah Kabupaten Gowa, sebagai bagian dari Provinsi Sulawesi Selatan, terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, termasuk di tingkat desa dan kecamatan. Namun, studi empiris yang

secara spesifik meneliti efektivitas pelayanan pembuatan surat pengantar KK di desa dalam konteks lokal Gowa masih terbatas.

Penelitian ini memfokuskan perhatian pada Kantor Desa Borong pa'la'la, Kecamatan Pattallassang, Kabupaten Gowa. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada asumsi bahwa sebagai wilayah yang terus berkembang, Desa Borong pa'la'la kemungkinan menghadapi dinamika kependudukan yang tinggi, yang secara langsung meningkatkan frekuensi dan kompleksitas permohonan Adminduk, termasuk pengurusan KK. Oleh karena itu, penting untuk menguji sejauh mana prinsip-prinsip efektivitas pelayanan, yang mencakup aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan akuntabilitas, telah diterapkan dalam proses pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga di Desa Borong pa'la'la.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan utama untuk menganalisis dan mengukur Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga di Kantor Desa Borong pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. Efektivitas akan diukur berdasarkan indikator-indikator standar pelayanan publik, seperti pencapaian tujuan, integrasi sistem, dan kemampuan adaptasi pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi perangkat Desa Borong pa'la'la dan Pemerintah Kabupaten Gowa dalam merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan Adminduk. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks studi efektivitas pelayanan di pemerintahan desa, dan dapat dijadikan sebagai referensi perbandingan bagi penelitian serupa di wilayah lain. Dengan demikian, penelitian berjudul "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Di Kantor Desa Borong pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa" ini memiliki relevansi ilmiah dan urgensi praktis yang kuat untuk dilaksanakan, demi mendukung terwujudnya pelayanan publik yang optimal dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Efektivitas

Kurniawan (2005:109) mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Dapat dikatakan efektifitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Efektifitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan tujuan hasil yang dicapai, sehingga efektifitas memberikan kontribusi terhadap kegiatan yang dicapai.

Pelayanan Publik

Pelayanan memiliki peran yang signifikan dalam kehidupan manusia, karena manusia memerlukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan melalui interaksi langsung dengan orang lain, yang biasanya dilakukan dalam organisasi. Pelayanan tidak hanya terbatas pada organisasi bisnis, namun berkembang dan diterapkan pada berbagai organisasi pemerintahan. Menurut (Hardiansyah, 2011), pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak lain.

Menurut (Dwiyanto, 2006) bahwa indikator pelayanan publik adalah sebagai berikut :

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya berfokus pada efisiensi, tetapi juga pada efektivitas pelayanan. Meskipun produktivitas sering diartikan sebagai perbandingan antara input dan *output*, konsep produktivitas dianggap bahwa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang

lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja birokrasi yang lebih produktif.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan menjadi faktor penentu kinerja organisasi pelayanan publik yang semakin krusial. Persepsi negatif terhadap organisasi publik seringkali berakar pada ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik. Keunggulan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator adalah ketersediaannya yang cepat, mudah, dan tepat waktu.

Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh melalui media massa atau diskusi publik. Mengingat akses terhadap informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan cukup tinggi, hal ini dapat dijadikan ukuran kinerja organisasi publik yang mudah digunakan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dapat berfungsi sebagai parameter untuk menilai kinerja organisasi publi.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah pada kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, merumuskan agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik yang selaras dengan kebutuhan dan aspirasi tersebut. Sederhananya, responsivitas menunjukkan tingkat kesesuaian antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat.

d. Efisiensi

Efisiensi berkaitan dengan keberhasilan organisasi pelayanan publik dalam mengasilkan keuntungan, memanfaatkan faktor-faktor produksi, serta pertimbangan yang didasarkan pada rasionalisme ekonomi. Jika diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas menjadi tolak ukur efisiensi yang sangat relevan.

e. Efektivitas

Tujuan didirikan organisasi pelayanan publik tersebut dapat tercapai dikaitkan erat dengan rasionalitas teknis, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

f. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isi-isu terkait pemerintahan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria keadilan ini.

g. Daya Tanggap

Berbeda dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintahan akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dipertanggung jawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap.

