

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS  
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA PROVINSI JAWA TIMUR**

**Sonya Widyagnes Dela Anisah<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya  
Sonya.widyanges@gmail.com

**ABSTRACT**

**IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE DEPARTMENT OF COMMUNITY  
EMPOWERMENT AND VILLAGES OF EAST JAVA PROVINCE**

*Improving the quality of service is an effort to improve the quality and innovation of public services in each government agency on a regular basis according to the needs and expectations desired by the community. The purpose of this study is to describe the improvement of service quality and to find out the driving factors and inhibiting factors for improving service quality. The method used in this research is descriptive qualitative. Sources of information using purposive sampling and accidental sampling. Data collected through interviews and documentation. The data analysis technique uses data presentation, data reduction, and drawing conclusions. The results obtained are in improving the quality of public services at the East Java Province Community and Village Empowerment Service if viewed from these 5 quality dimensions, it has improved the quality of service, namely the availability of online services, adequate facilities such as waiting chairs, the service process depends on the service to require two days or two months. The program also has supporting factors for competent human resources, public awareness will make it easier in terms of administrative aspects. However, there are inhibiting factors when performing human resource services, less thoroughness and lack of communication.*

**Keywords: Service Quality, Administration, Human Resources**

**ABSTRAK**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN DESA PROVINSI JAWA TIMUR**

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peningkatan kualitas pelayanan serta agar mengetahui faktor pendorong dan faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan penelitian ini yaitu diskriptif kualitatif. Sumber informasi menggunakan purposive sampling dan accidental sampling. Data yang dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan penyajian data, reduksi data, dan menarik kesimpulan. Hasil yang diperoleh adalah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur jika dilihat dari 5 dimensi kualitas ini sudah meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu tersedianya pelayanan online, fasilitas yang memadai seperti kursi tunggu, proses pelayanan tergantung dengan layanan tersebut hingga memerlukan waktu dua hari atau dua bulan. Program tersebut juga memiliki faktor pendukung sumber daya manusia yang berkompeten, kesadaran masyarakat akan mempermudah dalam hal segi administratif. Namun ada faktor penghambatnya saat melakukan pelayanan sumber daya manusia kurang teliti dan kurangnya komunikasi.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi, Sumber Daya Manusia**

## 1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pada era saat ini tentunya sudah banyak sekali persaingan-persaingan dalam usaha instansi di Indonesia. Masyarakat tentunya sudah ingin sekali mendapatkan pelayanan terbaik yang diberikan oleh Aparatur Negara. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut tentunya harus memiliki sumber daya manusia (SDM) yang baik untuk bisa memberikan pelayanan tersebut.

Pada pelayanan ini yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dinas pemberdayaan masyarakat dan desa memiliki tujuan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi di bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa serta tugas pembantuan. Sedangkan fungsi dari DPMD ini merumuskan kebijakan dibidang pemberdayaan masyarakat dan desa, pengkoordinasikan kebijakan dibidang pemberdayaan masyarakat dan desa, kelurahan, kelembagaan sosial dan budaya masyarakat, usaha ekonomi masyarakat, pemanfaatan sumber daya alam dan tepat guna, perumusan kebijakan penataan desa, penguatan pertahanan kapasitas desa, pelaksanaan kebijakan pembangunan partisipatif dan kerja sama desa, pelaksanaan kebijakan evaluasi perkembangan desa dan

kelurahan, pekan inovasi desa dan kelurahan, pelaksanaan administrasi dinas pemberdayaan masyarakat dan desa, dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh gubernur Jawa Timur.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan public

Menurut Lewis dan Booms (dalam Saraswati, dkk, 2014 : 3) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui dan mengkaji Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur

## 2. KAJIAN LITERATUR DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS

Definisi konsep pada penelitian ini adalah untuk mempermudah penelitian selanjutnya oleh peneliti agar mempermudah dasar penelitian. Peningkatan yang dimaksud adalah untuk menaikkan derajat taraf dan mempertinggi kemudian usaha atau cara untuk menjadi yang lebih baik dari

sebelumnya. Definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, menurut Tjiptono (2004:2).

Jadi dapat disimpulkan bahwa Peningkatan Kualitas Perizinan Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur ini mempunyai banyak manfaat dalam pelayanan perizinan untuk masyarakat desa setempat.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur di Jl. Ahmad Yani No.152C, Kelurahan Gayungan, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60235. Menurut Peneliti Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur (DPMD) merupakan lokasi yang memiliki berbagai kebutuhan masyarakat dalam melakukan perizinan.

Metode penelitian data merupakan salah satu rangkaian atau teknik yang penting untuk berhasilnya suatu penelitian karena data yang terkumpul akan digunakan sebagai bahan informasi yang sebenarnya dan untuk dianalisa lebih lanjut. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif :

- Wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan interview secara langsung dengan narasumber.

