

## PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA PEMBUATAN FORMULIR SURAT PINDAH DI KANTOR DESA SUKAJADI KECAMATAN SUKAKARYA KABUPATEN BEKASI

Oleh:

<sup>1</sup>Taty Noorhayati, <sup>2</sup>Dania Putri

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Jakarta  
Gedung Sentra Kramat Jl. Kramat Raya No. 7-9 Jakarta Pusat 10450  
Telp. 021 – 31904598 Fax. 021 – 31904599

Email: [taty.noorhayati@gmail.com](mailto:taty.noorhayati@gmail.com)<sup>1</sup>, [pdania391@gail.com](mailto:pdania391@gail.com)<sup>2</sup>

---

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pembuatan surat keterangan pindah pada kantor desa sukajadi, serta mengetahui apa saja hambatan yang di alami dan bagaimana solusinya. Metode penelitian yang di gunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan menjelaskan data penelitian secara terperinci dan sistematis agar mudah dipahami oleh pembaca. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis peroleh dapat disimpulkan bahwa pembuatan surat pindah pada kantor desa sukajadi kecamatan sukakarya kabupaten bekasi sesuai dengan standar operasionalnya yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat, namun dalam pelaksanaan masih ada beberapa kendala yang sering di hadapi oleh petugas pelayanan di kantor desa sukajadi, seperti pemohon tidak membawa persyaratan yang lengkap, proses pembuatan surat-surat yang membutuhkan waktu lama, kurangnya petugas pelayanan dalam membuat surat-surat, tidak adanya pembuatan surat melalui online, jam pelayanan kantor desa yang terbatas. Solusi dari kendala tersebut sebaiknya kepada petugas harap memberitahu pemohon mengenai persyaratan pembuatan surat, kepada pemerintahan desa harap menambah fasilitas dan petugas pelayanan dalam pembuatan surat agar tidak menggunakan banyak waktu, serta harus membuat program pembuatan surat melalui online agar mempermudah masyarakat, dan bisa mengatasi jam oprasi dalam pelayanan pembuatan surat pindah.

**Kata Kunci :** *Pelaksanaan, Pelayananan Prima, Surat Pindah.*

---

### ABSTRACT

*The purpose of this study was conducted to find out how the implementation of making a transfer certificate at the Sukajadi village office, as well as knowing what obstacles were experienced and how to solve them. The research method used is descriptive qualitative, namely by explaining the research data in detail and systematically so that it is easily understood by the reader. Based on the results of the research that the authors obtained, it can be concluded that making a transfer letter at the Sukajadi village office, Sukakarya sub-district, Bekasi district is in accordance with the operational standards set by the central government, but in implementation there are still several obstacles that are often faced by service officers at the Sukajadi village office. such as the applicant not bringing complete requirements, the process of making letters that takes a long time, the lack of service officers in making letters, the absence of making letters online, the service hours of the village office are limited. The solution to these obstacles should be for officers to*

*inform applicants about the requirements for making letters, to the village government to add facilities and service officers in making letters so they don't take up a lot of time, and have to make letter-making programs online to make it easier for the community, and can overcome operating hours. in the service of making transfer documents.*

**Keywords :** *Implementation, Excellent Service, Moving Letter*

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah sangat berkembang pesat, terlebih lagi sudah adanya internet yang membuat informasi menjadi lebih mudah didapat. Dalam perkembangan teknologi informasi yang pesat telah memicu munculnya berbagai website dan aplikasi baru termasuk di bidang sistem informasi. Pengguna teknologi informasi ini sangat penting dalam melaksanakan pelayanannya. Karena dengan adanya teknologi informasi yang maju seperti sekarang ini, pekerjaan yang dilakukan bisa menjadi lebih mudah. Apalagi Seperti instansi pemerintah desa sangat membutuhkan teknologi informasi dalam melaksanakan kegiatan pelayanan seperti pembuatan surat-surat keterangan.

