

**IMPLEMENTASI PRINSIP *EQUITY* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA BRAJA ASRI (Studi Perda
Kabupaten Lampung Timur Nomor 03 Tahun 2015 tentang
Penyelenggaraan Pelayanan Publik)**

(Skripsi)

Oleh

**AYU NADILA NURSABRINA
NPM. 2156041034**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

**IMPLEMENTASI PRINSIP *EQUITY* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA BRAJA ASRI (Studi Perda
Kabupaten Lampung Timur Nomor 03 Tahun 2015 tentang
Penyelenggaraan Pelayanan Publik)**

**Oleh
AYU NADILA NURSABRINA**

Skripsi

**Sebagai Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada
Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PRINSIP *EQUITY* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA BRAJA ASRI (Studi Perda Kabupaten Lampung Timur Nomor 03 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik)

Oleh

AYU NADILA NURSABRINA

Pelayanan publik yang adil merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif dan inklusif, termasuk di tingkat desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip *equity* dalam meningkatkan pelayanan administratif di Desa Braja Asri, Kabupaten Lampung Timur, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2015. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, serta berlandaskan teori *Social Equity* George Frederickson yang menekankan empat indikator utama, yaitu keadilan prosedural, akses yang setara, kualitas layanan yang merata, dan hasil pelayanan yang adil. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap aparatur desa, BPD, serta masyarakat sebagai penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *equity* belum berjalan optimal; prosedur pelayanan formalnya sama bagi seluruh warga, namun praktiknya masih dipengaruhi kedekatan personal, kedisiplinan aparatur, serta lemahnya pengawasan. Kesetaraan akses relatif baik, tetapi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas belum sepenuhnya terlayani. Kualitas layanan belum merata karena masih terdapat diskriminasi, sementara hasil pelayanan tidak konsisten. Faktor penghambat meliputi keterbatasan sarana prasarana, lemahnya mekanisme pengawasan, serta budaya diskriminatif. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas aparatur, inovasi pelayanan inklusif, serta penguatan pengawasan agar prinsip *equity* benar-benar terwujud dalam pelayanan publik di desa.

Kata Kunci: Kesetaraan Keadilan, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Desa Braja Asri

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE PRINCIPLE OF EQUITY IN IMPROVING ADMINISTRATIVE SERVICES IN BRAJA ASRI VILLAGE (*A Study of East Lampung Regency Regional Regulation Number 03 of 2015 on the Provision of Public Services*)

By

AYU NADILA NURSABRINA

Equitable public service is one of the key indicators in realizing responsive and inclusive governance, particularly at the village level. This study aims to analyze the implementation of the principle of equity in improving population administrative services in Braja Asri Village, East Lampung Regency, based on Regional Regulation Number 03 of 2015. This research employed a qualitative method with a descriptive approach, using George Frederickson's Social Equity theory, which emphasizes four main indicators: procedural fairness, equal access, equal quality of services, and equitable outcomes. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving village officials, the Village Consultative Body (BPD), and the community as service recipients. The findings indicate that the implementation of the equity principle has not been fully optimal. Although service procedures are formally standardized for all residents, in practice they are still influenced by personal closeness, lack of discipline among officials, and weak supervision. Equal access is relatively adequate, yet vulnerable groups such as the elderly and persons with disabilities are not fully served. The quality of services is uneven due to discriminatory practices, and service outcomes remain inconsistent. The main obstacles include limited infrastructure, weak monitoring mechanisms, and discriminatory cultural practices. Therefore, strengthening the capacity of village officials, developing inclusive service innovations, and reinforcing supervision are necessary to ensure that the principle of equity is truly realized in public services at the village level.

Keywords: *Equity, Public Service, Population Administration, Braja Asri Village Development*

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PRINSIP EQUITY DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN
ADMINISTRATIF DI DESA BRAJA ASRI
(STUDI PERDA KABUPATEN LAMPUNG
TIMUR NOMOR 03 TAHUN 2015 TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK)

Nama Mahasiswa : Ayu Nadifa Nursabrina

Nomor Pokok Mahasiswa : 2156041034

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



1. Komisi Pembimbing

Dr. Dra. Djan Kagungan, M.H.

NIP. 19690815 199703 2 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si.

NIP. 19700914 200604 2 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Dra. Dian Kagungan, M.H.

Sekretaris : Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si

Penguji Utama : Devi Yulianti, S.A.N., M.A., P.hD.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 1976082120 0003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 27 Januari 2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 27 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



Ayu Nadila Nursabrina
NPM. 2156041034

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Ayu Nadila Nursabrina lahir di Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung pada tanggal 17 Juli 2001. Penulis merupakan anak bungsu dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Edi Djoko Syuryono dan Almarhumah Ibu Arifah Trisiyanti. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari Taman Kanak-kanak di TK Pertiwi Way Jepara pada tahun 2006-2007. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan ke Sekolah Dasar di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Braja Sakti pada tahun 2008-2014. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Golden Star Braja Sakti pada tahun 2014-2017 dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Al-Kautsar Bandar Lampung pada tahun 2017-2020. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri yang ada di Provinsi Lampung yakni Universitas Lampung melalui jalur SMMPTN Barat dengan mengambil jurusan Administrasi Negara yang berada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif di organisasi internal kampus, yaitu Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) sebagai anggota bidang Sumber Daya Organisasi pada tahun 2021-2023. Dalam kurun waktu tiga tahun tersebut, penulis aktif mengikuti berbagai kegiatan yang diadakan oleh Himagara dan juga aktif dalam kepanitiaan di beberapa kegiatan yang diadakan.

Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sukarame, Kecamatan Gunung Labuhan, Kabupaten Way Kanan. Selain itu penulis juga berkontribusi dengan ikut serta dalam Penelitian Berbasis Merdeka Belajar Kampus Merdeka (PB-MBKM) dengan Dosen Jurusan selama enam bulan dari bulan Mei hingga Oktober pada tahun 2024.

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

“Mungkin kamu tidak seberuntung orang lain, tapi orang lain belum tentu sekuat
kamu. *You should be proud of yourself*”

(Ust. Hanan Attaki)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan
pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah
melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

“Sebutlah nama-Nya, Tetap di jalan-Nya, Kelak kau mengingat, Kau akan
teringat”

(Perunggu – 33x)

“In the end, i`m gonna be alright. But it might take a hundred sleepless nights”

(Lany)

PERSEMBAHAN



Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya. Atas izin-Nya, Penulis selalu diberi kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan rasa syukur. Tanpa bantuan, perlindungan dan pertolongan-Nya, pencapaian ini tentu tidak akan terwujud. Dengan ketulusan hati, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

Ibuku Tercinta, Almarhumah Ibu Arifah Trisiyanti,

Terima kasih atas segala cinta, doa, dan segala pengorbanan yang telah Ibu curahkan kepada penulis. Meski Ibu sudah beristirahat dengan tenang di sisi Allah SWT, semangat dan nasihat ibu selalu mengiringi setiap langkah penulis. Teruntuk ibu, terima kasih atas dukungan yang tak pernah surut, serta pengorbanan yang begitu besar selama ini. Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan dengan limpahan rahmat, dan kebahagiaan yang tiada henti.

Mas ku tersayang, Imam Zaki Nur Hidayat dan Mba ku Nofiyanti,

Terima Kasih atas doa, kepercayaan, motivasi, semangat, dan kehangatan yang diberikan kepada penulis. Terima kasih untuk dukungan moril dan materil yang diberikan kepada penulis pada setiap proses perkuliahan dari awal hingga penulis dapat menyelesaikan tahap skripsi ini.

Keponakan ku tersayang, Adzkia Nafeeza Azzahra dan Muhammad El Nafeez Sulaiman,

Terima kasih selalu memberikan kehangatan dan membangkitkan suasana hati penulis sehingga penulis selalu semangat untuk menyelesaikan perkuliahan ini dan segera kembali kerumah lagi.

SANWACANA

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, kasih sayang, dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Prinsip *Equity* Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Di Desa Braja Asri (Studi Perda Kabupaten Lampung Timur Nomor 03 Tahun 2015)”** dengan baik sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara di Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini mengalami hambatan dan terdapat berbagai kesalahan, namun atas bantuan, bimbingan, dan kerja sama dari berbagai pihak dan tentunya atas izin Allah SWT, sehingga hambatan yang dihadapi tersebut dapat teratasi. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Dian Kagungan, M.H., selaku dosen pembimbing utama sekaligus dosen pembimbing akademik penulis selama masa studi. Terima kasih selalu mendampingi penulis dengan penuh kesabaran dari awal masa studi dan memberikan bimbingan serta arahan. Terima kasih untuk dedikasi dan keluangan waktu di tengah kesibukan ibu selama ini, nasihat dan dukungan ibu telah menjadi pencerah di setiap langkah akademik penulis, serta memberikan motivasi untuk terus berproses dan berkembang secara pribadi maupun ilmiah. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kemuliaan atas segala ilmu dan kebaikan yang telah ibu berikan.
2. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing kedua yang selalu membimbing penulis sepanjang proses penulisan skripsi ini. Terima Kasih atas segala dukungan, dan ilmu yang begitu berharga yang telah bapak berikan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
3. Ms Devi Yulianti, S.A.N., M.A., Ph.D., selaku dosen pembahas dan penguji. Terima kasih atas waktu, pikiran, dan tenaga yang telah mis berikan dalam

memberikan masukan dan saran membangun. Setiap kritik dan arahan yang diberikan menjadi pelajaran berharga bagi penulis dalam menyempurnakan skripsi ini. Semoga Ms Devi selalu diberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam segala hal dan semoga dapat terus menginspirasi bagi seluruh mahasiswa.

4. Prof. Dra. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Dr. Susana Indriyati, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung yang tidak dapat disenutkan satu-persatu, terimakasih atas ilmu dan wawasan yang telah bapak dan ibu berikan kepada penulis selama masa perkuliahan. Bimbingan serta keteladanan dari seluruh dosen menjadi landasan penting dalam perjalanan akademik dan pengembangan diri penulis.
8. Staf Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung, Mbak Wulan, Mbak Uki, dan Mbak Vivi. Terima kasih atas bantuan, pelayanan, dan dukungan administratif yang telah diberikan selama penulis menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh informan penelitian, terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan dalam meluangkan waktu, memberikan jawaban, serta menyampaikan informasi secara jujur dan objektif, sehingga sangat membantu dalam proses pengumpulan data selama penelitian berlangsung.
10. Almarhumah ibuku tercinta, Ibu Arifah Trisiyanti yang menjadi alasan utama penulis bisa bertahan hingga saat ini. Beliau adalah wanita hebat, kuat, dan tidak banyak mengeluh juga pandai menyembunyikan segala lukanya sendirian. Bu, terima kasih atas segala motivasi, semangat, harapan serta selalu bersedia menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Terima kasih karena tidak pernah menuntut akan segala hal dan bahkan senantiasa

mendampingi setiap langkah penulis untuk menjadi seorang wanita tangguh dan kokoh. Terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang telah diberikan selama ini, terima kasih atas kesabaran serta pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis. Meskipun ibu telah tiada, kasih sayang dan nasehat yang ibu tanamkan senantiasa menjadi sumber kekuatan dan inspirasi bagi penulis dalam menempuh setiap langkah kehidupan. Sekali lagi penulis ucapkan terimakasih untuk segala bentuk pengorbanan baik secara moral maupun finansial. Semoga Allah SWT menerima segala amal ibadah ibu dan menempatkan ibu di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin.

