
Motivasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten Tangerang

Public Service Motivation In Population Administration Services In Tegal Kunir Kidul Village, Tangerang Regency

Indah Agustin Pradana¹, Seno Santoso², Yusmedi Yusuf³

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam
Syekh-Yusuf Tangerang

E-mail : 2001010070@students.unis.ac.id, ssantoso@unis.ac.id yusmedi@unis.ac.id

ABSTRAK

Fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini adalah masih adanya keterlambatan dalam kecepatan pelayanan dan kurangnya disiplin pegawai, yang mengindikasikan masalah dalam pemenuhan kebutuhan diri sendiri sebagai salah satu dimensi motivasi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis motivasi pelayanan publik dalam pelayanan publik di Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten Tangerang. Penelitian ini menggunakan teori James L. Perry yang dikembangkan oleh Xiaohua (2008). Dengan menggunakan Lima dimensi motivasi pelayanan publik yaitu Pemenuhan kebutuhan diri sendiri (self-fulfillment), Kewenangan pengambilan keputusan (policy-making), Minat terhadap publik (public interests), Ketertarikan melayani (attraction to service), Perasaan yang menunjukkan simpatik (compassionate). Guna mendapatkan data di lapangan, dengan cara penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan analisis data secara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan pengambilan keputusan. Hasil penelitian dimensi pemenuhan kebutuhan diri sendiri masih kurang baik, yang ditandai dengan rendahnya kedisiplinan dan keterlambatan dalam pelayanan. Sementara itu, dimensi lainnya menunjukkan hasil yang lebih positif, seperti Kewenangan pengambilan keputusan, minat terhadap publik, Ketertarikan melayani dan Perasaan yang menunjukkan simpatik yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa perlu adanya peningkatan kesadaran pegawai terhadap pemenuhan kebutuhan diri sendiri untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten Tangerang..

Kata Kunci : Motivasi, Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

The phenomenon underlying this research is the delay in the speed of service and the lack of employee discipline, which indicates problems in fulfilling one's own needs as one dimension of public service motivation. This study aims to analyze public service motivation in public services in Tegal Kunir Kidul Village, Tangerang Regency. This study uses James L. Perry's theory developed by Xiaohua (2008). By using five dimensions of public service motivation, namely Self-fulfillment, Decision-making authority (policy-making), Public interests, Attraction to service, Feelings that show sympathy (compassionate). In order to obtain data in the field, this study uses a qualitative approach using data analysis through data collection, data reduction, data presentation and decision making. The results of the study on the dimension of fulfilling one's own needs are still not good, which is indicated by low discipline

and delays in service. Meanwhile, other dimensions show more positive results, such as Decision-making authority, interest in the public, Interest in serving and Feelings that show sympathy that contribute to improving the quality of service. The main conclusion of this study is that there is a need to increase employee awareness of fulfilling their own needs to improve the quality of public services in Tegal Kunir Kidul Village, Tangerang Regency.

Keywords: Motivation, Public Service, Population Administration Service

PENDAHULUAN

Untuk mencapai tujuan nasional yang disebutkan dalam alinea IV pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 mengatakan bahwa : “Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial”. Komponen aparatur negara harus dapat beroperasi dengan baik. Untuk menjalankan pemerintahan dan mencapai tujuan nasional, diperlukan komponen penting dari administrasi kepegawaian negara aspek administrasi dapat berupa organisasi atau individu, atau pegawai.

