



E-ISSN 3032-601X & P-ISSN 3032-7105

Vol. 2, No. 2, Tahun 2025

MISTER

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science,
Technology and Educational Research

**Jurnal Penelitian Multidisiplin dalam Ilmu
Pengetahuan, Teknologi dan Pendidikan**

**UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH
KOTA BANDA ACEH**

mister@serambimekkah.ac.id

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science Technology
and Educational Research

Journal of MISTER

Vol. 2, No. 2, Tahun 2025

Pages: 2885–2892

Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Desa Banjar
Kemuning Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo

Umi Atyah. S, Muhammad Nauval. N, Satrio Tegar. P, Dewi Casmiwati

Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Hang Tuah

Article in Journal of MISTER

Available at : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

DOI : <https://doi.org/10.32672/mister.v2i2.3053>

How to Cite this Article

APA : Atyah. S, U. ., Nauval. N, M. ., Tegar. P, S., & Casmiwati, D. (2025). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Desa Banjar Kemuning Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 2(2), 2885 - 2892. <https://doi.org/10.32672/mister.v2i2.3053>

Others Visit : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is a scholarly journal dedicated to the exploration and dissemination of innovative ideas, trends and research on the various topics include, but not limited to functional areas of Science, Technology, Education, Humanities, Economy, Art, Health and Medicine, Environment and Sustainability or Law and Ethics.

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is an open-access journal, and users are permitted to read, download, copy, search, or link to the full text of articles or use them for other lawful purposes. Articles on Journal of MISTER have been previewed and authenticated by the Authors before sending for publication. The Journal, Chief Editor, and the editorial board are not entitled or liable to either justify or responsible for inaccurate and misleading data if any. It is the sole responsibility of the Author concerned.



ISSN 3032-7105

ISSN 3032-601X



Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Desa Banjar Kemuning Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo

Umi Atyah. S¹, Muhammad Nauval. N², Satrio Tegar. P³, Dewi Casmiwati⁴

Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Hang Tuah^{1,2,3,4}

*Email Korespondensi: dewi.casmiwati@hangtuah.ac.id

Diterima: 05-02-2025

| Disetujui: 06-02-2025

| Diterbitkan: 07-02-2025

ABSTRACT

This study aims to determine the Reform of Public Service Administration in Banjar Kemuning Village, Sedati District, Sidoarjo Regency. This study uses a qualitative descriptive approach method. The results of this study indicate that the Service in Banjar Kemuning Village has met the indicators of the theory of public service quality according to Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988). All services use digital, namely websites or applications. Although there are slight obstacles from the facilities and infrastructure, namely the application or website has server problems or in other words "errors". However, the Banjar Kemuning village government provides a solution by continuing to serve offline or coming to the village office. The suggestion given is to improve the facilities and infrastructure in Banjar Kemuning, including adequate WiFi and computers that can run smoothly for applications.

Key Words: Reformation, Service, Digital, Banjar Kemuning

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Desa Banjar Kemuning Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan di Desa Banjar Kemuning sudah memenuhi indikator dari teori kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Seluruh pelayanannya menggunakan digital yaitu website atau aplikasi. Meskipun ada sedikit kendala dari sarana dan prasarana yaitu aplikasi atau website ada gangguan permasalahan server atau kata lain "error". Akan tetapi, pemerintah desa Banjar Kemuning memberikan solusi dengan tetap melayani secara offline atau datang ke kantor desa. Saran yang diberikan adalah meningkatkan sarana dan prasarana di Banjar Kemuning, diantaranya WiFi yang memadai dan komputer yang bisa lancar untuk aplikasi.