11. Mas ku tersayang, terima kasih karena telah lahir dan terus kebersamaan penulis baik dalam suka maupun duka. Terima kasih sudah berjuang keras dan berkorban selama ini bahkan menggantikan sosok ibu sekaligus ayah untuk penulis, terima kasih karena kamu berhasil menjadi inspirasi, tempat berbagi cerita, dan sandaran yang selalu hadir untuk memberikan kekuatan di setiap langkah perjalanan ini. Semoga kita bisa terus rukun dan memberikan yang terbaik satu sama lain, semoga segala lelah mu selama ini diganti dengan kebahagiaan, senantiasa dilimpahkan rezeki, kesehatan, dan keberkahan dalam hidup.
12. Arifah *Family*, keluarga besar yang telah menjadi bagian berharga dalam perjalanan hidup dan akademik penulis. Terima kasih untuk segala doa yang selalu diselipkan untuk penulis, dukungan moril, serta kebersamaan yang menghadirkan semangat di setiap langkah. Terima kasih untuk *support* nya selama ini, segala bentuk perhatian yang diberikan telah menjadi sumber kekuatan yang berarti dalam menyelesaikan studi ini hingga akhir.
13. Dhifa Nashifa dan Alina Azalia Aflah, selaku adik-adik tersayang yang dengan caranya masing-masing telah menjadi salah satu sumber kebahagiaan di tengah perjalanan ini. Terima kasih atas doa yang tak henti untuk penulis selama ini, terima kasih selalu menemani penulis bahkan ketika penulis sempat berada di masa-masa sulit. Terima kasih untuk tawa, air mata, cerita *random*, dan semua lelucon aneh saat kita bersama. Terima kasih untuk ketulusan yang kalian berikan pada penulis selama ini dan membuat perjalanan ini terasa lebih hangat. Semoga kita bisa terus satu hingga menua bersama.

14. Wulan Suci Wahyu Lestari, yang selalu setia menemani penulis sejak mahasiswa baru hingga detik ini dan seterusnya. Terima kasih sudah menjadi sosok yang mampu mengerti dan memahami penulis, sosok yang menjadi tempat untuk berbagi keluh kesah, terima kasih karena terus sabar, tulus, ikhlas dan tidak pernah meninggalkan penulis. Terima kasih atas dukungan dan semangat yang tidak pernah berhenti diberikan, terutama pada saat penulis merasa lelah, ragu, dan hampir menyerah. Terima kasih untuk segala tawa, air mata, dan semua momen yang pernah dilalui bersama. Berproses dan bertumbuh bersama dalam menghadapi tugas, ujian, dan sebagainya selama masa perkuliahan. Penulis berharap semoga segala kebaikan, ketulusan, dan perhatian yang telah diberikan selama ini mendapatkan balasan yang terbaik. Semoga persahabatan yang telah terjalin dapat terus terjaga, meskipun ke depan setiap langkah mungkin membawa arah yang berbeda.
15. Sahabatku tersayang, Regina Putri Oktarisa yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup ini. Terima kasih telah tumbuh bersama dalam tawa, air mata, dan melewati segala fase kehidupan dengan pebuhan warna, dan tetap bertahan di samping penulis sedari SMA hingga saat ini. Terima kasih telah menjadi tempat pulang yang penuh cerita, persahabatan kita bukan hanya kenangan, tapi juga kekuatan yang membantu penulis melangkah sejauh ini.
16. Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Alin Ruliati, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Berkontribusi banyak dalam proses penulisan karya tulis ini, baik tenaga, materi, waktu, dan perhatian yang telah diberikan. Mulai dari membantu mencari referensi, membaca ulang tulisan penulis, dan memberikan masukan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih selalu bersedia mendampingi penulis, mendukung, menghibur, mendengarkan segala keluh kesah, dan menyaksikan setiap tangis, sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan semua ini hingga akhir.
17. Laily Safitri, Rizki Putri Juwita, Nela Fauziah selaku sahabat terkasih yang senantiasa hadir dalam suka dan duka sedari kecil hingga saat ini. Terima

kasih atas tawa, pelukan, dan percakapan yang membuat perjalanan ini terasa lebih bermakna dan ringan untuk dijalani. Kalian selalu tau kapan harus hadir, kapan harus mendengar, dan kapan harus menguatkan. Sehat dan bahagia selalu sampai nanti anak-anak kita bisa bersahabat layaknya kita, hingga menua bersama.

18. Keluarga kondil, ulan, dipa, apip, nopal, terima kasih sudah menjadi tempat pulang selama ini, terima kasih untuk waktu, tawa dan segala moment yang telah kalian berikan selama masa perkuliahan penulis yang penuh warna. Mulai dari obrolan larut malam, setiap menu sederhana yang kita sajikan dan nikmati bersama, saling menguatkan satu sama lain sekalipun mungkin kala itu kita sama-sama berada di titik terendah. Terima kasih untuk segala bentuk perhatian, kesabaran, dan maaf yang mungkin sempat tak terucap selama tinggal bersama. Semoga ikatan ini akan terus terjalin hingga nanti.
19. Teruntuk Pale, Nisa, dan El yang selalu membersamai penulis di masa perkuliahan dari awal sampai detik ini. Terima kasih karena kalian menjadi salah satu alasan penulis selalu bersemangat dalam menjalani hari dan membuat *chapter* kehidupan penulis menjadi lebih berwarna. Kalau ditarik ke belakang rasanya seperti mustahil segala *struggle* kala itu ternyata bisa kita lalui bersama, entah berapa banyak hal yang sempat membuat kita ingin berhenti dan menyerah, tapi karena kalian kita berhasil sampai pada hari ini. Terima kasih untuk segala bentuk *support* yang telah diberikan selama ini, kalian adalah definisi bahwa keluarga tidak selalu terikat darah tetapi dengan ketulusan, sabar dan ikhlas. Semoga didepan sana, kalian selalu diberikan kemudahan serta kelancaran untuk segala proses, semoga meski nantinya kita punya kesibukan masing-masing kita tidak pernah lupa bahwa kita pernah satu, semoga akan selalu ada kesempatan untuk bertemu lagi, bertukar cerita lagi, ketawa, nangis bareng lagi seperti dulu.
20. *Chill Society*, Wulan, Amel, El, Mba Nur, dan Alin yang telah menjadi bagian penting terutama dalam perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih atas kebersamaan yang terjalin, tawa yang menguatkan di sela-sela kesibukan, serta dukungan yang selalu diberikan dalam berbagai kondisi baik saat langkah terasa ringan maupun ketika beban begitu berat. Terima