Public Service Motivation (PSM) dalam hal ini mengacu pada potensi yang mendorong, mengarah, serta memastikan bahwa tindakan seseorang tetap berjalan sesuai dengan keinginan mereka. Sebaliknya, PSM adalah jenis motivasi ini melibatkan nilai, keyakinan, dan tindakan yang melebihi kepentingan individu dan organisasi. Ini mendorong pegawai untuk melakukan kebaikan terhadap orang lain dan memberikan kontribusi mereka untuk kemajuan organisasi serta kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini, gagasan motivasi pelayanan publik atau PSM mengatakan bahwa pegawai sektor publik cenderung bertindak dengan sikap altruistik dan motif komunitas. Menurut (James L. Perry, 1990) "PSM yaitu pegawai pemerintah yang ingin menyediakan pelayanan untuk masyarakat". PSM ini relevan karena menguraikan alasan sebagian orang cenderung memilih bekerja baik di bidang swasta atau pemerintahan karena potensi keuntungan finansial.

Pemerintah Desa Tegal Kunir Kidul yang terletak di Kecamatan Mauk, adalah sebuah instansi pemerintahan yang menyediakan layanan langsung, yaitu administrasi kependudukan.

“Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 1 yaitu: Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Tujuan dari pelaksanaan layanan administrasi kependudukan adalah mengawasi pengelolaan data kependudukan dalam membuat basis data populasi nasional dan menjamin kebenaran serta keabsahan berkas kependudukan saat dipublikasi. Ada kemungkinan bahwa pengelolaan data pendudukan akan memfasilitasi hak administratif masyarakat dalam layanan publik dan menyediakan keamanan sehingga relevan melalui pembuatan dokumen kependudukan bebas dari diskriminasi melalui peran aktif pemerintah Kabupaten.

Melalui pengamatan langsung di lapangan (observasi), peneliti mengidentifikasi fenomena masalah sehingga terjadi di Kantor Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten Tangerang sehingga berkaitan pada Motivasi Pelayanan Publik untuk menyelenggarakan pelayanan Administrasi Kependudukan, yaitu saat warga yang sedang mengajukan permohonan surat dokumen keterangan KTP sementara, seharusnya “Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan,

kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik”, bahwasanya jangka waktu penyelesaian yang seharusnya hanya satu hari kerja akan tetapi, pada faktanya dilapangan membutuhkan waktu dua hari selama pegawai yang menggunakan waktu istirahat yang lebih lama atau kembali terlambat setelah istirahat.

Dengan mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan rumusan masalah ini ialah Bagaimana Motivasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Administrasi kependudukan Di Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten Tangerang. Fokus penelitian yang digunakan untuk mengukur motivasi pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten Tangerang berdasarkan Teori dari Xiaohua (2008) meliputi dimensi Pemenuhan kebutuhan diri sendiri (*self-fulfillment*), Kewenangan pengambilan keputusan (*policy-making*), Minat terhadap publik (*public interests*), Ketertarikan melayani (*attraction to service*), Perasaan yang menunjukkan simpatik (*compassionate*).

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan desain deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah pegawai di Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten Tangerang dan anggota masyarakat yang menerima pelayanan dari Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten Tangerang. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pengecekan keabsahan data dengan triangulasi. Sumber data penelitian ini berasal dari dua data, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dengan tahapan Kondensasi data (*data condensation*), Penyajian data (*data display*), Penarikan Kesimpulan (*Conclusions drawing*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Motivasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten Tangerang

Motivasi pelayanan publik sebagaimana didefinisikan oleh Perry, James, & Wise, 2011 (2008) lebih menekankan Motivasi atau dorongan yang dimiliki oleh seorang pegawai, khususnya pegawai di sektor publik, dalam mengabdikan dirinya untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini, Motivasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten Tangerang dapat dilihat melalui beberapa aspek yaitu : (1) Pemenuhan kebutuhan diri sendiri (*self-fulfillment*) (2) Kewenangan pengambilan keputusan (*policy-making*), (3) Minat terhadap publik (*public interests*), (4) Ketertarikan melayani (*attraction to service*), (5) Perasaan yang menunjukkan simpatik (*compassionate*),

1. Pemenuhan Kebutuhan Diri Sendiri (Self-Fulfillment)

Pemenuhan kebutuhan diri sendiri (*self-fulfillment*) yang dimaksud pada penelitian yaitu bagaimana pegawai merasa kebutuhan pribadi mereka, seperti pencapaian, kepuasan, dan perkembangan, terpenuhi melalui pekerjaan. Mereka merasa bahwa pekerjaan bukan hanya berguna untuk masyarakat, meskipun juga menyediakan makna dan perasaan puas bagi diri mereka sendiri.

