

Implementasi Kebijakan Satgas Adminduk dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Lojejer Kabupaten Jember

Dhimas Ainun Najib¹, Putri Robiatul Adawiyah^{2*}

^{1,2} Muhammadiyah University Jember; dhimasainun99@gmail.com, putri.ra@unmuhjember.co.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Kebijakan Satgas Adminduk dalam meningkatkan pelayanan Administrasi di Desa Lojejer Kabupaten Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deksriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemerintah Desa Lojejer melalui Keputusan Kepala Desa Lojejer Nomor:141/10/35.09.11.01/2021 membentuk sebuah pelayanan administrasi kependudukan melalui Satgas Adminduk untuk menjawab setiap keluhan masyarakat terkait dokumen kependudukan. Desa Lojejer mengupayakan sebuah pelayanan administrasi kependudukan untuk memberikan solusi dari semua permasalahan administrasi kependudukan yang dikeluhkan oleh masyarakat dengan menciptakan sebuah pelayanan administrasi kependudukan dengan konsep jemput bola melalui Satgas Adminduk. Berdasarkan hasil penelitian implementasi kebijakan Satgas Adminduk dalam meningkatkan pelayanan di Desa Lojejer dengan empat variabel diantaranya komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur organisasi berjalan dengan baik, tetapi perlu dilakukan sosialisasi terkait Satgas Adminduk agar masyarakat mampu memahami hal yang berkaitan dengan pelayanan administrasi. Dan Ketua Satgas Adminduk harus mempertimbangkan honor anggota Satgas Adminduk yang kecil agar pelaksanaan pelayanan Satgas Adminduk berjalan dengan baik

Katakunci: Implementasi, Satgas Adminduk, Pelayanan

DOI: <https://doi.org/10.47134/par.v1i1.1936>

*Correspondensi: Putri Robiatul Adawiyah

Email: putri.ra@unmuhjember.co.id

Received: 04-09-2023

Accepted: 14-10-2023

Published: 25-11-2023



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

administrative services. And the Chair of the Adminduk Task Force must consider the small honorarium for members of the Adminduk Task Force so that the Adminduk Task Force's services run well.

Keywords: Implementation, Adminduk Task Force, Service

Pendahuluan

Administrasi kependudukan adalah suatu bentuk kegiatan yang ditujukan untuk pelayanan, pengelolaan, dan pembangunan umum, yang berkaitan dengan penataan dan dokumensi dan informasi kependudukan yang disediakan oleh daftar kependudukan, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan (Iglesias, 2019). Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2013 pasal (1) administrasi kependudukan merupakan 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 (*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, n.d.). Administrasi kependudukan memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan di Indonesia, yang mana dari sistem administrasi kependudukan tersebut dapat digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai data penduduk yang sesuai dengan kenyataan yang ada di daerah tempat tinggal masyarakat tersebut. Menurut Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki kewajiban untuk melindungi dan memberikan pengakuan terhadap semua penduduknya secara adil dan rata tanpa membedakan status tertentu (Wu, 2018).

Satgas adminduk di luncurkan pertama kali pada bulan juni 2021, akan tetapi pelayanan satgas adminduk ini sudah berjalan mulai bulan januari (Viralkata.com, 2021). Kepala Desa Lojejer yaitu Muhammad Sholeh, S.H., M,Si menjelaskan bahwa tugas pokok satgas adminduk adalah penghubung antara Kepala Desa dengan masyarakat dan juga untuk mempermudah pelayanan data administrasi kependudukan di Desa Lojejer. Pada tanggal 16 November 2021 telah diluncurkan satgas dengan judul "Launching Satgas Adminduk pertama di Indonesia" dan dihadiri oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jember, Isnaini Dwi Susanti, SH, M.Si., anggota satgas adminduk dan segenap perangkat Desa Lojejer. Berdasarkan ketetapan Kepala Desa Lojejer dalam PERDES Nomor: 141/10/35.09.11.01/2021 tentang "Koordinator dan Satgas Adminduk Desa Lojejer". Hal tersebut didasarkan pada peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 7 tahun (2015) pasal 225 ayat 2 tentang desa yang berisi "Desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa" (*Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Desa*, n.d.).