Kata Kunci: Reformasi, Pelayanan, Digital, Banjar Kemuning

PENDAHULUAN

Reformasi administrasi merupakan pembentukan kekuatan baru untuk mengubah cara berpikir dan sistem administrasi sehingga mereka dapat mengatasi tantangan atau hambatan dalam proses perubahan, terutama dalam hal bagaimana administrasi negara dijalankan. Menurut Caiden (1991), bahwa reformasi administrasi yang dilakukan di negara berkembang disebabkan oleh ketidakmampuan pemerintah untuk mengelola pinjaman asing. Negara-negara pemberi bantuan menyarankan reformasi administrasi, reorganisasi dan revitalisasi perusahaan publik, dan modernisasi proses manajemen. Dengan meningkatkan kemampuan administrasi pemerintah untuk membangun negara dan meningkatkan kehidupan masyarakat, tujuan akhir dari operasi tersebut adalah untuk memodernisasi administrasi pemerintah. Pandangan serupa dikemukakan oleh Ali Farazmand (2002), Penekanannya lebih tertuju pada pembaharuan dan perubahan mendasar dalam upaya peningkatan kapasitas struktur dan proses sistem administrasi.

Dari ragam pendapat dari para ahli tersebut dapat disimpulkan ada 3 karakteristik yang membedakan reformasi administrasi. Pertama, reformasi administrasi berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan kemampuan administrasi. Kedua, lokus yang ditekankan adalah administrasi pemerintah. Ketiga, tujuannya adalah meningkatkan kemampuan administrasi pemerintah untuk meningkatkan pembangunan nasional dan kehidupan masyarakat. Pemerintah melakukan reformasi administrasi sebagai tanggapan terhadap perubahan lingkungan yang dinamis di tingkat internasional, nasional, dan lokal. Perubahan ini memerlukan penyesuaian dan perbaikan pada visi, misi, nilai, struktur, sistem organisasi, dan prosedur kerja. Selain itu, reformasi administrasi yang tidak memadai dari pemerintah juga menyebabkan perubahan lingkungan tersebut.

Pemanfaatan teknologi yang tepat sasaran akan membuat melakukan aktivitas dan pekerjaan sehari-hari lebih mudah. Saat ini, teknologi yang berkembang pesat dan banyak digunakan adalah sistem berbasis *website*, dengan demikian dapat mempermudah untuk mengakses data dari mana saja dengan jaringan internet (Al Hasri & Sudarmilah, 2021). *Website* merupakan sekumpulan halaman yang saling terhubung dan dapat diakses melalui internet. Halaman-halaman ini biasanya terdiri dari teks, gambar, video, dan elemen multimedia lainnya. Dengan demikian, instansi pemerintah memanfaatkan teknologi ini untuk meningkatkan pelayanan public serta sebagai sistem informasi yang digunakan menyebarkan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh semua masyarakat.

Beberapa kota besar di Indonesia telah melakukan reformasi di dalam pemerintahannya seperti Jakarta, Makassar, Surabaya, dan lain-lain (Nugroho, Sulistiyo Ardi., 2016). Salah satu kota besar di Indonesia yang melakukan Reformasi Administrasi pada Pelayanan public nya di kota Sidoarjo. Di kota Sidoarjo, bentuk pelaksanaan reformasi administrasi salah satunya adalah dengan penerapan konsep *smart city*. Kota Sidoarjo memiliki sistem pemerintahan yang lebih baik karena pertumbuhan teknologinya yang cepat. Di era digital saat ini, kemampuan pemerintah kota harus ditingkatkan secara *real-time* untuk memecahkan masalah dengan efektif dan efisien. Faktor keberhasilan penerapan *smart city* adalah kemampuan pemerintah dalam mengakselerasi pembangunan smart infrastruktur dan kemampuan masyarakat untuk menggunakan teknologi yang digunakan dalam sistem pemerintahan. Selain itu, faktor keberhasilan penerapan *smart city* ditunjukkan oleh peningkatan efektivitas, perbaikan kualitas layanan, tidak ada konflik kepentingan di dalam pemerintahan, fokus pada kepentingan, dan kurangnya konflik kepentingan.

Sidoarjo memiliki 31 kelurahan dan 322 desa yang tersebar di 18 kecamatan salah satu desa yang terdapat di kecamatan Sedati ialah Desa Banjar Kemuning. Desa Banjar Kemuning memiliki luas sebesar 24,47 Ha serta memiliki jumlah penduduk sebanyak 1737 orang dan 457 KK (hasil wawancara peneliti,

2024). Desa ini berbatasan sebelah utara berbatasan dengan Desa Segoro Tambak, sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Gisik Cemandi, sebelah Timur berbatasan dengan selat Madura, sebelah barat berbatasan dengan lanudal Juanda.