Efisiensi kinerja pelayanan publik juga dilihat dari untuk menunjukka suatu kondisi tercapainya perbandingan publik juga dilihat untuk menunjuk suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik/proporisonal antara input pelayanan dengan *output* peayanan. Demikian pula, aspek efektivitas kinerja pelayanan adalah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan.

Kartu Keluarga

KK (Kartu Keluarga) adalah hal yang penting di perhatikan, terutama bagi pasangan baru yang berkeluarga. Kartu Keluarga adalah kartu identitas yang berisi berbagai data penting, seperti nama, susunan anggota keluarga, status, pekerjaan anggota keluarga, dan lain-lain. Kartu Keluarga dapat membantu dalam mengurus berbagai hal yang terkait dengan

administrasi kependudukan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, setiap penduduk memiliki hak untuk memperoleh: (a) dokumen kependudukan; (b) pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; (c) perlindungan atas data pribadi; (d) kepastian hukum atas kepemilikan dokumen.

METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, *factual* dan akurat mengenai efektivitas sistem informasi pelayanan pembuatan surat pengantar kartu keluarga dan kartu tanda penduduk di Kantor Desa Borong Pa'la'la, Kecamatan Pattallassang, Kabupaten Gowa.

Secara umum ada dua jenis data yang dikumpulkan melalui penelitian ini :

1. Data Primer adalah seluruh data yang diperoleh langsung dari informan dalam penelitian ini.
2. Data Sekunder adalah seluruh data yang diperoleh dari laporan ataupun publikasi yang pernah dilakukan oleh berbagai kalangan yang berkaitan dengan permasalahan ini.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Informan kunci yaitu : Kepala Desa.
Mereka yang memiliki pengetahuan dan informasi yang relevan dalam penelitian ini adalah subjek penelitian utama. Dalam penelitian ini, informan kunci adalah Kepala Desa yang memiliki informasi yang penting dan relevan untuk penelitian.
- b. Informan utama yaitu : Pegawai Kantor Desa (Administrasi).
Mereka yang secara langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti adalah subjek penelitian utama. Dalam penelitian ini, informan utama adalah Pegawai Kantor Desa yang berperan aktif dalam proses interaksi sosial yang diteliti.
- c. Informan tambahan yaitu : Masyarakat Desa Borong Pa'la'la yang telah menyelesaikan pengurusan surat pengantar KK dalam kurun waktu 6 bulan terakhir
Mereka yang memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti adalah subjek penelitian tambahan. Dalam penelitian ini, subjek penelitian tambahan adalah masyarakat sekitar Desa Borong Pa'la'la yang memberikan informasi yang relevan walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik Triangulasi Sumber, yaitu membandingkan data yang diperoleh dari Informan Kunci (Kades), Informan Utama (Pegawai), dan Informan Tambahan (Masyarakat)

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, diperlukan suatu teknik pengumpulan data yang efektif. Yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini informasi mengenai Tanggapan Masyarakat terkait Prosedur Pelayanan Pengantar Kartu Keluarga pada Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden pegawai indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengantar penerbitan kartu keluarga di Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. maka dapat dilihat pada hasil wawancara dengan pegawai Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. yaitu sebagai berikut :

“Kalau dari kami tempat pemberitahuan tentang prosedur pembuatan surat pengantar penerbitan kartu keluarga sudah tertera dengan jelas yang mana ada selebaran banyak tentu tidak saja sejelas mungkin mereka menjelaskan bagaimana prosedur surat pengantar pembuatan kartu keluarga tersebut” (Wawancara dengan Ibu Halipah pada Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa.2025).

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan kelapangan dapat dilihat bahwa masyarakat masih banyak belum mengetahui prosedur pelayanan surat pengantar penerbitan kartu keluarga, karena Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. memberikan informasi melalui selebaran kertas yang tertera di meja loket.

Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap pelayanan. Instansi pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus dapat menerapkan prosedur yang efektif dan efisien agar proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu singkat dan cepat, kemampuan kerja sumber daya manusia dan fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia juga sangat penting untuk memberikan pelayanan yang efisien dalam waktu penyelesaian pelayanan.