kasih karena telah saling menguatkan tanpa banyak tuntutan, karena telah hadir bukan hanya sebagai teman belajar, tetapi juga sebagai teman bertumbuh. *Thank you for being there, through the chaos and the calm. We might not had it easy, but we had each other—and that meant everything.*

21. Teman-temanku, Akbar, Ape Tiger, Bela, Intan, Iqbal, Agoy, Nadiyah, Agung, Shafwan, Kia, Wike, Gery selaku teman seperjuangan selama masa kuliah. Terima kasih untuk semua cerita, kebersamaan, keluh kesah, suka duka, serta lelucon aneh yang membuat masa kuliah ini terasa hidup dan penuh warna. Berbahagialah dimanapun kalian berada, semoga jalinan pertemanan ini terus selamanya dan kesuksesan senantiasa menyertai kalian.
22. Terimakasih untuk teman-teman Gilgamara angkatan 2021, mba abang Adamantia angkatan 2020, adik-adik Ampatra angkatan 2022 yang telah membersamai penulis di masa perkuliahan dan membuat perjalanan ini terasa lebih berkesan dan penuh makna. Terima kasih untuk pengalaman, pelajaran, dan segala momen berharga yang pernah terukir bersama yang tidak akan penulis dapatkan dimanapun.
23. Arsyah Ferdinand Tampati, Wiska Bela, Aisah Putri Muslimah, Syabi Fadhlurrohman, Devina Elvaretta, Adil Permata, terima kasih telah menjadi teman di masa KKN yang menjadi tempat kita belajar, berproses bersama dan bahkan sering kali ingin menyerah. Terima kasih atas kesempatan dan kepercayaan yang telah diberikan kepada penulis, semua momen kebersamaan mulai dari tangis, tawa, drama, dan cerita yang pernah kita susun akan punya tempat tersendiri di hati penulis dan tidak akan pernah terlupakan. Semoga kalian selalu bahagia dan dimudahkan untuk mencapai mimpi kalian. *Good Luck!*
24. Teruntuk seseorang yang belum bisa tertulis dengan jelas namanya disini, namun sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz*, untukku. Terima kasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini sebagai salah satu bentuk penulis dalam memantaskan diri. Meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Tetapi, seperti yang dikatakan Bj Habibie “Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”.

25. *Last but not least*, kepada wanita yang memiliki impian besar namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu diriku sendiri, nadil. Terima kasih telah bertahan di tengah tekanan, saat pikiran terasa penuh dan langkah terasa berat. Empat tahun ini adalah perjalanan tentang belajar menerima ketidaksempurnaan, tentang berdamai dengan proses, dan bagaimana tumbuh melalui rasa sakit. Kamu pernah lelah, pernah merasa tidak cukup, dan meragukan kemampuan diri sendiri. Namun, di tengah semua itu kamu tidak berhenti. Tidak semua perjuangan terlihat, tidak semua luka bisa diceritakan. Setiap halaman yang telah tersusun adalah saksi dari setiap doa-doa dalam keheningan, air mata yang jatuh tanpa suara, dan harapan yang terus kamu jaga.

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Tinjauan Pelayanan Publik	8
2.2.1 Asas Pelayanan Publik.....	10
2.2.2 Standar Pelayanan Publik.....	10
2.2.3 Ruang Lingkup Pelayanan Publik	11
2.3 Prinsip <i>Equity</i> dalam Pelayanan Publik.....	13
2.4 Kerangka Berpikir Penelitian	17
III. METODE PENELITIAN	18
3.1 Tipe Penelitian	18
3.2 Fokus Penelitian	18
3.3 Lokasi Penelitian	20
3.4 Jenis dan Sumber Data	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.6 Teknik Analisis Data.....	24
3.7 Teknik Keabsahan Data	26
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	28