Desa Sukajadi Desa Sukajadi adalah salah satu desa yang ada di Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat, dimana luas keseluruhan wilayahnya mencapai  $\pm 750$  Ha, yang terdiri dari  $\pm 450$  Ha lahan pertanian padi,  $\pm 124$  Ha perkebunan,  $\pm 26$  Ha Perumahan,  $\pm 150$  Ha Perkampungan. Secara administrasi Desa Sukajadi dibagi menjadi 3 Dusun, 6 RW dan 21 RT.

Dokumen kependudukan merupakan hal penting yang harus dimiliki setiap Warga Negara Indonesia (WNI). Penduduk atau warga merupakan orang yang tinggal dalam suatu daerah yang memiliki pengakuan dari pemerintah melalui surat resmi untuk tinggal di daerah tersebut. Dengan adanya dokumen kependudukan tersebut, artinya seseorang merupakan warga negara resmi. Namun, masih banyak sekali warga Indonesia yang belum memiliki dokumen kependudukan karena tidak mengurusnya ke layanan kependudukan. Berbagai macam alasan dilontarkan, seperti tidak ada waktu untuk mengurusnya sehingga masyarakat malas mengurus dokumen tersebut.

Sebenarnya membuat surat itu tidak memakan banyak waktu, dan pegawai kantor desa akan memberitahu apa saja persyaratan yang diperlukan untuk membuat surat-surat yang akan dibuat oleh masyarakat. Membuat surat-surat di kantor desa tidak dipungut biaya sepeser pun, biasanya masyarakat tanpa diminta pun suka memberi seklahnya kepada petugas pelayanan. Karena di kantor desa banyak mengelola surat-surat penting, maka penulis hanya akan membahas mengenai formulir surat pindah saja, karena hanya itu yang boleh diteliti di kantor desa.

Ternyata terdapat beberapa masyarakat yang belum mengerti bagaimana cara membuat surat tersebut. Dengan harapan semoga para pegawai desa dapat membantu masyarakat dalam mengurus surat pindah di kantor desa dan meningkatkan pelayanan ke masyarakat menjadi lebih baik.

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah, penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Prima Pembuatan Formulir Surat Pindah Di Kantor Desa Sukajadi Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi ?
2. Apa saja hambatan yang terjadi dalam melakukan Pelaksanaan Pelayanan Prima Pembuatan Formulir Surat Pindah Di Kantor Desa Sukajadi Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi ?

3. Bagaimana solusi yang dilakukan dalam menanggulangi hambatan yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Pembuatan Formulir Surat Pindah Di Kantor Desa Sukajadi Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi ?

Adapun penelitian ini memiliki beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Prima Pembuatan Formulir Surat Pindah Di Kantor Desa Sukajadi Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengetahui hambatan apa yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Pembuatan Formulir Surat Pindah Di Kantor Desa Sukajadi Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi.
3. Untuk mengetahui solusi yang dilakukan dalam menanggulangi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Pembuatan Formulir Surat Pindah Di Kantor Desa Sukajadi Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi.

Batasan masalah dalam penelitian ini, agar penulis lebih terarah dalam penulisan maka penelitian ini hanya pada permasalahan yang berhubungan dengan Pelaksanaan Pelayanan Prima Pembuatan Formulir Surat Pindah pada kantor desa tempat penulis mengadakan penelitian

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Pelaksanaan**

Menurut Nashar (2020:1) memaparkan bahwa ”sumber daya manusia memegang peran penting dalam pelaksanaan pelayanan, tanpa adanya manusia maka mesin tidak akan berjalan, karena secanggih apapun mesin tersebut, suatu organisasi tidak akan dapat berjalan sebagai bagaimana yang diharapkan dan tidak menghasilkan kualitas yang maksimal jika tidak ada dukungan manusia”.