Untuk mengetahui jangka waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan pengantar penerbitan kartu keluarga di Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. Dari hasil wawancara dengan Kepala Desa Borong Pa'la'la memberi pernyataan bahwa pembuatan surat pengantar KK membutuhkan waktu yang terhitung lama

“ kalau waktu penyelesaian, kalau normal ya bisa selesai dalam satu hari saja tapi karena saya jarang ada di kantor desa borong pa'la'la jadi surat itu kadang selesai dalam 4 sampai satu minggu sebab saya juga menjabat di dua Kantor Desa” (wawancara dengan Kepala Desa Borong Pa'la'la ibu Isnawati, 25 April 2025)

Ditimpal oleh pernyataan masyarakat lainnya melalui hasil wawancara sebagai berikut :

“Kalo waktu pelayanan di Kantor itu agak lama karena waktu saya ke kantor untuk pembuatan surat pengantar KK itu 4 hari baru selesai karena setiap saya ke kantor surat pengantar KK belum di tanda tangani sama Kepala Desa.” (Wawancara dengan ibu Nia, 28 April 2025)

“Saya kemarin waktu pengurusan surat pengantar KK di Kantor Desa seminggu baru selesai karena setiap saya ke kantor mau ambil surat pengantar itu belum di tanda tangani sama Kepala Desa. ” (Wawancara dengan ibu Sinta, 28 April 2025)

“Sebenarnya kalo proses pelayannya itu cepat kak Cuma karena kepala Desa jarang ke kantor jadi itu yang kasih lambat penyelesaian surat pengantar KK.” (Wawancara dengan ibu Devi, 28 April 2025)

“Surat pengantar waktu penyelesaiannya lama karena memerlukan tanda tangan dari Kepala desa, sedangkan Kepala Desa ini jarang hadir di kantor. Jadi pas saya pengurusan surat pengantar KK mau satu minggu baru selesai.” (Wawancara dengan ibu Pina, 28 April 2025)

“Kalo proses penyelesaian nya kalo menurut pengalaman saya ya cukup lama, sekitar seminggu baru selesai.” (Wawancara dengan ibu Hasia 30 April 2025)

Dari hasil observasi yang dilakukan dengan masyarakat mereka memberi penilaian yang kurang memuaskan terhadap kinerja pengerjaan surat pengantar KK dikarenakan waktu yang dibutuhkan cukup lama untuk menyelesaikannya. Melalui wawancara dengan Kepala desa di Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. menjelaskan bahwa :

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan para pegawai berusaha dan bekerja semaksimal dalam penyelesaian pekerjaannya sesuai waktu yang ditentukan. Kemudian dilihat dari hasil wawancara dengan pegawai staf administrasi Kantor Desa Borong Pa'la'la mengenai jangka waktu penyelesaian yaitu :

“ Kalau kami menyelesaikan surat pengantar penerbitan kartu keluarga selesai dalam 4 hari karena kita juga sambil mengerjakan penerbitan jadi karena banyak kerjaan yang diurus dan juga butuh tanda tagan Kepala dinas juga jadi pada pemrosesan surat pengantar penerbitan kartu keluarga butuh waktu segitu bahkan kadang bisa lebih karena menunggu tanda tangan.” (Wawancara dengan ibu Sinta, 28 April 2025)

Dari hasil wawancara dengan kepala desa yang melakukan pemanataan terhadap kinerja pegawai kantor desa Borong Pa'la'la.

“Iya sudah sesuai, kalo normal ya tapi yang sering terjadi karena saya jarang ada di kantor Desa Borong Pa'la'la jadi terkadang surat pengantar (KK) biasanya selesai dalam 4 hari bahkan seminggu karena saya menjabat di dua Desa, di Kantor Desa Sunggumanai dan Kantor Desa Borong Pa'la'la jadi surat pengantar (KK) itu lama selesai, kan memerlukan tanda tangan kepala dinas.” (Wawancara dengan ibu Isnawati, 25 April 2025)

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan kelapangan bahwa dalam penyelesaian pembuatan surat pengantar kartu keluarga mereka tidak mampu menyelesaikan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dikarenakan beberapa faktor yang menjadi terkendala dalam penyelesaian pengurusan, tetapi para pegawai berusaha untuk menyelesaikannya dengan lebih cepat. Temuan ini secara jelas mengidentifikasi bahwa rangkap jabatan Kepala Desa menjadi faktor penghambat utama dalam proses penyelesaian surat, mengakibatkan waktu tunggu yang tidak efektif bagi masyarakat.