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	28
4.2	Hasil Penelitian.....	31
4.2.1	Implementasi Prinsip <i>Equity</i> dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Kependudukan di Desa Braja Asri (Studi Perda Kabupaten Lampung Timur Nomor 03 Tahun 2015).....	31
4.2.1.1	Keadilan Prosedural	31
4.2.1.2	Akses yang Setara	36
4.2.1.3	Kualitas Layanan yang Merata	41
4.2.1.4	Hasil yang Adil (<i>Equitable Outcomes</i>)	46
4.2.2	Faktor Penghambat Pemerintah Desa dalam Memastikan Pelayanan Administratif yang Adil dan Setara	50
4.2.2.1	Keterlambatan Aparatur Desa dalam Penanganan Pelayanan....	50
4.2.2.2	Faktor Struktural dan Teknis yang Menghambat Pelayanan.....	51
4.3	Pembahasan Penelitian	50
4.3.1	Implementasi Prinsip <i>Equity</i> dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif di Desa Braja Asri (Studi Perda Kabupaten Lampung Timur Nomor 03 Tahun 2015).....	51
4.3.1.1	Keadilan Prosedural	53
4.3.1.2	Akses yang Setara	58
4.3.1.3	Kualitas Layanan yang Merata	63
4.3.1.4	Hasil yang Adil (<i>Equitable Outcomes</i>)	69
4.3.2	Faktor Penghambat Pemerintah Desa dalam Memastikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Adil dan Setara	74
V.	KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran.....	82
	DAFTAR PUSTAKA.....	84
	LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	6
2. Daftar Informan Penelitian.....	22
3. Daftar Dokumen.....	24
4. Luas Wilayah dan Batas Desa Braja Asri.....	29
5. Matriks Hasil dan Pembahasan.....	73
6. Tabel Triangulasi.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Skema Kerangka Berpikir	17
2. Struktur Organisasi Desa Braja Asri.....	30
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) / Alur Pelayanan Kantor Desa Braja Asri	32
4. Mediasi Penyelesaian Konflik Warga Perihal Ternak oleh Aparatur Desa Braja Asri	34
5. Pelatihan <i>Smart Village</i> bagi Aparatur Desa se-Kecamatan Way Jepara, Kabupaten Lampung Timur3	8
6. Pendampingan Warga Penerima Manfaat dari Jasaraharja	47
7. Wawancara dengan Bapak Iwan Efendi selaku Kepala Kasi Bidang Pemberdayaan Desa Braja Asri pada tanggal 28 Agustus 2025	77
8. Wawancara dengan Bapak Anton Sujarwo selaku Kepala Kasi Bidang Pemerintahan Desa Braja Asri pada tanggal 28 Agustus 2025	77
9. Wawancara dengan Bapak Agus Tri Widodo selaku Sekretaris Desa Braja Asri pada tanggal 28 Agustus 2025.....	78
10. Wawancara dengan Bapak Siswadi selaku Masyarakat Desa Braja Asri pada tanggal 29 Agustus 2025	78
11. Wawancara dengan Ibu Nurkhasanah selaku Masyarakat Desa Braja Asri pada tanggal 30 Agustus 2025.....	79
12. Wawancara dengan Bapak Budi Santoso nselaku Masyarakat Desa Braja Asri pada tanggal 30 Agustus 2025	79
13. Wawancara dengan Bapak Supardi Ps selaku Kepala Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Desa Braja Asri pada tanggal 27 Agustus 2025.....	80

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas kinerja pemerintahan (Ali & Saputra, 2020). Penilaian kinerja pemerintahan oleh masyarakat dapat dilakukan melalui penilaian langsung terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik dirasakan oleh masyarakat, tanpa membedakan. Tercapainya penyelenggaraan kualitas pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel turut meningkatkan persepsi positif masyarakat (Irfani dkk., 2021). Sehingga diperlukan implementasi layanan publik, sebagai upaya yang sengaja dilakukan oleh pemerintah untuk memastikan penyediaan kebutuhan dasar dan kebebasan sipil bagi seluruh masyarakat. Hal ini dilakukan dengan mengikuti pedoman yang bertujuan untuk memuaskan penerima layanan.

Pelayanan publik merupakan instrumen fundamental dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif dan inklusif. Dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, pelayanan publik tidak hanya menjadi ukuran keberhasilan birokrasi, tetapi juga refleksi dari hadirnya negara di tengah masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat vital adalah pelayanan administrasi kependudukan, yang mencakup penerbitan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan lainnya. Pelayanan ini menjadi pondasi penting dalam pemenuhan hak-hak sipil masyarakat, serta sebagai syarat administratif dalam berbagai aspek kehidupan sosial dan ekonomi (Dwiyanto, 2016).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai regulasi utama yang mengatur penyelenggaraan layanan publik di Indonesia. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara layanan publik, baik pemerintah maupun pihak swasta yang menyelenggarakan layanan bagi

masyarakat, harus memiliki standar pelayanan yang jelas, sistem pengawasan yang ketat, serta mekanisme pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat. Selain itu, regulasi ini juga mengatur sanksi bagi instansi yang tidak memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Akan tetapi, implementasi regulasi ini masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal konsistensi penerapan di setiap daerah.

Menurut *The Global Economy* tahun 2019, kualitas layanan publik Indonesia menempati peringkat 82 dari 176 negara (Kemenkeu, 2019). Peringkat ini mencerminkan masih banyaknya tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan publik di Indonesia, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas birokrasi. Kurangnya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi kendala utama dalam meningkatkan kualitas layanan. Rendahnya transparansi sering kali dikaitkan dengan birokrasi yang tidak efisien dan adanya praktik korupsi yang menghambat implementasi kebijakan publik yang efektif. Hal ini semakin diperparah dengan tingginya tingkat korupsi dalam berbagai sektor pelayanan publik, termasuk sektor kesehatan dan administrasi kependudukan, yang berkontribusi terhadap rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Azam & Bouckaert, 2024).

Lampung Timur, sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Lampung, memiliki peran penting dalam menerapkan regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah provinsi. Sebagai daerah yang terus berkembang, Lampung Timur harus menyesuaikan kebijakan pelayanan publik dengan kebutuhan lokal yang beragam, seperti yang dijelaskan dalam peraturan daerah (perda) Kabupaten Lampung Timur Nomor 03 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam konteks ini, Pemerintah Kabupaten Lampung Timur berfokus pada implementasi dan pengawasan pelayanan publik yang sesuai dengan undang-undang yang telah dikeluarkan dari Pemerintah Provinsi Lampung (Pemerintah Kabupaten Lampung Timur, 2015). Salah satu indikator utama dalam pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Lampung Timur adalah kesamaan hak dan keadilan. Indikator ini menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak yang setara dalam mengakses layanan publik tanpa adanya

diskriminasi, sehingga pelayanan yang diberikan harus berlandaskan asas keadilan dan inklusivitas.