Menurut Ade Irma Suryani (2020:13) “Pelaksanaan adalah pelaksanaan atau pergerakan yang dilakukan setelah sebuah organisasi atau pemerintahan memiliki perencanaan dan melakukan pengorganisasian dengan memiliki struktur organisasi termasuk tersedianya personil sebagai pelaksana sesuai kebutuhan unit/satuan kerja yang dibentuk”.

Menurut Taufik Irfadat (2021:4) “Pelaksanaan adalah perangkat pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan”.

Dapat disimpulkan dari beberapa pendapat diatas bahwa Pelaksanaan adalah proses atau bentuk rangkaian kegiatan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat untuk membantu atau memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

### **Pelayananan Prima**

Menurut Meki Pamekas (2021:1) “Pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus kepada masyarakat atau pelanggan, serta memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik”.

Menurut Donni Juni Priansa (2020:52) “Pelayanan prima adalah sebagai suatu tindakan yang dapat dipahami sebagai memberikan pertolongan atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk memenuhi keinginannya, atau pelayanan yang mengutamakan kebutuhan dan keinginan masyarakat agar terpenuhi”.

Menurut Arista Atmadjati (2018:14) “Pelayanan prima merupakan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan, pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Dapat disimpulkan dari beberapa pendapat di atas bahwa pelayanan prima adalah Melakukan kegiatan pemberian pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, serta mengutamakan kepentingan masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik.

Unsur-unsur pelayanan Prima menurut Menurut Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati, Dkk (2020:5)

1. Tersedianya karyawan yang baik;
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik;
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir;
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat;
5. Mampu berkomunikasi;
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi;
7. Memberikan pengetahuan dan kemampuan yang baik;
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

Tujuan Pelayanan Prima menurut Haryanto Helena Ras Ulina Sembiring (2021:9) “Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan”.

Faktor-faktor yang perlu di perhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Wolkins dalam buku Tjiptono, 2002 dalam Supardi Nani) dalam Karomah (2022) antara lain;

- a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan. Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan kualitas pelayanan yang penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran
- b. Mengelola harapan pelanggan, semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.
- c. Mengevaluasi bukti. Pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan diberikan. Oleh karena itu pelanggan lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta tangible.
- d. Mengembangkan budaya kualitas. Budaya kualitas merupakan sistem organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan

### Surat Pindah

Menurut Much. Nurachmad, S.T., M. Hum (2018:18) “Surat yang dikeluarkan oleh kelurahan atas nama camat yang menyatakan bahwa pemohon sudah tidak bertempat tinggal di wilayah kelurahan tersebut”.

Menurut Puspasari setiyaningsih (2022) “Surat Keterangan pindah digunakan sebagai dasar perekaman dalam data base kependudukan dan proses perubahan KK bagi Kepala/Anggota Keluarga yang tidak pindah. Surat Keterangan pindah datang digunakan sebagai dasar perekaman dalam data base kependudukan dan proses penerbitan KK / KTP di alamat yang baru”.

Menurut Much. Nurachmad, S.T., M. Hum (2018:19) Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Dapat disimpulkan dari beberap pendapat diatas bahwa surat pindah adalah dokumen yang diproses untuk pindah tepat tinggal dan data tersebut untuk databest kependudukan.

## METODE PENELITIAN

### Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metodologi penelitian adalah merupakan cara atau langkah sebagai pedoman untuk memperoleh data yang lebih mendalam tentang suatu gejala untuk memahami objek yang menjadi sasaran dari ilmu pengetahuan bersangkutan Dalam penyusunan penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, kualitatif adalah metode penelitian yang berfokus pada pemahaman terhadap Fenomena sosial yang terjadi di masyarakat.