- Dokumentasi

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena dengan kenyataan sosial dengan cara mendeskripsikan variabel yang berkenaan dengan masalah unit yang diteliti. Melalui penelitian kualitatif deskriptif peneliti dapat menjelaskan secara detail mengenai implementasi strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan agen travel OurTrip1st. 35

Sedangkan dasar penelitian yang dipakai peneliti adalah naturalistik atau alamiah (naturalistic research method). Penelitian naturalistik menekankan pada kealamiah sumber data, karena penelitian yang dilakukan pada kondisi yang alami (Sugiyono, 2008). Sehingga penelitian ini dilakukan dengan apa adanya dan tidak ada rekayasa. Peneliti tidak berusaha memanipulasi apapun pada penelitian kali ini, tetapi melakukan studi terhadap suatu fenomena yang sedang diteliti. Semuanya dilihat dalam konteks alamiah.

Pengumpulan data dengan menggunakan dokumen-dokumen resmi yang bersifat internal. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Pada penelitian ini dokumentasi yang dilakukan adalah berupa pencatatan hasil wawancara dan foto/gambar.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini yang dilakukan penulis adalah penelitian kualitatif, yang berarti penelitian ini dipaparkan atau disajikan dalam bentuk kualitatif terhadap obyek yang berdasarkan pada kenyataan dan fenomena yang terlihat pada saat dilapangan secara langsung. Kemudian untuk menganalisis data diolah pada fenomena yang akan dikaitkan dengan teori yang sudah ada. Dalam pengumpulan data ini diawali dengan melakukan penelitian ke Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur. Penentuan informasi ini menggunakan teknik purposive sampling dengan langsung menunjuk kepada informan yang memahami dan mengerti kajian dari penelitian tentang "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur"

Sebelum mendapatkan data dilapangan tersebut penulis harus melakukan perizinan ke fakultas hingga ke Bangkesbangpol Provinsi Jawa Timur terlebih dahulu. Kemudian penulis memulai penelitian ini langsung di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur karena fokus penulis adalah informan yang bekerja di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur tersebut.

Fasilitas pelayanan yang utama jika tamu datang diberikan pelayanan tersebut seperti ada tujuan apa, kemudian yang pasti juga melakukan protokol kesehatan. Dari fasilitas tersebut bahwa di setiap sudut ada handsanitizer untuk kenyamanan tamu dan semua pegawai yang bekerja. Untuk fasilitas kenyamanan ada tempat duduk yang sudah disediakan seperti buku tamu atau identitas tamu. Fasilitas di kantor ini sudah ada kursi, meja, komputer, printer, jaringan wifi dan atk lainnya. Ada toilet yang mudah dijangkau jika ada tamu yang berkunjung, toilet juga termasuk dari sarana yang disediakan oleh kantor tersebut. Ada masjid sebagai tempat ibadah para pegawai, masjid tersebut juga sudah dilengkapi AC, dan disediakan juga alat sholat seperti mukenah dan sajadah.

Dapat disimpulkan bahwa peralatan yang digunakan dalam melakukan pelayanan sudah cukup standart dalam menunjang kualitas pelayanan, kemudian ada juga yang harus disampaikan dalam tampilan ini yang dimaksud ini yaitu indikator penampilan petugas pelayanan saat melayani pelanggan atau tamu. Untuk mengukur keberhasilan kualitas pelayanan di kantor atau instansi ini perlu adanya ukuran atau tampilan petugas dalam melakukan pelayanan karena itu adalah sebuah cerminan diri terhadap masyarakat yang akan ditemuinya

ketanggapan yang dimaksudkan adalah diartikan dengan respon para penyedia pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang tepat, cepat dan sesuai yang diinginkan oleh penerima pelayanan atau tamu (masyarakat). Ketanggapan oleh pegawai kepada penyedia pelayanan ini sangat penting untuk pelaksanaan karena semakin cepat dan semakin mudah didapat informasi yang akan diketahui dan juga diinginkan oleh masyarakat atau penerima pelayanan.

, jaminan ini yang dimaksud adalah sesuatu yang menggambarkan kemampuan petugas pelayanan terkait dengan bebas dari bahaya, kesopanan, resiko yang akan ditanggung ataupun keraguan. Jaminan dalam kualitas pelayanan yang ada di kantor Dinas petugas pelayanan terkait dengan bebas dari bahaya, kesopanan, resiko yang akan ditanggung ataupun keraguan. Jaminan dalam kualitas pelayanan yang ada di kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur ini mencakup adanya kepastian waktu pelayanan atau penerima pelayanan dan kepastian persyaratan agar mempermudah proses pelayanan. Untuk dapat mengukur jaminan tersebut petugas pelayanan memberikan jaminan tepat waktu dan biaya dalam pelayanan