Satgas adminduk dibentuk untuk memberikan pelayanan secara cepat kepada masyarakat, tugas pokok satgas adminduk yaitu memberikan kemudahan keluar masuknya data masyarakat terkait pelayanan di Desa Lojejer, diawali dengan pendaftaran sampai selesai menjadi suatu dokumen secara fisik, oleh karena dengan adanya satgas adminduk ini masyarakat tidak perlu bersusah payah melalui atau datang langsung ke Dispendukcapil Jember, dikarenakan sudah dibantu satgas adminduk terkait pengurusan dokumen. Kepala Desa Lojejer merekrut masyarakat desanya sendiri untuk dijadikan sebagai petugas satgas adminduk, akan tetapi teruntuk warga yang memahami dan menguasai mengenai IT (*Keputusan Kepala Desa Lojejer Nomor: 141/10/35.09.11.01/2021 Tentang Koordinator Dan Satgas Adminduk Desa Lojejer*, n.d.). Jumlah warga yang terpilih menjadi anggota satgas adminduk berjumlah 24 orang, yang terdiri dari 14 perempuan dan

10 laki-laki, masyarakat tersebut diseleksi dari 12 RW yang ada di Desa Lojejer sehingga disetiap RW memiliki perwakilan satgas adminduk, dalam menjalankan tugas sebagai satgas adminduk dengan upah sebesar Rp. 300.000,00 setiap bulan yang diambil dari dana APBDes (Liddy, 2019).

Tahap pelayanan satgas adminduk diawali dengan masyarakat melakukan pengajuan permohonan pelayanan administrasi kependudukan kepada satgas adminduk dengan membawa persyaratan yang sudah ditentukan (Maryam, 2016). Kemudian akan diajukan oleh satgas adminduk secara online melalui sosial media whatsapp dengan mengisi dan melengkapi data diri pemohon berdasarkan jenis dokumen yang akan diajukan dan juga mengunggah persyaratan yang sudah diisi secara lengkap, email yang digunakan pada data diri pemohon menggunakan alamat e-mail desa sehingga setelah proses data selesai akan masuk ke email desa (Maust, 2018). Selanjutnya satgas adminduk akan mengirimkan data pemohon kepada dispendukcapil supaya data dapat segera diproses, jenis dokumen seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) dan SKPWNI yang sudah selesai diproses akan segera dikirim ke email desa dalam bentuk softfile, kemudian dokumen tersebut akan dicetak oleh bapak Hendik selaku Kasi Pemerintahan sekaligus menjabat Ketua Satgas Adminduk di kantor Desa Lojejer. Dokumen yang telah selesai di cetak akan diberikan oleh anggota satgas adminduk untuk dibagikan ke warga yang bersangkutan, sedangkan dokumen seperti KIA dan KIP akan dicetak di Dispendukcapil Jember, yang kemudian petugas Dispendukcapil Jember akan mengirim dokumen tersebut di Kecamatan Wuluhan, yang pada akhirnya petugas satgas adminduk diwajibkan untuk mengambil dokumen tersebut dan dibagikan ke warga yang bersangkutan (Jatmiko, 2018).

Metode

Jenis dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang merupakan penelitian yang dilakukan agar dapat menjawab fenomena yang dialami oleh masyarakat. Tipe penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif yang menggambarkan data dengan menjelaskan data tersebut.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Lojejer, Kecamatan Wuluhan, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Alasan memilih lokasi penelitian tersebut karena Desa Lojejer merupakan salah satu desa di Kabupaten Jember bahkan Indonesia yang membuat Satgas Adminduk pertama kalinya. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah 2 bulan (20 Maret 2023 - 18 Mei 2023) sehingga hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Sumber Data

Dalam penelitian ini data primer sangat dibutuhkan karena data yang akan didapatkan sangat akurat seperti observasi, wawancara, survei, dan dokumentasi. Data sekunder ini berupa dari sumber artikel, jurnal, buku, situs *website*, dll yang terkait dalam penelitian.

Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pemilihan sampel yang mana data dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu yang ditetapkan oleh peneliti.

Tabel 1 Informan Penelitian

NO.	NAMA	JABATAN
1	Bpk. Hendik	Ketua Satgas adminduk
2	Ibu Erni	Anggota Satgas Adminduk
3	Ibu Irma	Anggota Satgas Adminduk
4	Bpk. Ajis	Masyarakat lojejer
5	Bpk. Hermawan	Masyarakat lojejer

Metode Analisis Data

1. Reduksi data, yaitu tahapan memilih data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memudahkan dalam proses selanjutnya.
2. Penyajian data, yaitu mengorganisasikan dan menyatukan data dari informasi agar dapat disimpulkan dan dilakukan dengan singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.
3. Penarikan kesimpulan, yaitu menarik kesimpulan dan verifikasi yang mana kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang valid dan konsisten.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Desa Lojejer Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember

Desa Lojejer merupakan salah satu Desa yang berada di wilayah Kecamatan Wuluhan dan terletak dibagian paling selatan. Mayoritas masyarakat Desa Lojejer bekerja sebagai petani, nelayan, dan produsen gula merah (George, 2018). Desa lojejer menjadi salah satu sentra penghasil gula merah yang ada di Kabupaten Jember. Luas Desa Lojejer adalah 1.632,066 Ha, yang terdiri dari tiga Dusun, yaitu Dusun Krajan, Dusun Sulakdoro dan Dusun Kepel dengan batas-batas wilayah Desa sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Desa Tamansari
- b. Sebelah Timur : Desa Ampel dan Desa Dukuhdempok
- c. Sebelah Selatan : Samudra Hindia
- d. Sebelah Barat : Desa Pugerwetan

Satgas Adminduk

Satgas adminduk dibentuk oleh Pemerintah Desa Lojejer untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat Desa Lojejer. Satgas Adminduk memiliki tugas untuk melayani masyarakat dibidang administrasi kependudukan dengan mendatangi masyarakat dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dikediaman mereka. Berikut langkah-langkah pelayanan

administrasi kependudukan melalui Satgas Adminduk di Desa Lojejer Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember (Woldie, 2018).

Tugas pokok Satgas Adminduk yaitu memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan mendatangi kediaman masyarakat, mereka data permohonan pelayanan administrasi kependudukan yang diajukan oleh masyarakat, mengurus permohonan pembuatan dokumen masyarakat secara *online* melalui *whatsapp* yang disediakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember, serta mendistribusikan dokumen yang telah selesai kepada pemohon (Hackett, 2018).

Satgas Adminduk diketuai oleh Bapak Hendik Iswahyudi, S.H. dengan jabatan Korlap dan beliau merupakan salah satu Perangkat Desa Lojejer yang menjabat sebagai Kasi Pemerintah. Desa Lojejer terdiri dari 12 RW yang masing-masing RW tersebut memiliki 2 Satgas Adminduk.

- a. RW 1 Dusun Krajan : Siti Mutmaidah dan Siti NurHabibah.
- b. RW 2 Dusun Krajan : Abel Roikhotul Jannah dan Didik Purba.
- c. RW 3 Dusun Krajan : Lusiana Ambarwati dan Novilia.
- d. RW 4 Dusun Sulakdoro : Deni Agus Slamet dan Sambang Hariyanto
- e. RW 5 Dusun Sulakdoro : Riana Prihantini dan Budi Setyawan
- f. RW 6 Dusun Sulakdoro : Moh. Roni Wijaya dan Rike Ratnawati
- g. RW 7 Dusun Sulakdoro : Irma Inayati dan Nia Anira
- h. RW 8 Dusun Kepel : Erny Juwita Ningtyas dan Defa Rubiantoro
- i. RW 9 Dusun Kepel : Priati dan Five Mei Chumairoh
- j. RW 10 Dusun Kepel : Wahyu Rizqi dan Sofyan Sahuri
- k. RW 11 Dusun Kepel : M Zainur Roziqin dan Windi Anisa Agustin
- l. RW 12 Dusun Kepel : Sri Puji Rahayu dan Agus Andriyanto

Implementasi Kebijakan Satgas Adminduk Dalam Meningkatkan Pelayanan Komunikasi

Komunikasi berarti bahwa implementasi suatu kebijakan yang sukses mensyaratkan para pelaksana mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana tujuan dan sasaran kebijakan harus dikomunikasikan kepada kelompok sasaran untuk mengurangi distorsi implementasi (Akib, 2010).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang informan yaitu bapak Hendik yang menjabat sebagai ketua satgas adminduk ketika ditanyakan tentang bagaimana komunikasi antara sesama anggota dalam menjalankan mplementasi komunikasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan beliau mengungkapkan bahwa: Saya sebagai ketua satgas adminduk mengintruksikan kepada semua anggota agar berkumpul satu bulan sekali untuk mengoreksi apa yang salah dan selain itu komunikasi antara sesama anggota itu paling banyak di grub whatsapp mesenger agar lebih mudah saat komunikasi atau membicarakan masalah yang selain itu saya mengajak RT/RW juga ikut berpartisipasi dalam menjalankan tugas satgas adminduk untuk komunikasi terhadap masyarakat dan kita juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat

untuk memberikan bahwa membuat dokumen adminduk sudah bisa melalui Satgas Adminduk (Braun, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan seluruh informan tersebut ditemukan fakta dilapangan bahwa komunikasi antara anggota dengan anggota maupun anggota dengan masyarakat berjalan cukup baik (Vrazo, 2018). Hal ini ditandai dengan komunikasi antara sesama anggota satgas adminduk berjalan dengan baik dengan bertemu secara langsung sebulan sekali dan via grub watshap sehingga implementasi kumunikasi satgas andminduk terbilang bagus, walaupun komunikasai antara RT/RW kurang.