Desa Banjar Kemuning, terus-menerus melakukan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan melakukan berbagai Langkah berupa inovasi pembaharuan terhadap pelayanan administrasi kependudukan diantaranya adalah melakukan terobosan baru dengan menerbitkan pelayanan Admindak di setiap kecamatan di Kabupaten Blitar dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Surat Pindah Domisili, Akte Kelahiran.

Dalam proses pelaksanaan reformasi administrasi pastinya ada hambatannya, seperti reformasi administrasi pelayanan public di Desa Banjar Kemuning yang awalnya pelayanan tatap muka atau secara *offline* dan sekarang pelayanannya melalui *online* dengan menggunakan aplikasi atau *website*, pelayanan ini telah berjalan dari tahun 2020. Pemanfaatan digitalisasi pada pelayanan public di desa Banjar Kemuning dapat mempermudah dalam mengurus administrasi kependudukannya. Namun sayangnya, masih saja ada penduduk yang tidak tahu cara menggunakan inovasi ini (Febyana & Ismail, 2022). Terdapat beberapa faktor penghambat, salah satunya ialah Ketika aplikasi atau *website* tersebut terdapat masalah pada bagian *server* atau kata lain "*error*" (hasil wawancara peneliti, 2024).

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah maka peneliti tertarik untuk meneliti yang berjudul "Reformasi Administrasi Pelayanan Kependudukan di Desa banjar Kemuning Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo", pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayan yang sangat diperlukan oleh masyarakat sehingga perubahan dan inovasi kearah yang lebih baik penting dilakukan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang baik dan mudah. Maka dalam rangka memaksimalkan inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan penelitian ini penting dilaksanakan.

TINJAUAN PUSTAKA

Berikut bebarapa tinjaun dari pengertian indikator-indikator yang akan dibahas dalam penelitian kali ini, menyertakan pengertian dari indicator yang akan dibahas. Berikut adalah tinjauan pustakan yang akan dibahas:

1. Reformasi Administrasi

Secara umum, reformasi administrasi berarti meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Ini mencakup pergeseran dari birokrasi yang kaku menuju sistem yang lebih responsive (Abdurrohman, Yaqub Cikusin, 2022). Reformasi Administrasi bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang baik yang didukung oleh penyelenggara negara yang profesional, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, dan meningkatkan pelayanan publik untuk memberikan layanan terbaik. Reformasi birokrasi memiliki beberapa tujuan selain tujuan yang disebutkan di atas. Mereka adalah sebagai berikut: 1) Terwujudnya birokrasi profesional, netral, dan sejahtera yang mampu menempatkan diri sebagai abdi negara dan abdi masyarakat untuk meningkatkan pelayanan masyarakat; 2) Terwujudnya kelembagaan pemerintah yang fleksibel, efektif, dan efisien di tingkat pusat dan daerah; dan 3) Terwujudnya ketatalaksanaan (pelayanan publik) yang profesional, fleksibel, dan efisien (Irawan, 2024). Perlu adanya reformasi dalam birokrasi karena menyangkut penyelenggaraan negara untuk mewujudkan perbaikan pada

pelayanan publik. Reformasi birokrasi akan berpengaruh dan memberikan dampak positif terhadap pelayanan public (Handrian & Putriani, 2021).

Reformasi administrasi sendiri dilaksanakan dengan adanya kemampuan secara bertahap pada aparatur sebagai perwujudan yang berpegang teguh pada norma menjadi sesuai dengan kenyataan yang ada (Salsabila et al., 2024).