Terhadap kinerja pegawai kompetensi sumber daya manusia harus memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang sangat mudah berpengaruh langsung terhadap sumber kinerja di instansi tersebut. Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur merupakan sumber daya manusia yang memiliki kualitas sebagai dasar penentu keberhasilan atau tidaknya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal segi administratif. Dalam sumber daya manusia ini juga harus bisa berkompeten dan menjadi hal yang paling didukung. Dengan adanya hal tersebut jika dirasa hal tersebut bagus maka suatu pelayanan yang bagus akan berjalan dengan maksimal. Dalam proses penyelenggaraan penulis menemukan kendala saat proses pelayanan dalam kompetensi petugas pelayanan masih rendah sehingga akan membuat proses tersebut semakin rendah. Seperti halnya yang telah disampaikan oleh Ibu Nurul salah satu pegawai di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur.

Dari solusi yang didapat untuk pelayanan yang berkualitas dan lebih baik maka perlu diadakannya pelatihan-pelatihan dalam bidangnya masing-masing seperti kegiatan pelayanan yang baik itu dari segi internal atau eksternal. Dari kompetensi tersebut harusnya jika telah tercapai dalam pencapaian tugas yang bagus diberikan penghargaan kepada petugas pelayanan dalam bentuk apresiasi



atau wujud dari ucapan terimakasih karena telah memberikan pelayanan yang baik.

Dalam hal ini ada tanggapan dari masyarakat mengenai solusi untuk mengatasi masalah dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebagai instansi yang baik penerima pelayanan atau petugas pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Tetapi hal ini masih kurang mendapatkan perhatian dari masyarakat karena kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pembaharuan atau perubahan sistem pelayanan. Dari beberapa masyarakat masih menggunakan sistem offline atau datang ditempat untuk melakukan pelayanan. Karena jika harus melalui online masyarakat yang lebih tidak paham akan permasalahannya. Dalam pengurusan pemerintah dari segi hal administrasi berupaya untuk memudahkan masyarakat agar bisa lebih paham akan informasi yang dibuat. Dalam wawancara yang dilakukan penulis kepada Ibu Nurul sebagai salah satu Narasumber telah menyatakan bahwa apa saja yang menjadi hambatan masyarakat dalam sistem pelayanan di instansi ini dan apakah ada pengurusan yang tidak dilayani

Keberadaan Lembaga Adat juga berfungsi mengayomi dan melestarikan nilai, sistem sosial maupun benda material dari kebudayaan lokal. Keberadaan lembaga adat menjadi sangat penting guna kelestarian kebudayaan dan juga adat istiadat. Sejalan dengan hal tersebut, dalam rangka mendukung pelaksanaan pemberdayaan lembaga adat desa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa beserta aturan pelaksanaannya guna mendukung penyelenggaraan tugas pokok dan fungsinya, Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam hal ini Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur memiliki kegiatan penguatan kapasitas lembaga adat.

Pemberdayaan, Pelestarian dan Pengembangan Adat Istiadat dan Lembaga Adat dilakukan melalui pengembangan budaya seni, pembakuan nilai-nilai adat, peningkatan pengetahuan seni, sosialisasi

nilai-nilai adat kepada generasi muda. Pemberdayaan, Pelestarian dan Pengembangan Adat Istiadat dan Lembaga Adat dilakukan Pemerintah melalui fasilitasi peningkatan keterampilan masyarakat, fasilitasi pengembangan kepemimpinan, fasilitasi pelaksanaan pagelaran budaya seni, fasilitasi pembakuan nilai-nilai adat, fasilitasi peningkatan pengetahuan seni, fasilitasi pelaksanaan sosialisasi dan fasilitasi pelaksanaan nilai-nilai adat kepada generasi muda dan Pemberdayaan, Pelestarian dan Pengembangan Adat Istiadat dan Lembaga Adat yang masih hidup tetapi kurang berkembang. Guna memantapkan pelaksanaan pemberdayaan, pelestarian dan pengembangan serta perlindungan adat istiadat dan Lembaga Adat, Pemerintah Daerah dan Pemerintah Desa menunjang tersedianya sarana dan prasarana untuk kegiatan Lembaga Adat.

## 5. KESIMPULAN

Untuk tempat parkir harus dibedakan dalam hal kunjungan dan pegawai yang bekerja di Dinas tersebut agar mempermudah. Untuk pengunjung tamu disediakan telepon sebagai saran penghubung antara petugas didepan dengan diruangan yang dituju. Disediakan alat komputer sebagai tempat pelayanan agar mempermudah tujuan pelayanan

Untuk melakukan atau mengurangi kesalahan dilakukan atau disosialisasikan setiap hari agar tidak terjadinya komunikasi yang terputus-putus Untuk mengakses melalui online sebaiknya dibuatkan aplikasi yang lebih terarah sebagai progam-progam yang diadakan setiap tahunnya. Memberikan sosialisasi, pelatihan secara rutin agar sumber daya manusia terutama oleh usia lanjut agar kualitas yang makin meningkat.