Biaya

Biaya dalam pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, pasal 79 A pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipunggut biaya atau gratis seperti Kartu Keluarga, KTP, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Penceraian, Akta Pengakuan Anak dan lain-lainya.

Menganai tarif atau biaya pelayanan kartu keluarga melalui wawancara dengan pegawai Kantor Desa Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa bahwa pembuatan kartu keluarga tidak dipunggut biaya sama sekali.

“untuk biayanya yah gratis, paling masyarakat hanya mengeluarkan ongkos untuk foco copy sendiri” (Wawancara dengan ibu Isnawati, 25 April 2025)

Pengawai Kantor Desa juga menyatakan

“Biaya surat pengantar hingga penerbitan dokumen kependudukan tidak dipunggut biaya” ” (Wawancara dengan ibu Halipah Tate, 28 April 2025)

Untuk menguatkan pernyataan tersebut mengenai biaya surat pengantar penerbitan kartu keluarga juga dapat dilihat dari wawancara beberapa masyarakat yaitu:

“Tidak ada.” (Wawancara dengan ibu Nia, 28 April 2025)

“Kalo pengalaman saya proses pembuatan surat pengantar di Kantor Desa Borpall tidak dikenakan biaya”. (Wawancara dengan ibu Sinta, 28 April 2025)

“kalo biaya tidak ada sih.” (Wawancara dengan ibu Devi, 28 April 2025)

“Kalo soal biaya gratis kak.” (Wawancara dengan ibu Pina, 28 April 2025)

“kalo soal biaya tidak dipungut biaya.” (Wawancara dengan ibu Hasia, 30 April 2025)

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan kelapangan dapat dilihat bahwa dalam hal biaya sudah berjalan dengan baik karena kekonsistennya pegawai dalam pengugutan biaya diterapkan dalam Undang-undang yang ada. Adapun yang menjadi biaya dalam pengurusan kartu keluarga hanya fotocopi KTP, surat nikah dan akta kelahiran dan memakan biaya sekitar seribu lima ratus untuk menfotocopi syarat pengurusan kartu keluarga.

Produk Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan pada suatu instansi pemerintahan produk pelayanan merupakan hal yang paling penting untuk diperhatikan penyedia layanan karena produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Melalui wawancara bersama beberapa masyarakat terkait kepuasan produk layanan yaitu :

“Kalau dilihat dari pelayanannya pegawai yang ramah ada juga yang tidak, namun jika dilihat dari diskriminasi itu masih dijumpai, soalnya kadang yang termasuk orang penting atau masih ada ikatan saudara itu kebanyakan mereka didahulukan dari pada kami yang hanya masyarakat biasa ini.” (Wawancara dengan ibu Nia, 28 April 2025)

“Kalo waktu pelayanannya aga lambat, kadang staff Kantor Desa lebih mengutamakan orang terdekatnya.” (Wawancara dengan ibu Nia, 28 April 2025)

“Sikap pegawai cukup baik, namun masih ada beberapa pegawai yang angkuh.” (Wawancara dengan ibu Sinta, 28 April 2025)

“Kalo pelayanannya cepat tapi yang bikin lambat itu tanda tangan dari Kantor Desa karena Kepala Desa memmang jarang ada di Kantor Desa Borpall.” (Wawancara dengan ibu Sinta, 28 April 2025)

“Sikap pegawai cukup baik.” (Wawancara dengan ibu Devi, 28 April 2025)

“Pelayanannya bagus dan sudah sesuai.” (Wawancara dengan ibu Pinai, 28 April 2025)

“Pelayanan sudah cukup bagus, hanya saja ada beberapa pegawai yang sedikit tidak ramah” (Wawancara dengan ibu Hasia, 30 April 2025)

“kalo staff administasi nya baik ji kak tapi ada staff yang kurang ramah .” (Wawancara dengan ibu Pina, 28 April 2025)

Dari hasil wawancara yang dilakukan terdapat petugas dalam memberikan pelayanan masih ada unsur diskriminasi yaitu mendahulukan masyarakat yang lebih dikenal dan sikap yang kurang ramah terhadap masyarakat sehingga membutuhkan saran dan evaluasi untuk kinerja selanjutnya. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keadilan dan kualitas layanan (ramah/sopan) sebagai indikator efektivitas masih menjadi masalah krusial yang memerlukan evaluasi serius.