2. Pelayanan publik

Pelayanan publik adalah semua aktivitas atau layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum. Pelayanan ini mencakup berbagai bidang, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, infrastruktur, dan administrasi. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memastikan akses yang adil terhadap sumber daya dan layanan. Pelayanan public merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur negarasesuaidengan UUD 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social (Widanti, 2024). Terdapat tiga hal yang menarik tentang pelayanan public, yaitu: sektor publik, pelayanan publik, dan penyediaan layanan atau layanan. Pelayanan publik berarti kegiatan dan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk kepentingan domain publik dan untuk kepentingan masyarakat umum (Wibowo & Kertati, 2022).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengetahui kesimpulan yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui bagaimana reformasi administrasi pada pelayanan di Desa Banjar Kemuning Kabupaten Sidoarjo. Menggunakan teori pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988), yang di dalamnya memiliki indikator sebagai berikut Keandalan (*reliability*), *Ketanggapan (responsive)*, *Keyakinan (confidence)*, Empati (*emphaty*), dan Berwujud (*tangible*). Dimana teori ini sesuai dengan kultur yang ada dalam organisasi publik sebagai Lembaga Pemerintah. Menurut Miles & Huberman (2014) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

Peneliti akan melakukan observasi partisipatif di balai desa Banjar Kemuning untuk memahami proses bagaimana reformasi administrasi secara langsung. Data yang didapatkan melalui beberapa sumber yaitu observasi, wawancara, dan analisis dokumen akan disatukan melalui triangulasi. Hal itu akan memungkinkan peneliti untuk memverifikasi dan memvalidasi temuan-temuan penelitian, serta memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang implementasi kebijakan. Observasi yang dilakukan peneliti yaitu dengan berpartisipasi dalam kegiatan sehari-hari sehingga dapat diamati secara langsung dinamika, tantangan, dan interaksi yang terjadi. Wawancara akan dilakukan dengan para pejabat dan staf akan membantu dalam pemahaman lebih lanjut tentang persepsi, pemikiran, dan pengalaman mereka terkait reformasi administrasi pelayanan di desa banjar kemuning.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada desa Banjar Kemuning Sidoarjo. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini memenuhi karakteristik penelitian kualitatif. Permasalahan awal adalah seperti yang dijelaskan yaitu kelurahan desa sebagai salah satu lembaga yang melayani masyarakat menjadi sangat penting untuk menyediakan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan menjaga kualitas dari pelayanan tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung pada persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. Maka peneliti ingin mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat khususnya masyarakat di desa Banjar Kemuning Sidoarjo. Demikian, dalam penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan Teori Leonard L. Berry dan Parasuraman yang memiliki lima dimensi yang kemudian menjadi indikator untuk mengukur kualitas jasa diantaranya Tangibles (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian), dan Emphaty (empati).

Dalam menganalisis kualitas pelayanan publik di Desa Banjar Kemuning, digunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*)

Pelayanan publik di Desa Banjar Kemuning telah menunjukkan keandalan yang baik dengan menjalankan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, meskipun kadang menghadapi kendala. Sebagai contoh, ketika terjadi gangguan pada layanan digital, masyarakat tetap mendapatkan pelayanan dengan beralih ke metode tatap muka sebagai solusi alternatif. Ketanggapan ini membantu menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di desa tersebut.

2. Ketanggapan (*responsive*)

Pegawai di Desa Banjar Kemuning mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Pelayanan diberikan dengan sigap, terutama ketika masyarakat membutuhkan arahan lebih lanjut. Pegawai desa juga terlihat proaktif dalam memberikan panduan yang jelas, sehingga masyarakat merasa terbantu dalam proses pelayanan.

3. Keyakinan (*confidence*)

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Desa Banjar Kemuning telah berhasil menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dari masyarakat. Masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur administrasi mendapatkan panduan yang ramah dan sabar dari pegawai, sehingga terbangun kesan positif dan rasa percaya terhadap pelayanan desa.

4. Empati (*emphaty*)

Pelayanan di Desa Banjar Kemuning menunjukkan empati tinggi dengan memberikan perhatian khusus terhadap kendala masyarakat dalam mengakses layanan digital. Sebagai contoh, banyak masyarakat yang belum memiliki email sebagai syarat penggunaan layanan berbasis digital. Pegawai dengan aktif membantu membuatkan akun bagi masyarakat tersebut, sehingga mereka tetap dapat mengakses layanan yang dibutuhkan.