Meminimalisir persyaratan-persyaratan menjadi lebih sedikit dan mempermudah proses pelayanan. Menggunakan bahasa yang baik dan benar agar tidak terjadinya komunikasi

Dilihat dari bukti fisik beberapa perlengkapan dan peralatan tersebut sudah

cukup baik karena dari segi beberapa ruangan sudah disediakan untuk peralatan-peralatan komputer, atk, printer , ruangan ber AC, toilet yang mudah dijangkau, tempat duduk yang nyaman, melakukan program 3M (Mencuci tangan, Menjaga Jarak dan Memakai Masker). Tetapi untuk fasilitas pelayanan ada tempat parkir yang kurang memadai karena antara parkir pengunjung dan para pegawai tidak diarahkan dengan baik. Untuk penampilan dari petugas pelayanan sudah baik dan rapi sesuai dengan SOP yang berlaku di instansi tersebut. Kemudahan petugas dalam mengoperasikan pelayanan ada yang cepat karena bisa melalui website resmi instansi tersebut.

Dilihat dari dimensi Keandalan, petugas Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur saat melayani mengisi buku tamu sebagai data informasi instansi tersebut. Untuk menyelesaikan produk pelayanan sudah bisa diakses menggunakan komputer. Tetapi terdapat beberapa yang masih kurang paham dengan mengoperasikan elektronik tersebut.

Dilihat dari dimensi Ketanggapan bahwa respon dari pihak instansi telah tanggap dengan hal tersebut. Respon juga cepat melalui website yang diakses di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur.

Dilihat dari Jaminan petugas atau instansi tersebut penyelesaiannya sekitar 2 hari atau paling lambat 2 bulan tergantung dari jenis pelayanan tersebut. Dan untuk biaya jasa tidak mengeluarkan tarif atau gratis jadi masyarakat tidak perlu membayar.

Dilihat dari empati nya , komunikasi antara petugas dan penerima layanan beberapa sudah baik dan beberapa juga kurang baik. Karena di instansi ini telah menggambarkan bahwa sopan, santun, dan senyum terpapar di depan gedung. Pada saat melayani petugas bersikap senyum dan kesopanan selalu dijaga dan tidak diskriminatif dalam pemberian pelayanan.

Dari lima dimensi yang disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Pemberdayaan Provinsi Jawa Timur

sudah cukup baik sebagai pemberi pelayanan. Tetapi ada beberapa atau perlu ditingkatkan lagi melalui kehandalan , dan jaminan untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam faktor pendukung Kompetensi sumber daya manusia oleh pegawai Dinas Pemberdayaan Provinsi Jawa Timur sudah baik dan mempunyai pegawai yang berkompeten. Karena pegawai atau petugas mampu mengoperasikan komputer. Pegawai yang paling banyak bekerja disini adalah lulusan S1. Tetapi ada beberapa yang kurang berkompeten dan perlu adanya bimbingan. Dalam faktor pendukung Kesadaran masyarakat untuk merespon sudah cukup baik. Segala pengurusan sistem administratif juga sudah sangat mudah dijangkau oleh masyarakat. Tetapi ada yang belum paham di sistem pelayanan juga bisa melalui website atau online karena masyarakat yang kurang paham dengan hal tersebut

Dalam hal Faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan untuk Kompetensi sumber daya manusia saat melakukan pelayanan atau pemrosesan data kurang teliti , dan ada beberapa petugas yang kurang paham dengan hal tersebut. Dalam hal faktor penghambat Kesadaran Masyarakat masih kurang dalam sistem administrasi juga bisa diakses melalui website. Komunikasi berbeda arah antara petugas satu dengan petugas lainnya. Masyarakat kurang memenuhi persyaratan yang dilampirkan.

## **6. REFERENSI**

Ahmadi, Rulam. 2016. Metode Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi. Yogyakarta : Gava Media

Mukarom, Zaenal. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung : Pustaka Setia.

Wirawan. 2011. Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data. Jakarta: Raja Grfindo Persada

Nirmala, Dinda. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kakekku

Datang. Skripsi : Universitas Bhayangkara Surabaya

Nurmazizah, Irma. 2018. Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Skripsi : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Tussoliqah, Ari. 2014. Kualitas Managemen Pelayanan Publik.. Skripsi : Universitas Airlangga

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Daerah Provinsi Jawa Timur. Data dan progam-progam diunduh di <http://dpmd.jatimprov.go.id/program/bidangkd> pada tanggal 15 Januari 2021

Undang – Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<https://www.jurnal.unair.ac.id>