Kemudian mengenai produk pelayanan dalam pengurusan kartu keluarga melalui wawancara dengan Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa menjelaskan bahwa:

“Pegawai berusaha seoptimal mungkin dalam melayani masyarakat, pegawai juga berusaha mengutamakan kesopanan dalam melayani masyarakat, karena keadaan fisik pegawai yang melayani masyarakat yang banyak, masyarakat merasa pegawai

kurang sopan dan ramah dalam melayani masyarakat.” (Wawancara dengan ibu Isnawati, 25 April 2025)

Pada hasil observasi masih ada penilaian yang belum memuaskan terkait pelayanan pembuatan surat pengantar KK, namun pada beberapa wawancara dengan masyarakat ada 3 masyarakat dari hasil wawancara menyatakan bahwa ketetapan yang dilaksanakan telah sesuai berdasarkan SOP yang berlaku. Sehingga pada hasil observasi ini bisa memberikan motivasi untuk Kantor Desa agar melakukan kinerja yang lebih optimal.

Kemudian pada sarana dan prasarana kantor yang mendukung kualitas pelayanan melalui wawancara dengan Kepala Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa)

”iya inilah kondisi yang ada yang kita lihat jadi ya mereka masuk dalam kondisi begini, jadi kita model sesuai kondisi pelayanan karena memang kondisi kantornya dibangun tidak sesuai tapi kita mengatur sesuai bagaimana layaknya pelayanan.” (Wawancara dengan ibu Isnawati, 25 April 2025)

Pada hasil wawancara dengan staf administrasi kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa :

“Kalo yang kami lihat tata ruang pelayanan ini sudah cukup baik dan sejauh ini belum ada dari masyarakat yang mengkritik terkait tata ruang pelayanan, berarti menandakan masyarakat sudah cukup puas dengan tata ruang pelayanan Kantor Desa Borong Pa'la'la (Wawancara pegawai kantor desa Borong Pa'la'la ibu Halipah Tate, 28 april 2025)

Melalui wawancara dengan beberapa masyarakat terkait sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor desa yaitu :

”Kalo fasilitas ruang tunggu yang disediakan di Kantor Desa untuk pembuatan surat pengantar sudah cukup baik.” (Wawancara dengan ibu Nia, 28 April 2025)

”Kalo fasilitas menurut saya mungkin kurang memadai karena komputer yang aktif digunakan di Kantor itu hanya satu, jadi akan memperlambat penyelesaian pelayanan.” (Wawancara dengan ibu Sinta, 28 April 2025)

”Kalo fasilitas menurut saya masih kurang memadai karena komputer nya Cuma ada satu.” (Wawancara dengan ibu Devi, 28 April 2025)

”Fasilitas sudah cukup bagus kak.” (Wawancara dengan ibu Pina, 28 April 2025)

”Fasilitas ruang pelayanannya sudah lumayan bagus.” (Wawancara dengan ibu Hasia, 30 April 2025)

Berdasarkan observasi lapangan penulis menemukan bahwa pelayanan yang dilakukan atau diberikan dengan keadaan sarana dan prasarana yang masih kurang memadai namun pegawai berupaya melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin dan belum ada keluhan terkait sarana dan prasarana pada Kantor Desa. Dilihat dari segi bicara pegawai terhadap masyarakat yang melakukan proses surat pengantar penerbitan kartu keluarga dengan ramah dan sopan, pegawai mau memberikan penjelasannya berulang-ulang kali terhadap masyarakat yang kurang mengerti dalam pengurusan kartu keluarga. Petugas atau pegawai menjelaskannya dengan ramah dan sopan. Namun, dilihat bahwa masih ada diskriminasi pada pegawai atau Petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara mendahulukan masyarakat yang lebih dikenal membuat masyarakat tidak nyaman dengan cara tersebut. Dan penulis bertanya kepada masyarakat waktu kami mengurus kartu keluarga kami yang pertama mengajukanya, setelah itu ada beberapa orang yang mengajukan juga, dan ternyata orang yang belakang yang didahulukan dalam mengurus surat pengantar penerbitan

kartu keluarga tersebut. Maka terlihat disitu masih ada deskriminasi dalam pembuatan atau pengurusan kartu keluarga.