Siti Kholifah dan I Wayan Suyadnya (2018:12) “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian tidak ada statistik atau penelitian yang tidak ada angka-angkanya”.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan Teknik Studi Kepustakaan (*Library Research*), Observasi, dan wawancara langsung dengan narasumber Kepala Desa Sukajadi Bapak Eman Supriatna dengan waktu selama 3 bulan (Maret- Juni 2023)

Penelitian dilakukan di Desa Sukajadi adalah salah satu desa yang ada di Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat, dimana luas keseluruhan wilayahnya mencapai  $\pm 750$  Ha, yang terdiri dari  $\pm 450$  Ha lahan pertanian padi,  $\pm 124$  Ha perkebunan,  $\pm 26$  Ha Perumahan,  $\pm 150$  Ha Perkampungan. Secara administrasi Desa Sukajadi dibagi menjadi 3 Dusun, 6 RW dan 21 RT. Dengan batas-batas Desa sebagai berikut.

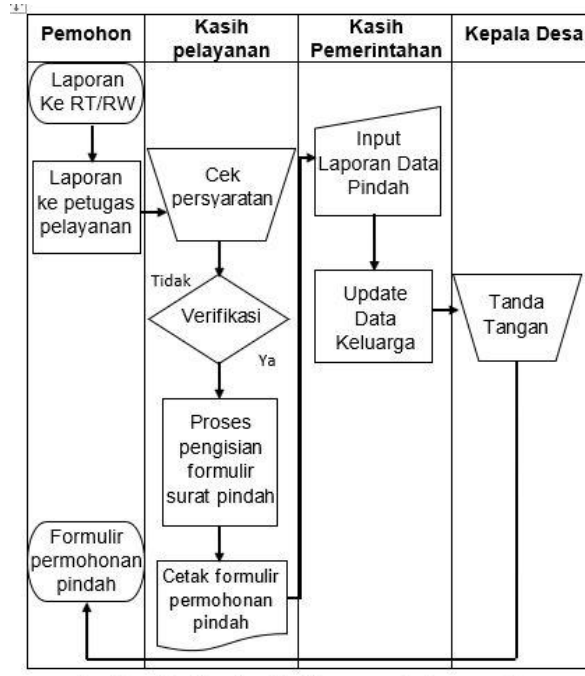
Tabel 1. Batas wilayah Desa Sukajadi

| No | Arah Batas      | Berbatasan Dengan  |
|----|-----------------|--------------------|
| 1  | Sebelah Utara   | Desa Sukakarya     |
| 2  | Sebelah Timur   | Desa Sukalaksana   |
| 3  | Sebelah Selatan | Desa Karangbahagia |
| 4  | Sebelah Barat   | Desa Sukadarma     |

Sumber : Kantor Desa Sukajadi, Tahun 2022

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, proses pelaksanaan pelayanan prima pembuatan formulir surat pindah di kantor desa Sukajadi Kecamatan Sukakarya Kabupaten Bekasi dapat dilihat melalui gambar alur di bawah ini;



Gambar 1.

Flowchart Pelaksanaan Pelayanan Prima Pembuatan Formulir Surat Pindah

Surat keterangan pindah adalah dokumen penting yang harus dimiliki oleh penduduk yang pindah datang ke suatu daerah berdomisili, surat keterangan pindah adalah salah satu surat penting untuk menerbitkan kartu keluarga dan tanda penduduk ditempat tinggal yang baru.

1. Pemohon mendatangi RT/RW untuk laporan bahwa akan mengurus dokumen surat keterangan pindah.
2. Setelah pemohon laporan ke RT/RW maka pemohon mendatangi kantor desa dengan membawa persyaratan yang lengkap dan pemohon menuju ke bagian petugas pelayanan serta bertanya bahwa akan membuat surat pengantar keterangan pindah, persyaratan-persyaratan yang harus di bawa adalah sebagai berikut :
  - a. Kartu Keluarga (KK) asli dan fotokopi
  - b. KTP asli dan fotokopi
  - c. Siapkan pas foto 3 – 5 lembar ukuran 3×4
3. Selanjutnya petugas pelayanan menanyakan berkas persyaratan yang di butuhkan, dan pemohon menyerahkan persyaratan yang di butuhkan untuk melengkapi pembuatan formulir pengantar pindah.
4. Petugas pelayanan memeriksa persyaratan yang di bawa oleh pemohon apakah sudah lengkap atau belum, jika persyaratan benar-benar sudah lengkap maka petugas pelayanan melanjutkan pembuatan formulir surat pengantar pindah tersebut, jika persyaratan yang dibutuhkan belum lengkap maka pemohon harus melengkapi persyaratan nya terlebih dahulu.
5. Setelah itu petugas pelayanan akan memproses formulir surat yang pemohon butuhkan, ada beberapa formulir tergantung kebutuhan pemohon, yaitu sebagai berikut :