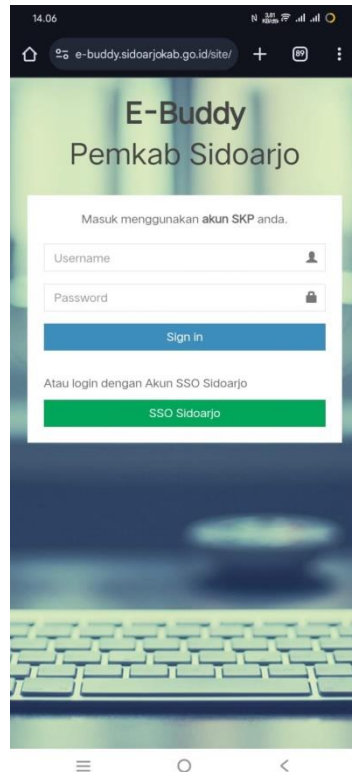
5. Berwujud (*tangible*)

Desa Banjar Kemuning telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan publik berbasis digital. Tersedia aplikasi seperti *e-buddy*, *Sipraja*, dan *Pajak Daerah Sidoarjo*

(PDS) yang memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai jenis pelayanan administrasi. Hal ini menunjukkan kesiapan infrastruktur yang menjadi penunjang penting bagi peningkatan kualitas layanan di desa

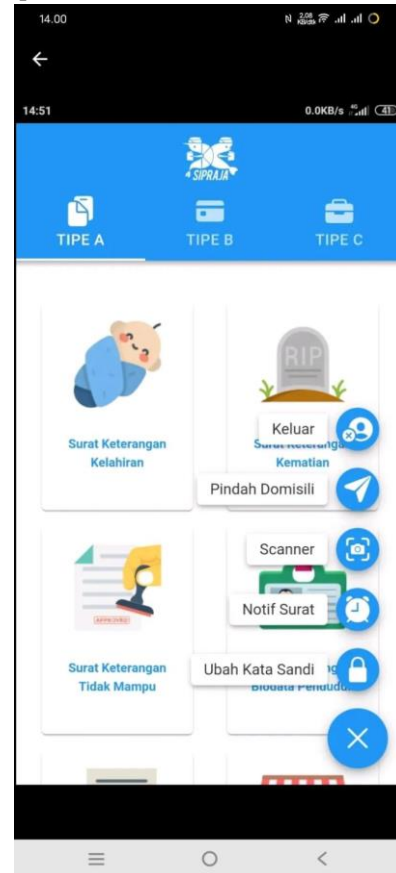
Berikut beberapa aplikasi dan website:

Gambar 1.1 website E-Buddy



Sumber: <https://e-buddy.sidoarjokab.go.id/site/login>

Gambar 1.2 Aplikasi SIPRAJA



Sumber: diolah penulis, 2024

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan aplikasi berbasis desktop dan mobile yang digunakan untuk mempermudah proses kerja aparatur di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan gambar 1.2 menunjukkan aplikasi yang digunakan untuk mengurus berbagai layanan administrasi kependudukan, perijinan, dan non perijinan di Kabupaten Sidoarjo: Mengurus surat menyurat, Mengurus dokumen kependudukan, Mengurus izin secara online, Layanan antar surat gratis, Layanan cetak mandiri.

Dari kelima indikator tersebut, dapat dibahas bahwa pelayanan publik di Desa Banjar Kemuning telah menunjukkan kualitas yang signifikan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Keandalan pelayanan terlihat dari kemampuannya untuk tetap berjalan meskipun terjadi kendala teknis, di mana solusi langsung diberikan tanpa mengurangi kualitas dan kepastian layanan. Hal ini menunjukkan bahwa desa Banjar Kemuning telah menerapkan prinsip fleksibilitas dan komitmen untuk menjaga stabilitas layanan. Selain itu, ketanggapan para pegawai mencerminkan kesiapan mereka dalam menghadapi berbagai situasi

yang membutuhkan respon cepat, yang menunjukkan bahwa sistem pelayanan desa telah diorganisasi dengan baik untuk mengatasi kebutuhan mendesak yang sering kali muncul secara tiba-tiba.