1. Sumber Daya

Sumberdaya, meskipun isi kebijakan dirumuskan dengan jelas dan konsisten, implementasi tidak akan efektif jika pelaksana tidak memiliki sumber daya untuk melaksanakannya. Sumber daya ini dapat berupa sumber daya manusia seperti penerapan pengetahuan dan sumber daya keuangan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang informan yang bernama bapak Hendik yang juga sebagai ketua satgas adminduk ketika ditanyakan tentang bagaimana Sumberdaya yang ada di Desa Lojejer untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dia menyatakan bahwa: petugas satgas adminduk dipilih dari warga Desa Lojejer yang paham teknologi dan berjumlah 24 orang, yang terdiri dari 10 laki-laki dan 14 perempuan, kita juga mewajibkan kepada petugas satgas punya HP android minimal 3 Gb dan anggota Satgas Adminduk mendapat honor Rp. 300.000 perbulan yang diambil dari APBDes (Shamsuzzaman, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan seluruh informan tersebut ditemukan fakta dilapangan bahwa Sumberdaya yang dimiliki Satgas Adminduk desa Lojejer, baik sumber daya manusia, sumber daya finansial, maupun sumber daya fasilitas sudah memadai. Terlihat dari sumber daya manusia yang sudah paham teknologi dan pegawai yang berjumlah 24 orang yang masing-masing mempunyai wilayah sendiri-sendiri, sedangkan sumber daya finansial petugas merasa kurang dengan honor 300 ribu perbulan karena untuk membeli kuota paket dan bahan bakar kendaraan. Untuk sumber daya fasilitas sudah baik karena semua satgas Adminduk sudah memiliki HP ram 3 gb.

2. Disposisi

Anggota satgas adminduk yang ada di Desa Lojejer sudah sesuai prosedur, namun belum berjalan optimal. Terlihat komitmen dari petugas satgas adminduk dalam menjalankan pelayanan tersebut. (Kiltz, 2019) Di sisi lain juga terlihat bahwa proses pelayanan adminduk dihari kerja saja, namun dalam pelayanan andminduk ini masih tetap berjalan dengan baik ketika masyarakat ingin mengajukan pembuatan adminduk.

3. Struktur birokrasi

Struktur organisasi yang bertanggungjawab atas implementasi kebijakan, berpengaruh signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi meliputi standar operasional prosedur (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi

yang terlalu panjang melemahkan kontrol dan menciptakan birokrasi, yaitu prosedur birokrasi yang kompleks dan rumit yang membuat operasi organisasi menjadi tidak fleksibel (Enayati, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang informan yang bernama bapak Hendik yang juga sebagai ketua satgas adminduk ketika ditanyakan tentang bagaimana struktur birokrasi atau SOP dalam melakukan pelayanan satgas Adminduk di Desa Lojejer untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dia menyatakan bahwa: Mengenai struktur organisasi dan SOP ini sudah dijelaskan mulai awal Tahap pelayanan satgas adminduk yaitu diawali dengan masyarakat melakukan pengajuan permohonan pelayanan administrasi kependudukan kepada satgas adminduk dengan membawa persyaratan yang sudah ditentukan (Kohrt, 2018). Kemudian akan diajukan oleh satgas adminduk secara online melalui sosial media whatsapp dengan mengisi dan melengkapi data diri pemohon berdasarkan jenis dokumen yang akan diajukan dan juga mengunggah persyaratan yang sudah diisi secara lengkap, e-mail yang digunakan pada data diri pemohon menggunakan alamat e-mail desa sehingga setelah proses data selesai akan masuk ke e-mail desa (Modi, 2019). Selanjutnya satgas adminduk akan mengirimkan data pemohon kepada dispendukcapil supaya data dapat segera di proses, jenis dokumen seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) dan SKPWNI yang sudah selesai diproses akan segera dikirim ke email desa dalam softfile, kemudian dokumen tersebut akan dicetak oleh bapak Hendik selaku Kasi Pemerintahan sekaligus menjabat Ketua Satgas Adminduk di kantor Desa Lojejer (Qi, 2018). Dokumen yang telah selesai di cetak akan diberikan oleh anggota satgas adminduk untuk dibagikan ke warga yang bersangkutan, sedangkan dokumen seperti KIA dan KIP akan dicetak di Dispendukcapil Jember, yang kemudian petugas Dispendukcapil Jember akan mengirim dokumen tersebut di Kecamatan Wuluhan, yang pada akhirnya petugas satgas adminduk diwajibkan untuk mengambil dokumen tersebut dan dibagikan ke warga yang bersangkutan. Dan kita sudah membagikan tugas masing-masing satgas yaitu 1 RW 2 petugas jadi tidak lagi ada yang tumpang tindih satu dengan yang lainnya dalam menjalankan tugasnya (Shen, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan seluruh informan tersebut ditemukan fakta dilapangan bahwa struktur birokrasi atau SOP dalam melakukan pelayanan anggota satgas adminduk yang ada Didesa Lojejer sudah berjalan dengan baik. Dapat dilihat dari pelayanan yang sangat mudah dan tidak berbelit-belit (Behl, 2022). Susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Satgas Adminduk memberikan kejelasan dalam menjalankan tugas dan pelayanan terhadap masyarakat tanpa harus ada yang tumpang tindih satu sama lain. ini juga dapat mengefisienkan kinerja dari pegawai dalam menjalankan tugas masing-masing (Kosec, 2020).

Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa:

- a. Komunikasi, berdasarkan hasil penelitian terkait komunikasi yang dilakukan oleh Satgas Adminduk Desa Lojejer Kabupaten Jember mengenai pelayanan Adminitrasi sudah baik. Komunikasi dilakukan antara sesama anggota Satgas Adminduk sudah lancar dengan adanya Grub Whatsapp dan berkumpul secara langsung sebulan sekali, selain itu komunikasi antara Satgas Adminduk dengan masyarakat terbilang baik karena Anggota satgas melakukan sosialisasi kepada masyarakat langsung maupun lewat media sosial.
- b. Sumber daya, berdasarkan hasil penelitian terkait sumber daya yang dimiliki oleh satgas Adminduk Desa Lojejerkabupaten Jember, baik sumber daya manusia yang kompeten dengan pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. walaupun sumber daya dana yang dialokasikan kepada honor satgas adminduk minim tapi anggota satgas bisa menerimanya.
- c. Disposisi, berdasarkan hasil penelitian terkait disposisi yang dilakukan oleh Satgas Adminduk Desa Lojejer Kabupaten Jember sudah berjalan dengan baik. Dapat dilihat dengan komitmen anggota Satgas Adminduk dalam menjalankan pelayanan Didesa Lojejer sudah sesuai prosedur, namun belum berjalan optimal. Terlihat komitmen dari petugas satgas adminduk dalam menjalankan pelayanan tersebut. Di sisi lain juga terlihat bahwa proses pelayanan adminduk dihari kerja saja, namun dalam pelayanan andminduk ini masih tetap berjalan dengan baik ketika masyarakat ingin mengajukan pembuatan adminduk.
- d. Struktur organisasi, berdasarkan hasil penelitian mengenai struktur birokrasi di Satgas Adminduk desa Lojejer Kabupaten Jember Sudah berjalan baik. Dapat dilihat dari tat kerja anggota satgas adminduk memberikan kejelasan dalam menjalankan tugas dan pelayanan kepada masyarakat tanpa harus ada yang tumpang tindih satu sama lain. ini juga dapat mengifisienkan kinerja anggota Satgas Adminduk masing-masing. Dengan struktur organisasi dan SOP yang jelas sehingga jalur dalam menjalankan tugas masing-masing menjadi jelas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat

Daftar Pustaka

- Akib, H. (2010). Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa dan Bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*, 2.
- Behl, A. (2022). Role of big data analytics capabilities to improve sustainable competitive advantage of MSME service firms during COVID-19 – A multi-theoretical approach. *Journal of Business Research*, 148, 378–389. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.05.009>
- Braun, M. (2019). At your service: Designing voice assistant personalities to improve automotive user interfaces a real world driving study. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*. <https://doi.org/10.1145/3290605.3300270>