Hasil wawancara dengan beberapa informan mengarah pada kesimpulan yakni motivasi pegawai terkait dengan memberikan pelayanan publik yang optimal sangat dipengaruhi oleh pemenuhan kebutuhan pribadi mereka. Faktor seperti gaji yang memadai, jaminan kesehatan, fasilitas kerja, kesempatan pengembangan diri, serta apresiasi dari atasan dan masyarakat menjadi pendorong utama bagi pegawai untuk

bekerja lebih fokus, efisien, dan bersemangat. Namun, meskipun motivasi pegawai penting, beberapa masyarakat masih merasakan bahwa kehadiran pegawai masih belum memenuhi syarat dan kecepatan layanan administrasi kependudukan sedikit terlambat.

Dari hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten Tangerang melalui segi pemenuhan kebutuhan pribadi masih belum optimal. Dapat terlihat dari rendahnya kepedulian pegawai desa dalam mematuhi aturan yang berlaku yaitu kurang disiplin dan kecepatan pelayanan sedikit terlambat.

2. Kewenangan Pengambilan Keputusan (*Policy-Making*)

Kewenangan pengambilan keputusan (*policy-making*) yang dikaji dalam studi ini mencakup kemampuan serta otoritas yang terdapat pada kepala desa dan bawahannya. Penelitian ini menyoroti bagaimana keputusan-keputusan tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, efisiensi, dan kepuasan masyarakat.

Hasil wawancara dengan beberapa informan mengarah pada kesimpulan yakni aparat desa sudah aktif terlibat dalam kewenangan pengambilan keputusan di desa tegal kunir kidul. Mereka sering menghadiri pertemuan, rapat, atau musyawarah desa dan memberikan masukan yang penting untuk kebijakan publik.

Dari hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten Tangerang melalui segi kewenangan pengambilan keputusan sudah sangat baik. Hal ini dilihat dari pegawai yang menunjukkan bahwa kewenangan pengambilan keputusan di desa tegal kunir kidul berjalan baik dan melibatkan partisipasi aktif dari para pegawai, sehingga menghasilkan keputusan yang bermanfaat dan efisien untuk masyarakat.

3. Minat Terhadap Publik (*Public Interests*)

Minat terhadap publik (*Public Interests*) yang dibahas dalam studi ini mencakup kesediaan karyawan di Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten Tangerang untuk mengutamakan kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam pekerjaan mereka.

Hasil wawancara dengan beberapa informan mengarah pada kesimpulan yakni staff atau pegawai desa tegal kunir kidul sangat berkomitmen untuk mengutamakan kepentingan masyarakat. Mereka menganggap memberikan pelayanan terbaik sebagai tanggung jawab utama mereka, yang penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kemajuan desa.

Dari hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten Tangerang melalui segi minat terhadap publik sudah cukup memadai. Aspek tersebut terlihat dari komitmen pegawai-pegawai desa tegal kunir kidul agar menyajikan pelayanan yang memadai serta peduli kepada masyarakat yang membutuhkan, dan upaya mereka dalam menjaga kualitas pelayanan demi kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

4. Ketertarikan Melayani (*Attraction To Service*)

Ketertarikan melayani (*attraction to service*) pada penelitian ini merujuk pada motivasi individu yang terlibat dalam pelayanan publik agar memberikan pelayanan publik.

Hasil wawancara dengan beberapa informan mengarah pada kesimpulan yakni staff atau pegawai desa tegal kunir kidul kabupaten tangerang sangat berkomitmen dalam menyediakan pelayanan yang optimal untuk masyarakat, melalui fokus pada kepentingan publik sebagai prioritas utama. Mereka merasa bahwa tanggung jawab mereka adalah meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendukung kemajuan desa.