Dengan perkembangan era digitalisasi, Saat ini memasuki era dimana disrupsi teknologi digital semakin masif, yang ditandai dengan hadirnya sistem teknologi serba digital seperti *cloud computing*, *internet of things*, dan *artificial intelegent* yang dapat dimanfaatkan sebagai alat yang dapat membantu aktifitas kehidupan manusia sehari-hari. Pada era ini pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat dilakukan dengan cepat, efektif, efisien, dengan biaya yang lebih murah. Kebutuhan masyarakat yang demikian tidak terkecuali pada upaya pemenuhan kebutuhan dan akses pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, yang ditandai dengan semakin tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang dapat disediakan pemerintah. Namun dari hasil wawancara dengan kepala desa dan pegawai Kantor desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa menyatakan bahwa kantor desa belum memberikan pelayanan secara online :

“Untuk saat ini sih belum ada layanan secara online, pelayanan masih dilakukan secara manual.” (Wawancara dengan ibu Isnawati, 25 April 2025)

Pegawai administrasi Kantor Desa Borong pa'la'la juga menyatakan:

“Kalo secara online saat ini Kantor Desa Borong Pa'la'la belum menyediakan layanan online, semua pelayanan administrasi masih dilakukan secara tatap muka langsung di Kantor Desa.” (Wawancara dengan ibu Halipah Tatei, 28 April 2025)

Selain isu SDM, keterbatasan sarana prasarana berupa hanya satu komputer aktif yang digunakan untuk administrasi turut memperlambat proses pelayanan, bertentangan dengan prinsip efisiensi.

Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat atau dokumen barang atau hal lain yang harus dipenuhi dalam penerbitan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi, persyaratan pelayanan merupakan tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundangng- undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupaka dokumen atau barang tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Kemudian mengenai indikator persyaratan pelayanan pengurusan kartu keluarga melalui wawancara dengan Kepala Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa

“untuk persyaratan iyah masyarakat membawa foco copy KK sebelumnya, KTP dan lain-lain”

Kemudian dikemukakan pula oleh Pegawai Kantor Desa

“Dilihat dari kinerja kami sering kali membuat surat pengantar pembuatan kartu keluarga, kalau masalah syarat kami sudah memahami betul apa syaratnya yang harus diajukan oleh pembuat, namun kalau masalah tempat pemberitahuan persyaratan sudah ditempel dinding kantor, walaupun masih ada beberapa keluhan dari masyarakat tentang persyaratan pelayanan yang kurang jelas, hal ini dapat dilihat sendiri melalui pemberitahuan yang sudah ditempel dinding kantor”.(Wawancara dengan pegawai Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa).

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan kelapangan dapat dilihat persyaratan pelayanan yang tertera dengan jelas, tetapi masyarakat hingga saat ini belum mengetahui persyatan tersebut sehingga masyarakat ada yang harus mengulang karna syarat-syarat yang tidak lengkap.

Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Penanganan pengelolaan pengaduan adalah salah satu unsur yang penting untuk terselenggaranya pelayanan yang baik agar dapat mempermudah penanganan pengelolaan pengaduan, bentuk-bentuk pengelolaan pengaduannya berupa penyediaan kotak saran atau pengaduan, sms pengaduan dalam Website dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Prosedur pengelolaan pengaduan dalam surat pengantar penerbitan kartu keluarga bisa ditangani petugas atau pegawai dan pegawai mau memperbaiki mana surat pengantar yang salah yang harus diperbaiki, dalam memperbaiki surat pengantar yang salah membutuhkan waktu dua minggu baru juga selesai itu peraturan dari pemerintahan.

Dilihat dari hasil wawancara dengan kepala Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa

"Kami sudah menyediakan kotak pengaduan, namun mungkin tidak semua masyarakat mengetahui tentang itu, namun kalau terus- menerus disalahin kami juga merasa tidak salah karena kerja kami yang banyak jadi wajar bagi kami kalau ada salah-salah dalam pembuatan kartu keluarga. Namun kami juga memperhatikan keluhan mereka dan kami jadikan pembelajaran untuk meningkatkan mutu pelayanan." (Wawancara dengan ibu Isnawati, 25 April 2025)

Adapun masyarakat yang mengatakan

"Respon yang diberikan pegawai baik." (wawancara dengan masyarakat ibu Nia, 28 April 2025).