Sejalan dengan hal tersebut, *United Nations Development Programme* (UNDP) (1997) menekankan bahwa keadilan merupakan salah satu indikator kunci dalam prinsip pelayanan publik. Konsep keadilan dalam pelayanan publik mengacu pada upaya untuk memastikan bahwa setiap individu, termasuk kelompok rentan, memiliki akses yang setara terhadap layanan dasar yang disediakan oleh pemerintah. Prinsip ini bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga berorientasi pada kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Penerapan prinsip *equity* dalam pelayanan publik di tingkat desa merupakan aspek penting dalam menciptakan pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan hak-hak masyarakat yang beragam. Prinsip *equity* menekankan pada pemerataan akses, kesempatan, dan manfaat dari berbagai layanan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga tidak ada kelompok masyarakat yang merasa terpinggirkan atau dirugikan (Susanto, dkk 2024). Di tingkat desa, implementasi prinsip ini menjadi tantangan tersendiri karena karakteristik desa yang sangat beragam, baik dari segi kondisi sosial, ekonomi, budaya, maupun infrastruktur.

Pentingnya penerapan prinsip *equity* ini juga terletak pada upaya pemerintah desa untuk menanggulangi kesenjangan yang ada, baik dalam hal fasilitas umum, pendidikan, maupun kesempatan ekonomi. Pemerataan pelayanan publik di Desa Braja Asri membutuhkan pendekatan yang sensitif terhadap perbedaan kondisi geografis, budaya, dan ekonomi antarwarga desa. Akan tetapi, pada pelaksanaan pelayanan publik di Desa Braja Asri, khususnya dalam aspek pelayanan administratif, masih menunjukkan ketidakadilan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil pengamatan lapangan yang dilakukan oleh penulis saat meninjau proses pelayanan administratif di kantor desa, ditemukan adanya praktik diskriminatif yang membedakan masyarakat berdasarkan status sosial. Temuan ini mengindikasikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya mengacu pada prinsip *equity*.

Hasil observasi tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan masyarakat setempat yang dilakukan pada tanggal 13 Februari 2025. Dalam wawancara tersebut, masyarakat mengungkapkan bahwa dalam praktik pelayanan publik masih terjadi perbedaan perlakuan berdasarkan kedekatan dengan aparat desa. Warga yang memiliki hubungan lebih dekat dengan perangkat desa cenderung mendapatkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan warga lainnya, sehingga mengakibatkan adanya diskriminasi dalam pelayanan. Praktik diskriminasi dalam pelayanan publik yang masih terjadi di Desa Braja Asri mencerminkan adanya ketimpangan dalam akses terhadap layanan administratif. Budaya lokal yang masih memandang status sosial sebagai tolok ukur dalam interaksi pelayanan publik turut memperkuat ketidakadilan dalam proses pelayanan.

Kondisi tersebut tidak sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang diatur dalam berbagai regulasi, seperti Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Lampung Timur Nomor 03 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Regulasi tersebut menegaskan bahwa salah satu indikator utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip kesamaan dan keadilan. Namun, dalam praktiknya, implementasi konsep kesamaan dan keadilan dalam pelayanan publik di Desa Braja Asri masih belum optimal dan tidak sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu untuk menguraikan masalah tersebut peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu **“Implementasi Prinsip *Equity* dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif di Desa Braja Asri (Studi Perda Kabupaten Lampung Timur Nomor 03 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini menjadi dua pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi prinsip *equity* dalam meningkatkan pelayanan administratif di Desa Braja Asri (Studi Perda Kabupaten Lampung Timur Nomor 03 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik)?

2. Apa saja faktor yang menjadi penghambat pemerintah desa dalam memastikan pelayanan administratif yang adil dan setara tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk menganalisis implementasi prinsip *equity* dalam meningkatkan pelayanan administratif di Desa Braja Asri (Studi Perda Kabupaten Lampung Timur Nomor 03 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik).
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat pemerintah dalam memastikan pelayanan administratif yang adil dan merata.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan manfaat yang diperoleh dari penelitian ketika tujuan penelitian tercapai. Manfaat yang dapat dirasakan ketika tujuan penelitian ini tercapai dapat dibagi menjadi dua yaitu manfaat teoretis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan sumber referensi dalam penelitian karya ilmiah di bidang ilmu administrasi negara terkait implementasi prinsip *equity* dalam meningkatkan pelayanan administratif di Desa Braja Asri.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah bahan informasi dan sebagai referensi tambahan yang berkaitan dengan variabel di dalam penelitian yaitu menganalisis implementasi prinsip *equity* dalam meningkatkan pelayanan administratif di Desa Braja Asri.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada sejumlah penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang diangkat guna memperkuat landasan ilmiah dan memperluas wawasan penelitian. Tinjauan terkait penelitian terdahulu ini berfungsi sebagai pijakan teoritis dan membantu mengidentifikasi celah pengetahuan yang dapat diisi oleh penelitian ini. Berikut adalah penelitian terdahulu yang disajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 1. Penelitian terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Muda dkk., (2023). Implementasi Prinsip <i>Good Governance</i> Responsivitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bayu Kabupaten Madina	Penelitian ini berfokus pada implementasi prinsip <i>Good Governance</i> khususnya prinsip responsivitas dalam meningkatkan pelayanan publik, melihat sejauh mana sikap dan komunikasi petugas terhadap masyarakat, serta mengidentifikasi kekurangan yang ada dalam pelaksanaannya.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip responsivitas dalam pelayanan publik belum optimal dan masih terdapat beberapa kekurangan. Secara umum, prinsip responsivitas sudah diterapkan oleh petugas, terutama melalui sikap dan komunikasi yang baik kepada masyarakat. Indikator yang dinilai mencakup keramahan, kesopanan, keadilan, dan kejelasan berbicara yang berada pada kategori cukup baik.
2.	Hamim dkk., (2022). Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memberikan gambaran tentang Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai. Fokus dalam penelitian ini adalah mengetahui pemahaman masyarakat, penyediaan sarana prasarana, dan proses pelayanan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai belum berjalan optimal. Dari aspek pemahaman masyarakat, masih rendahnya pengetahuan warga mengenai prosedur dan pentingnya pelayanan publik menyebabkan pelayanan tidak maksimal. Pada aspek penyediaan sarana dan prasarana, kondisinya sangat rendah karena pemerintah desa