- a. Formulir surat pindah dalam satu desa/kelurahan (F-1.23)
  - b. Antar Desa/Kelurahan dalam satu kecamatan (F-1.25)
  - c. Antar kecamatan dalam satu kabupaten (F-1.31)
  - d. Antar Kabupaten/Provinsi (F-1.38)
6. Setelah formulir sudah di proses oleh petugas pelayanan maka selanjutnya formulir tersebut akan di cetak atau di print.
  7. Selanjutnya formulir tersebut diberikan ke kasi pemerintahan untuk penginputan laporan data penduduk sementara, dan melakukan registrasi pada formulir tersebut.
  8. Maka kasih pemerintah melakukan update data penduduk sementara pada dokumen kependudukan sementara yang dimiliki oleh pemerintahan desa.
  9. Selanjutnya surat tersebut di berikan ke kepala desa untuk sebagai laporan dan di tandatangani.
  10. Setelah formulir ditandatangani dan lengkap semuanya maka formulir tersebut di berikan ke pemohon.

Proses pengurusan formulir surat pindah cukup mudah asalkan tahu persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk melengkapi pembuatan dokumen tersebut, dan pembuatannya juga sebenarnya tidak memakan banyak waktu, proses pembuatannya tidak sampai satu hari pun sudah jadi. Setelah sudah jadi formulir surat keterangan pindah tersebut pemohon sebaiknya mendatangi kantor desa di tempat tinggal yang baru.

Berikut alur mengurus surat pindah datang di tempat tinggal yang baru :

1. Pemohon mendatangi kantor desa tempat tinggal baru dengan membawa surat pindah dari tempat lama
2. Di kantor desa pemohon akan dibuatkan formulir surat pindah datang dengan ditandatangani oleh kepala desa beserta stempel.
3. Selanjutnya anda bawa surat tersebut dan mendatangi kantor camat untuk meminta tandatangan camat dan di stemple.
4. Langkah selanjutnya anda datang ke Disdukcapil dan serahkan formulir surat tersebut yang telah lengkap tanda tangan dan stempel.
5. Maka selanjutnya pihak Disdukcapil akan menerbitkan surat keterangan pindah datang setelah formulir anda selesai diproses.
6. Setelah itu surat tersebut akan di berikan ke anda, surat keterangan tersebut berfungsi sebagai KTP sementara sambil menunggu KTP baru anda diterbitkan oleh Disdukcapil.

Proses perubahan data pada dukcapil kurang lebih 10 hari, dan itupun tergantung peraturan atau kebijakan di setiap Daerah. Untuk surat sementara pengganti KTP itu berlaku selama 30 hari jika dokumen perpindahan belum di update, surat sementara itu pun bisa diperpanjang.

### **Hambatan**

Dalam pembuatan formulir surat pindah di kantor desa, tentunya ada beberapa kendala yang dialami dalam proses pembuatan formulir surat tersebut, tentunya pemohon jadi menunggu lama dan tidak nyaman, maka hal ini pun terjadi di kantor desa sukajadi karena pelayanan yang kurang memuaskan.

1. Pemohon tidak membawa persyaratan yang lengkap.

Pemohon dinyatakan tidak membawa dokumen persyaratan yang lengkap yaitu ketika petugas pelayanan sedang verifikasi persyaratan yang dibawa oleh pemohon, maka pemohon kembali ke tempat tinggal atau rumah untuk melengkapi persyaratan terlebih dahulu, jika sudah melengkapi persyaratan yang dibutuhkan maka pemohon untuk kembali ke kantor desa.