"Tanggapan pegawai cukup baik." (wawancara dengan masyarakat ibu sinta, 28 April 2025).

"baik, pegawai mespon dengan cepat." (wawancara dengan masyarakat ibu Devi, 28 April 2025).

"cukup baik, pegawai mampu merespon dengan cepat terkait keluhan yang disampaikan." (wawancara dengan masyarakat ibu Hasia, 30 April 2025).

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan ke lapangan dapat dilihat bahwa belum tersedianya tempat pengaduan khusus, kantor desa Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa sudah menyediakan kotak saran tetapi tidak semua masyarakat yang mengetahui kotak saran tersebut, maka masyarakat membutuhkan pengaduan tentang pembuatan surat pengantar penerbitan kartu keluarga.

Maka dari hasil rekapitulasi tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa dalam surat pengantar penerbitan kartu keluarga adalah dapat dikatakan cukup baik dilihat dari lima Unsur yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya atau tarif pelayanan, persyaratan pelayanan, dan pengelolaan pengaduan pelayanan. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa terhadap penerbitan kartu keluarga telah terlaksana dengan mana mestinya yaitu dengan penilaian cukup baik, namun melihat tingkat penilaian yang diperoleh nampaknya pelaksanaan tahapan-tahapan dalam pelayanan sipil di Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa belum optimal, maka diharapkan untuk kedepannya dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat dan dapat mengatasi keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai penerbitan kartu keluarga.

Pembahasan

Faktor-Faktor Penghambat pelayanan surat pengantar penerbitan kartu keluarga yang dilakukan oleh Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa

Dalam melaksanakan program pembangunan bidang kependudukan dan pencatatan sipil Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa masih banyak hambatan- hambatan dan kendala yang memerlukan pemecahan masalah demi terciptanya keberhasilan program, seperti :

Terbatasnya sarana dan prasarana, dalam menjalankan tugasnya, petugas pelayanan KK di Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa telah memanfaatkan teknologi komputer. Administrasi atau birokrasi Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa diakui oleh masyarakat memang saat ini pejabat birokrasi belum sepenuhnya dapat bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya, utama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut disebabkan tidak adanya kesesuaian antara tingkat pengetahuan dan pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya.

Masalah data, seringkali masyarakat dalam mengajukan permohonan kurang melengkapi data dan berkas-berkas sebagai persyaratan proses pelayanan yang diinginkan. Dalam hal ini masyarakat masih kurang sadar arti pentingnya kelengkapan berkas untuk sebuah kelancaran pengurusan. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa

Lamanya proses perbaikan terhadap surat pengantar kartu keluarga yang salah data(keterlambatan proses pelaporan dan proses pengembalian). Kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.Kesadaran masyarakat yang masih terlihat kurang dalam pembuatan kartu keluarga dan masih banyak masyarakat yang tidak memiliki kartu keluarga. Sosialisasi oleh pegawai kepada masyarakat haruslah terus dilakukan mengingat pentingnya kartu keluarga bagi masyarakat.

Terdapat penelitian terdahulu mengenai penerbitan surat pengantar kartu keluarga dengan judul “Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik” yang diteliti oleh Muhammad Hefsi Abdullah Jakfar (2022). Dalam dalam penelitiannya menjelaskan adanya perilaku diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, dan masih ditemukannya sejumlah kesalahan dalam Penerbitan Kartu Keluarga sehingga membutuhkan waktu lagi untuk memperbaikinya. penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat pemerintah desa saat ini masih terasa belum cukup efektif, Sikap masyarakat terhadap para aparat Desa Kaliwining, bentuk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, lebih cenderung kearah respon negatif dari pada positif masih butuh pembenahan dari segi pelayanan, renovasi dan akomodasi umum.