<p>3. Anggraini dkk, (2025). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)(Studi Penelitian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang).</p>	<p>Penelitian ini berfokus pada evaluasi efektivitas implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang berdasarkan prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> meliputi partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan keadilan.</p>	<p>belum menyediakan fasilitas yang memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan. Sementara itu, dari aspek proses pelayanan, hasilnya kurang memuaskan akibat adanya berbagai faktor penghambat, baik dari kinerja aparaturnya maupun situasi dan kondisi yang tidak mendukung jalannya pelayanan. Secara keseluruhan, ketiga aspek tersebut menunjukkan perlunya perbaikan menyeluruh agar pelayanan publik di Kantor Desa Lito dapat terlaksana secara efektif dan berkualitas.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIAK berhasil meningkatkan efisiensi pengelolaan data, mempercepat proses pelayanan, dan menghasilkan data akurat secara <i>real-time</i>. Prinsip partisipasi dan transparansi dinilai cukup optimal melalui keterlibatan pegawai dan keterbukaan informasi, sementara akuntabilitas terlaksana dengan baik melalui prosedur kerja yang jelas dan monitoring rutin. Namun, prinsip keadilan masih terkendala keterbatasan infrastruktur dan kesenjangan akses teknologi di wilayah terpencil. Oleh karena itu, penelitian merekomendasikan peningkatan sosialisasi manfaat SIAK kepada masyarakat serta mempertahankan layanan manual untuk menjangkau kelompok yang sulit mengakses teknologi digital.</p>
---	---	---

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tiga penelitian terdahulu diatas, penelitian yang dilakukan peneliti memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Persamaan penelitian terletak pada bagaimana cara menganalisis penerapan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik khususnya prinsip-prinsip *good governance*, yang mencakup transparansi, partisipasi, dan responsivitas. Persamaan ini relevan dengan penelitian penulis yang juga berfokus pada penerapan prinsip *equity* atau keadilan dalam pelayanan publik. Namun, penelitian terdahulu lebih menekankan

pada aspek umum dari prinsip-prinsip *good governance* dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan, sedangkan penelitian ini lebih spesifik pada prinsip *equity* yang berfokus pada keadilan distribusi sumber daya dan akses layanan bagi seluruh lapisan masyarakat di Desa Braja Asri.

2.2 Tinjauan Pelayanan Publik

Pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik memiliki kewajiban memenuhi hak dan melayani kebutuhan masyarakat, sesuai amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Pemberian pelayanan publik yang berkualitas merupakan hakekat dari perwujudan kewajiban aparatur negara yang harus dilaksanakan. Pelayanan publik dapat dikategorikan dalam berbagai bentuk pertama yaitu, administrasi, pelayanan ini terkait kependudukan dan perizinan. Kedua, pelayanan barang, seperti penyediaan infrastruktur, sarana dan prasarana. Ketiga adalah pelayanan jasa yang meliputi kesehatan, pendidikan, lingkungan dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, di satu sisi pemerintah bertindak sebagai regulator yang mengatur bagaimana masyarakat harus berperilaku guna terwujudnya penyelenggaraan publik yang berkualitas, efektif, efisien dan profesional, bebas dari sikap dan tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme. Pengaturan tersebut dituangkan dalam bentuk produk hukum daerah berupa peraturan daerah. Sedangkan di sisi lain pemerintah bertindak sebagai pelayan masyarakat (*public service*) selaku pengguna layanan. Sementara masyarakat memiliki hak atas pelayanan publik dari pemerintah atau negara karena telah memenuhi kewajibannya sebagai warga negara. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat mendasar dan menjadi tugas negara sebagai upaya untuk mencapai tujuan negara sekaligus sebagai upaya untuk mencapai tujuan negara yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggaraan

pemerintahan daerah, korporasi serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundangan-undangan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik. (Perda Lampung Timur, 2015). Menurut Lembaga Administrasi Negara Indonesia dalam buku strategi peningkatan kualitas pelayanan publik tahun 2006, mengatakan bahwa pengertian pelayanan publik, berdasarkan jenis pelayanan yang disediakan dapat dibedakan menjadi dua. Pertama, pelayanan publik yang penyelenggaraannya dapat dilakukan secara bersama-sama antara pemerintah dan swasta akan tetapi kewajiban utama ada di pemerintah, misalnya pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan perhubungan dan lain-lain. Kedua pelayanan publik yang hanya dikelola oleh pemerintah pada umumnya. Jenis pelayanan ini lebih bersifat pengaturan, seperti berbagai bentuk pelayanan perizinan.