Pada dimensi keyakinan, terlihat bahwa masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan desa, yang diperkuat oleh pendekatan personal para pegawai dalam memberikan penjelasan dan bimbingan. Pengalaman masyarakat yang dibantu dengan ramah serta sikap positif pegawai membentuk persepsi bahwa desa tersebut dapat diandalkan sebagai penyedia layanan yang responsif dan amanah. Empati yang ditunjukkan para pegawai pun menjadi aspek penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah desa dan masyarakat, di mana setiap individu yang menghadapi kesulitan khusus tetap mendapatkan dukungan penuh untuk memperoleh akses layanan. Hal ini memperlihatkan bahwa aspek humanis pelayanan turut diperhatikan sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara holistik.

Sarana dan prasarana yang memadai, seperti adanya aplikasi berbasis digital, mendukung realisasi layanan berwujud yang dapat diakses secara lebih praktis. Pengembangan aplikasi layanan ini tidak hanya memperlihatkan kesiapan infrastruktur digital di desa, tetapi juga mencerminkan komitmen desa untuk memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik. Dengan adanya pemenuhan seluruh indikator kualitas pelayanan publik ini, dapat dikatakan bahwa Desa Banjar Kemuning telah menjalankan standar pelayanan yang memadai dan efektif. Hal ini menunjukkan bahwa melalui manajemen pelayanan yang sistematis, kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik, serta adanya kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam memanfaatkan layanan di desa tersebut.

Secara keseluruhan, pelayanan publik di Desa Banjar Kemuning memperlihatkan implementasi kualitas layanan yang komprehensif, mencakup keandalan dalam menghadapi kendala, ketanggapan pegawai dalam merespon kebutuhan masyarakat, serta kemampuan membangun keyakinan dan kepercayaan melalui pendekatan yang personal. Dukungan empati pegawai terhadap kesulitan yang dialami masyarakat memperlihatkan adanya perhatian yang lebih kepada setiap individu, sementara sarana digital yang memadai mencerminkan kemajuan desa dalam mengadopsi teknologi demi meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. Hal ini menunjukkan bahwa desa telah berhasil membangun sistem pelayanan yang adaptif, responsif, dan berfokus pada kepuasan serta kenyamanan masyarakat, dengan tetap memperhatikan aspek kemanusiaan dalam setiap interaksi pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan Pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Reformasi Administrasi Pelayanan di Desa Banjar Kemuning sudah memenuhi indikator dari teori kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yaitu Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsive*), Keyakinan (*confidence*), Empati (*emphaty*), dan Berwujud (*tangible*). Karena seluruh pelayanannya menggunakan digital yaitu *website* atau aplikasi. Meskipun ada sedikit kendala dari sarana dan prasarana yaitu aplikasi atau *website* ada gangguan permasalahan *server* atau kata lain “*error*”. Akan tetapi, pemerintah desa Banjar Kemuning memberikan solusi dengan tetap melayani secara *offline* atau datang ke kantor desa.

SARAN

Kajian ini memberi saran untuk meningkatkan sarana dan prasarana di Banjar Kemuning, diantaranya WiFi yang memadai dan komputer yang bisa lancar untuk aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, Yaqub Cikusin, A. (2022). Reformasi Birokrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 16(6), 2018.
- Al Hasri, M. V., & Sudarmilah, E. (2021). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banaran. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 249–260. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1056>
- Caiden. (1991). *Administrative Reform Comes of Age*.
- Farazmand, A. (2002). *Administrative Reform in Developing Nations*.
- Febyana, T., & Ismail, H. (2022). Reformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Program Kalimasada di Kelurahan Warugunung. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(5), 150–155.
- Handrian, E., & Putriani, S. (2021). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(2), 143. <https://doi.org/10.31764/jiap.v9i2.5225>
- Irawan, F. R. (2024). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 03(05).
- Nugroho, Sulistiyo Ardi., K. dan P. H. (2016). Reformasi administrasi pelayanan publik. *jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 2(1), 13–27.
- Salsabila, S., Fadhly, Z., & Husna, C. A. (2024). Analisis Strategi Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Melalui SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Barat. *Journal of Administration, Governance, and Political Issues*, 1(1), 13–22. <https://doi.org/10.47134/jagpi.v1i1.2503>
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service and Governance Journal*, 3(01), 01. <https://doi.org/10.56444/psgj.v3i01.2785>
- Widanti, N. P. T. (2024). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>