SIMPULAN

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan, pelayanan di Kantor Desa Borong Pa'la'la dapat dinilai Belum Optimal dan Kurang Efektif dilihat dari aspek Jangka Waktu, Produk Layanan (Keadilan dan Sikap), dan Dukungan Sarana Prasarana, meskipun aspek Biaya dan Prosedur sudah memenuhi standar formal. Namun demikian, masih terdapat beberapa faktor penghambat dalam proses pelayanan tersebut. Di antaranya adalah keterbatasan sarana dan prasarana meskipun petugas telah berusaha memanfaatkan teknologi komputer, rendahnya profesionalisme aparat desa akibat ketidaksesuaian antara tingkat pendidikan dengan beban kerja, serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Selain itu, minimnya partisipasi masyarakat dalam mendukung pelayanan publik dan lamanya

proses perbaikan terhadap surat pengantar yang salah data juga menjadi kendala tersendiri dalam pelancaran proses penerbitan Kartu Keluarga.

Berdasarkan uraian mengenai pelaksanaan pelayanan surat pengantar penerbitan kartu keluarga yang dilakukan oleh Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa dapun saran yang dapat dikemukakan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah :

1. Untuk mempercepat pelayanan pembuatan Surat Pengantar kartu Keluarga di Kantor Desa Borong Pa'la'la, sebaiknya dilakukan secara online atau dibuatkan sistem informasi agar mempercepat penyelesaian pelayanan.
2. Menempel spanduk dalam ruang pelayanan tentang proses pengurusan kartu keluarga dari awal sampai akhir pembuatan. Dan menyediakan brosur tentang pelayanan di Kantor Desa Borong Pa'la'la Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa maupun menyebarluaskan di setiap kantor Desa Agar masyarakat mendapatkan informasi dari brosur.
3. Perlunya sosialisasi oleh pihak dinas kependudukan dan catatan sipil
Seharusnya tersedia tempat pengaduan khusus masyarakat, jadi jika masyarakat yang ingin mengeluh atau complain langsung datang kemana pengaduan, dengan begitu jika pengaduan diterima maka pegawai harus memperbaiki agar menjadi kualitas pelayanan yang baik. Sebaiknya dalam melayani masyarakat tidak membedakan masyarakat atau melakukan diskriminasi karena semua pelayanan harus baik dirasakan semua kalangan masyarakat.

Daftar Rujukan

- Cahyani, L. P., Purnamasari, H., & Febriantini, K. (2024). Lisa Putri Cahyani 1 , Hanny Purnamasari 2 , Kariena Febriantini 3. *Community Development Journal*, 5(3), 5552–5558.
- Herlina, Tulis, R. S., & Jaya, I. (2023). Inovasi Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 151–158.
- Masyita. (2021). Efektivitas Kebijakan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dan Ktp Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. *Jurnal Kebijakan Publik*, 3(1), 16–27. <https://doi.org/10.31957/jkp.v3i1.1546>
- Muaddib, F., & Hariyoko, Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Mojomalang Kabupaten Tuban. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah ...*, 1(9), 2834–2842.
- Nadiyanti, S., Pala, A., & Bekun, S. (2023). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Timor Tengah Utara. *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 55–70.
- Noorhani, M. (2012). Efektivitas Organisasi Kelurahan Kemuning Kota Banjarbaru Dalam Mengimplementasikan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Menuju Pemerintahan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(3), 411–427.
- Nurmadi, A. (2003). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sinergi Publishing.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Patricia, A., & Johan. (2023). Perancangan Dan Pembuatan Sistem Informasi Tour & Travel Pekanbaru Berbasis Web Dengan Metode RAD. *Jurnal Mahasiswa Aplikasi Teknologi Komputer Dan Informasi*, 5(1), 8–13.
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan Ktp Di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks*, 4(1), 43–52.
- Suharto, S., & Fridiyanti, Y. N. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Kaliwiro Kabupaten

- Wonosobo. *Jurnal Lanskap Politik*, 2(1), 1.
- Vicky, Rares, J. J., & Pombengi, J. D. (2018). Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(58), 4.
- Wardani, S., & Purnama Sari, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa. *Jurnal Gamma-Pi*, 3(2), 6–11.
- Yunita, A. R., & Oktariyanda, T. A. (2024). Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik (E-PAK LADI) di Desa Cangkringmalang Kecamatan i Kabupaten Pasuruan. *Publika*, 12(1), 38–48.