Dari hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten

Tangerang melalui segi ketertarikan melayani sudah cukup baik. Ini dapat dilihat dari komitmen kuat staff atau pegawai saat menyediakan pelayanan yang maksimal, sejalan dengan kebutuhan serta keinginan publik

5. Perasaan Yang Menunjukkan Simpatik (*Compassionate*)

Perasaan yang menunjukkan simpatik (*Compassionate*) dalam penelitian ini merujuk pada perasaan simpatik atau empati dari pegawai desa mempengaruhi cara mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan beberapa informan mengarah pada kesimpulan yakni staff atau pegawai desa tegal kunir kidul kabupaten tangerang telah berhasil membangun hubungan cukup optimal serta positif dengan warga. Ini dapat dilihat dari sikap ramah, sopan, dan penuh kepedulian yang ditunjukkan oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan. Mereka mampu menciptakan lingkungan yang mendukung dan memperkuat rasa percaya antara masyarakat dan pemerintah desa.

Dari hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa tegal kunir kidul kabupaten tangerang melalui segi perasaan yang menunjukkan simpatik cukup memuaskan. ini bisa dilihat dari perilaku pegawai desa merespons kebutuhan masyarakat dengan empati dan perhatian yang tulus, serta kemauan untuk membantu secara proaktif, yang semuanya berkontribusi pada pengalaman pelayanan yang positif bagi warga desa.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dapat disimpulkan mengenai Motivasi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten Tangerang, sebagai berikut:

Dalam penerapan Motivasi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Tegal Kunir Kidul Kabupaten Tangerang sangat mengupayakan keberhasilan penerapan tersebut terkait Public Service Motivation (PMS) dalam hal ini, peneliti mencoba menerapkan lima indikator sesuai dengan teori Xiaohua (2008) dalam penelitian ini;

- 1) Pemenuhan Kebutuhan Diri Sendiri (*Self-Fulfillment*), berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh mengenai pemenuhan kebutuhan sendiri peneliti membuat kesimpulan bahwa kesadaran pegawai desa tegal kunir kidul dalam memenuhi kebutuhan pribadi mereka masih kurang optimal. Hal ini tercermin dari rendahnya kedisiplinan dan keterlambatan dalam kecepatan pelayanan, yang mengindikasikan perlunya peningkatan dalam kesadaran dan motivasi pegawai untuk mencapai pemenuhan diri yang lebih baik.
- 2) Kewenangan Pengambilan Keputusan (*Policy-Making*), berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh mengenai pemenuhan kebutuhan sendiri peneliti membuat kesimpulan bahwa kewenangan pengambilan keputusan di Desa Tegal Kunir Kidul berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari Pegawai menunjukkan partisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan, yang berkontribusi pada terciptanya keputusan yang bermanfaat dan efisien bagi masyarakat desa.
- 3) Minat Terhadap Publik (*Public Interests*), berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh mengenai pemenuhan kebutuhan sendiri peneliti membuat kesimpulan bahwa pegawai di Desa Tegal Kunir Kidul memiliki minat yang tinggi terhadap publik. Hal ini terlihat dari komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang baik dan peduli kepada masyarakat.
- 4) Ketertarikan Melayani (*Attraction To Service*), berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh mengenai pemenuhan kebutuhan sendiri peneliti membuat kesimpulan

bahwa pegawai di Desa Tegal Kunir Kidul menunjukkan ketertarikan yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dari komitmen kuat mereka untuk menyediakan pelayanan yang maksimal, yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan publik.