2. Proses pembuatan surat-surat yang membutuhkan waktu lama.  
Terkadang ketika dalam proses pembuatan ada kendala yang membutuhkan waktu lama seperti erornya komputer, matinya listrik, dan menyebabkan masyarakat menunggu, tidak hanya kendala itu saja terkadang tergantung situasi seperti surat apa yang dibutuhkan masyarakat, apakah surat tersebut memakan banyak waktu atau tidak, dan jika banyak yang membuat surat juga maka akan membutuhkan waktu lama karena mengantri dan memakan banyak waktu.
3. Kurangnya petugas pelayanan dalam membuat surat-surat.  
Kurang nya petugas pelayanan maka banyak masyarakat yang menunggu dan mengantri untuk membuat surat yang dibutuhkan tersebut, belum lagi jika ada kendala-kendala dalam pelaksanaan pembuatan maka semakin lama menunggu nya.
4. Tidak adanya pembuatan surat melalui online.  
Banyak masyarakat yang mengatakan kenapa tidak ada pembuatan surat-surat keterangan dari desa melalui online saja, agar bisa mempermudah masyarakat yang ingin membuat surat-surat dan tidak membuang waktu lama-lama dalam membuat surat tersebut.
5. Jam pelayanan kantor desa yang terbatas, kantor desa hanya buka jam 08.00 – 15.30.

Dengan adanya waktu yang terbatas ini banyak masyarakat yang tidak bisa datang ke kantor desa untuk membuat surat, karena bersamaan dengan masyarakat yang berangkat kerja atau pun pulang kerja, dikarenakan masyarakat harus membagi waktu antara bekerja dan mengurus surat-surat yang di perlukan, maka banyak masyarakat yang kesulitan dalam membuat surat di kantor desa.

### **Solusi**

Solusi yang dilakukan dalam menanggulangi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima pembuatan formulir surat pindah di kantor desa sukajadi kecamatan sukakarya kabupaten bekasi antara lain;

1. RT/RW dan petugas pelayanan di harapkan membantu masyarakat untuk memberitahu apa saja persyaratan yang harus di bawa jika akan membuat surat di kantor desa, agar masyarakat tidak mengalami kebingungan ketika di tanyakan persyaratanya yang di butuhkan untuk membuat surat tersebut.
2. Agar dalam proses pembuatan surat tidak memakan waktu lama, maka harus menambah fasilitas sarana dan prasarana di kantor desa agar dalam mengurus atau membuat surat berjalan dengan lancar dan baik tidak memakan banyak waktu.
3. Ketika kekurangan petugas pelayanan maka solusi yang terbaik yaitu sebaiknya menambah petugas dalam pelayanan, agar masyarakat tidak menunggu lama dan tidak mengantri lama, serat dalam proses pembuatan surat pun tidak terburu-buru dalam mebuat suratnya.
4. Banyak masyarakat yang berpendapat seharusnya bisa membuat surat pengantar dari desa melalui online saja, karena akan mempermudah masyarakat yang akan membuat surat dan tidak mengalami pengantrian dalam membuat surat tersebut, apalagi sekarang sudah di era modern yang hampir seluruh masyarakat menggunakan internet, serta mempermudah atau meringankan para pekerjaan yang ingin membuat formulir surat pindah tersebut, dan rata-rata yang ingin membuat surat pindah kebanyakan para pekerja karyawan perusahaan yang baru menikah atau pun para kerja yang pindah tempat tinggal karena tempat kerja nya.
5. Dalam mengatasi masalah jam operasional pelayanan yang sangat terbatas maka pelayanan pada kantor desa harus di tingkatkan, serta menambah fasilitas-fsilitas pada

pelayanan agar ketika dalam melakukan proses pembuatan surat-surat atau formulir tidak menghabiskan waktu yang cukup lama