- Enayati, S. (2018). Real-time ambulance redeployment approach to improve service coverage with fair and restricted workload for EMS providers. *Omega (United Kingdom)*, 79, 67–80. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2017.08.001>
- George, A. (2018). Evaluation of a midwifery initiated oral health-dental service program to improve oral health and birth outcomes for pregnant women: A Multi Centre Randomised Controlled Trial. *International Journal of Nursing Studies*, 82, 49–57. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.03.006>
- Hackett, C. (2018). Co-designing for quality: Creating a user-driven tool to improve quality in youth mental health services. *Health Expectations*, 21(6), 1013–1023. <https://doi.org/10.1111/hex.12694>
- Iglesias, O. (2019). Do Customer Perceptions of Corporate Services Brand Ethicality Improve Brand Equity? Considering the Roles of Brand Heritage, Brand Image, and Recognition Benefits. *Journal of Business Ethics*, 154(2), 441–459. <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3455-0>
- Jatmiko, B. (2018). The comparison of oripa teaching model and problem based learning model effectiveness to improve critical thinking skills of pre-service physics teachers. *Journal of Baltic Science Education*, 17(2), 300–319.
- Keputusan Kepala Desa Lojejer Nomor: 141/10/35.09.11.01/2021 tentang Koordinator dan Satgas Adminduk Desa Lojejer. (n.d.).
- Kiltz, U. (2019). Development of ASAS quality standards to improve the quality of health and care services for patients with axial spondyloarthritis. *Annals of the Rheumatic Diseases*. <https://doi.org/10.1136/annrheumdis-2019-216034>
- Kohrt, B. A. (2018). Reducing stigma among healthcare providers to improve mental health services (RESHAPE): Protocol for a pilot cluster randomized controlled trial of a stigma reduction intervention for training primary healthcare workers in Nepal. *Pilot and Feasibility Studies*, 4(1). <https://doi.org/10.1186/s40814-018-0234-3>
- Kosec, K. (2020). Can information improve rural governance and service delivery? *World Development*, 125. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2018.07.017>
- Liddy, C. (2019). A Systematic Review of Asynchronous, Provider-to-Provider, Electronic Consultation Services to Improve Access to Specialty Care Available Worldwide. *Telemedicine and E-Health*, 25(3), 184–198. <https://doi.org/10.1089/tmj.2018.0005>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 8–9.
- Maust, D. T. (2018). Association of the centers for medicare & medicaid services' national partnership to improve dementia care with the use of antipsychotics and other psychotropics in long-term care in the United States from 2009 to 2014. *JAMA Internal Medicine*, 178(5), 640–647. <https://doi.org/10.1001/jamainternmed.2018.0379>
- Modi, D. (2019). MHealth intervention “ImTeCHO” to improve delivery of maternal, neonatal, and child care services-A cluster-randomized trial in tribal areas of Gujarat, India. *PLoS Medicine*, 16(10). <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1002939>
- Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 7 Tahun 2015 tentang Desa. (n.d.).

- Qi, B. (2018). Fintech: AI powers financial services to improve people's lives. *Communications of the ACM*, 61(11), 65–69. <https://doi.org/10.1145/3239550>
- Shamsuzzaman, M. (2018). Using Lean Six Sigma to improve mobile order fulfilment process in a telecom service sector. *Production Planning and Control*, 29(4), 301–314. <https://doi.org/10.1080/09537287.2018.1426132>
- Shen, J. (2018). How does training improve customer service quality? The roles of transfer of training and job satisfaction. *European Management Journal*, 36(6), 708–716. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2018.02.002>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. (n.d.).
- Viralkata.com. (2021). *Ini Alasan Kuat Kades di Jember Bentuk Tim Satgas Adminduk*. <https://www.viralkata.com/ini-alasan-kuat-kades-di-jember-ini-bentuk-tim-satgas-adminduk/>
- Vrazo, A. C. (2018). Interventions to significantly improve service uptake and retention of HIV-positive pregnant women and HIV-exposed infants along the prevention of mother-to-child transmission continuum of care: systematic review. *Tropical Medicine and International Health*, 23(2), 136–148. <https://doi.org/10.1111/tmi.13014>
- Woldie, M. (2018). Community health volunteers could help improve access to and use of essential health services by communities in LMICs: An umbrella review. *Health Policy and Planning*, 33(10), 1128–1143. <https://doi.org/10.1093/heapol/czy094>
- Wu, C. H. (2018). Fracture liaison services improve outcomes of patients with osteoporosis-related fractures: A systematic literature review and meta-analysis. *Bone*, 111, 92–100. <https://doi.org/10.1016/j.bone.2018.03.018>