- 5) Perasaan Yang Menunjukkan Simpatik (*Compassionate*), berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh mengenai pemenuhan kebutuhan sendiri peneliti membuat kesimpulan bahwa pegawai di Desa Tegal Kunir Kidul memiliki sikap simpatik yang cukup memuaskan. Hal ini terlihat dari perilaku mereka yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dengan menunjukkan empati dan perhatian yang tulus.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Prof. Dr. Lexy J. Moleong. M.A. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Cetakan Ke-32. Bandung.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Cetakan ke-21. Bandung: Alfabeta.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan Ke-25. Bandung : Alfabeta
- Prof. Dr. Sugiyono. (2017) *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat : Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta.

JURNAL :

- Asy, A., Hakim, A. A., & Hamid, N. (2021). *Pengaruh Public Service Motivation Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal, 2(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.37859/mrabj.v2i2.2427>
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang*. Publika, 1089–1100.
<https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Harefa, P., & Telaumbanua, E. (2022). *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Nias Utara*. Jesya, 5(2), 2299–2309.
<https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.837>
- Mulyawan, B., & Embi, M. A. (2022). *Analisis Public Service Motivation Dan Korelasinya Dengan Konsep Altruisme*. Journal of Administration and International Development, 2(1), 1–14.
<https://doi.org/10.52617/jaid.v2i1.446>
- Nurhidayah, A. (2018). *Analisis Hubungan Motivasi Pelayanan Publik, Komitmen Organisasi Dan Kinerja Pegawai Dengan Structural Equation Modeling (Studi Pada 3 Kantor Kecamatan Kota Magelang)*. Current Neurology and Neuroscience Reports, 1(1).
- Reski, K. (2018). *Urgensi Nilai-Nilai Public Service Motivation Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo*. Public Administration Journal, 1(1), 24–31.
- Sundaro, H. (2022). *Positivisme Dan Post Positivisme: Refleksi Atas Perkembangan Ilmu Pengetahuan Dan Perencanaan Kota Dalam Tinjauan Filsafat Ilmu Dan Metodologi Penelitian*. Modul, 22(1), 21–30.
<https://doi.org/10.14710/mdl.22.1.2022.21-30>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik*

Pelayaran Surabaya. Jurnal Baruna Horizon, 3(2), 223–229.

<https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>

Sutikno, B., & Arha, N. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas*. MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik, 7(1), 49.

<https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i1.423>

Utami, D. P., Melliani, D., Maolana, F. N., Marliyanti, F., & Hidayat, A. (2021). *Iklm Organisasi Kelurahan Dalam Perspektif Ekologi*. JIP, 1(12), 6.

Wirnasih, T. (2017). *Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Di Puskesmas Rawat Inap Kota Yogyakarta*. JBTI, 7(I), 32.

<https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jbti.v7i1.2547>

Xiaohua, L. (2008). *An Empirical Study on Public Service Motivation and the Performance of Government Employee in China*. Canadian Social Science, 4(2), 18.

Syahsudarmi, S. (2021). *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Sicepat Ekspres Indonesia Cabang Pekanbaru*. Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review, 12(4), 373-382.

DOKUMEN :

Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (pp. 1-77).

Menpan. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ / .PAN/2003 (pp. 1-32)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40202>

WEBSITE :

Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M. Si. (2010) *Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif*. GEMA (Media Informasi dan Kebijakan Kampus)

<https://uin-malang.ac.id/w/1416650876> (Diakses pada, Selasa 24 Januari 2024)

Rika Pangesti. (2021) *Administrasi: Pengertian, Fungsi, Jenis dan Cara Berpikrnya*. Detikedu

<https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5868153/administrasi-pengertian-fungsi-jenis-dan-cara-berpikirnya> (Diakses pada, Selasa 24 Januari 2024)

SKRIPSI :

Fahmi, F. R. (2022). *Kualitas Etika Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukamulya Kabupaten Tangerang*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Islam Syekh Yusuf.

Khasanah, K. (2015). *Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja pegawai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman modal Di Kota Makasar*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin.

Lestari, M. D. (2019) *Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Administrasi DI Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Jember

Rompis, J. J. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pt. Bit Money Changer)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.