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dengan adanya penelitian ini penulis menyimpulkan bahwa :

1. Kantor desa sukajadi telah melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai peraturan pelayanan, dan sudah sepenuhnya dalam melayani dan memberi pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat.
2. Adanya beberapa hambatan seperti tidak lengkapnya persyaratan-persyaratan yang di bawa oleh pemohon, dalam proses pembuatan yang memakan banyak waktu, dan kurang nya petugas pelayanan, itu menghambat dalam melakukan proses pembuatan surat-surat.
3. Solusi dari hambatan yang telah terjadi maka petugas pelayanan atau ketua RT/RW jika ada yang ingin membuat formulir surat pindah harus memberi tahu persyaratan apa saja yang dibutuhkan. Harus menambah fasilitas pelayanan agar tidak memakan waktu lama.
4. Serta adanya perkembangan teknologi informasi di jaman modern seperti sekarang, yang sudah sangat pesat. Serta telah muncul berbagai website dan aplikasi baru termasuk di bidang sistem informasi. Karena dengan adanya teknologi informasi yang maju seperti sekarang ini, seharusnya pekerjaan yang dilakukan bisa menjadi lebih muda.

### Saran

Dalam penelitian ini, saran yang dapat disampaikan oleh penulis sebagai berikut :

1. Kantor desa sukajadi menjadi kantor desa yang lebih baik lagi dalam segi pelayanan dan kerjaan yang lainnya dari sebelumnya.
2. Pegawai desa sukajadi harus selalu meningkatkan semangat dalam menjalankan tugas, pegawai desa yang lain selain petugas pelayanan jika sedang tidak ada kerjaan apapun maka pegawai harus membantu petugas pelayanan agar masyarakat tidak mengantri.
3. Kepada para ketua RT/RW atau petugas pelayanan jika ada yang ingin membuat formulir surat pindah harus memberi tahu persyaratan apa saja yang dibutuhkan agar masyarakat dapat membawa persyaratan dengan lengkap dan tidak menghambat waktu hanya karena permasalahan persyaratan yang kurang lengkap, serta pemerintahan desa harus menambah petugas pelayanan agar tidak antri dalam membuat surat-surat dan tidak menghabiskan waktu lama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Haryanto, Helena Ras Ulina Sembiring. 2021. *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Kota Malang: Media Nusa Creative.
- Irfadat, Taufik. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. Surabaya: CV Jakad Media.

- Karomah, Giswi Nurul. 2022. *Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Restoran Cepat Saji Mcdonald's Di Jakarta*. JURNAL JIMEK Vol 2 No. 3 (Nopember 2022) – E-ISSN : 2809-9427 P-ISSN : 2809-9893
- Nashar. 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Jawa Tengah: Duta Media.
- Nurachmad, Much. 2018. *Pedoman Mengurus Segala Macam Surat Perizinan & Dokumen Secara Legal Formal*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Pamekas, Meki,. 2021. *Pelayanan Prima*. Jawa Tengah: Lakeisha
- Priansa, Doni Juni. 2020. *Manajemen Pelayanan Prima Fokus Pada Organisasi Bisnis Dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, et.al. 2020. *Pelayanan Publik*. Kota Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Setyaningsih, Puspasari. 2022. “*Lengkap! Ini Surat Dan Cara Pindah Domisili*”,<https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/regional/read/2022/01/13/194635978/lengkap-ini-syarat-dan-cara-pindah-domisili-terbaru-2022>, diakses pada 20 Maret 2022 pukul 21:04.
- Suryani, Ade Irma. 2020. “*Optimalisasi Peran Badan permusyawaratan Desa (BPD) Dalam Bidang Pengawasan*” dalam Pasira: Journal Of Public Adimnistration Musi Raya Vol. 3 (hal 13). Sumatra Selatan: Fisip Pasira.