Pelayanan publik memiliki dua makna penting yakni pelayanan terhadap kebutuhan warga negara atau masyarakat dan pelayanan publik sebagai tugas dan kewajiban dari pemerintah atau negara. Berdasarkan kedua aspek tersebut maka pelayanan publik sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus segala sesuatu sesuai yang dibutuhkan masyarakat. Dengan demikian, aparatur pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku (Ulum, 2018). Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat (Mulyadi, 2016). Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan berbagai definisi dari para ahli, secara umum pelayanan publik dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, baik sendiri maupun bersama pihak swasta, dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Persamaan utama dari definisi-definisi tersebut terletak pada fokus terhadap pemenuhan

kebutuhan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab dan kewajiban negara, serta pelaksanaan pelayanan yang harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Dalam konteks penelitian ini, definisi-definisi tersebut menegaskan pentingnya prinsip *equity* atau keadilan dalam pelayanan publik di masyarakat desa, di mana pelayanan tidak hanya tersedia, tetapi juga harus merata, adil, dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

2.2.1 Asas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang *professional*, Perda Kabupaten Lampung Timur (2015) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a) Kepentingan umum
- b) Kepastian hukum
- c) Kesamaan hak
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban
- e) Keprofesionalan
- f) Partisipatif
- g) Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif
- h) Keterbukaan
- i) Akuntabilitas
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k) Ketepatan waktu
- l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan
- m) Konsistensi.

2.2.2 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik. Mukarom dan Laksana (2015) menyatakan bahwa

standar pelayanan publik yang dapat diterapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.

3) Biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.

5) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat.

2.2.3 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, BUMD dan swasta. Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Timur (perda) Nomor 03 Tahun 2015 antara lain:

1) Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah tindakan administratif pemerintah daerah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam

rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara serta tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. Pelayanan administratif menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte kelahiran, akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah dan sebagainya.

2) Pelayanan barang publik

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Perda Lampung Timur Pasal 5 ayat (2) Adalah pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan, dan pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN dan APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara. Bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik tersebut misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

3) Pelayanan jasa publik

Pelayanan jasa publik yaitu penyediaan atas jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan dan penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN/APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah

yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Bentuk pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.3 Prinsip *Equity* dalam Pelayanan Publik

Secara etimologis, istilah *equity* berasal dari bahasa Latin yaitu *aequitas*, yang berarti "kesetaraan", "keadilan", atau "keadilan yang seimbang", yang berakar dari kata *aequus* yang berarti "rata", "seimbang", atau "adil". Dalam perkembangan bahasa Inggris Kuno, *equity* kemudian merujuk pada prinsip moral yang menekankan perlakuan adil dan tidak memihak terhadap semua individu, serta memberikan apa yang menjadi hak seseorang berdasarkan kondisi dan kebutuhannya. Dalam konteks pelayanan publik, *equity* atau keadilan sosial merujuk pada prinsip distribusi layanan yang adil, setara, dan tidak diskriminatif terhadap semua warga negara.

Equity atau keadilan dalam konteks pelayanan publik di tingkat desa dapat dimaknai sebagai suatu upaya sistematis untuk menjamin terpenuhinya hak seluruh warga masyarakat secara setara. Prinsip ini menekankan bahwa setiap individu, tanpa membedakan latar belakang sosial, kondisi ekonomi, gender, maupun keterbatasan fisik, berhak memperoleh akses yang adil terhadap layanan publik yang diselenggarakan pemerintah desa. Penerapan prinsip *equity* tidak hanya berorientasi pada pemerataan akses, tetapi juga memperhatikan kebutuhan spesifik kelompok rentan. Kelompok tersebut antara lain perempuan, anak-anak, penyandang disabilitas, serta masyarakat miskin yang kerap menghadapi hambatan lebih besar dalam mengakses pelayanan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berbasis *equity* menuntut adanya kebijakan dan praktik yang responsif, inklusif, serta adaptif terhadap perbedaan kebutuhan masyarakat desa. Dengan demikian, keadilan dalam pelayanan publik bukan hanya sebatas memberikan layanan yang sama, melainkan juga memastikan setiap kelompok masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang mereka hadapi.

Adams (1965) menekankan pentingnya persepsi individu terhadap keadilan dalam hubungan sosial dan organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, teori ini membantu memahami bagaimana individu menilai keadilan berdasarkan perbandingan antara input (usaha, kontribusi) dan output (hasil, layanan yang diterima). Ketika individu merasa bahwa rasio input dan output mereka tidak seimbang dibandingkan dengan orang lain, mereka mungkin merasa tidak adil, yang dapat mempengaruhi kepuasan dan partisipasi mereka dalam layanan publik. Kemudian Ronald Dworkin mengembangkan teori kesetaraan sumber daya yang menekankan bahwa keadilan harus didasarkan pada distribusi sumber daya yang setara, bukan hanya pada hasil akhir. Dalam pelayanan publik, ini berarti bahwa semua individu harus memiliki akses yang setara terhadap sumber daya dan peluang, terlepas dari kondisi awal mereka. Pendekatan ini menekankan pentingnya merancang kebijakan yang memperhitungkan perbedaan kebutuhan dan kapasitas individu untuk mencapai keadilan yang substantif (Davis, 2021).

Teori *social equity* merupakan terobosan penting dalam ranah administrasi publik. Dalam bukunya yang berjudul *Administrasi Negara Baru*, Frederickson menegaskan bahwa *equity* atau keadilan sosial harus diposisikan sebagai pilar keempat dalam administrasi publik, sejajar dengan efisiensi, efektivitas, dan ekonomi. Gagasan utama dari teori ini adalah pelayanan publik tidak boleh netral terhadap perbedaan sosial, ekonomi, dan geografis yang ada di masyarakat. Sebaliknya, pelayanan publik harus responsif dan adaptif terhadap ketimpangan tersebut, dengan memberikan perhatian khusus pada kelompok rentan agar tercipta keadilan substantif (Frederickson, 1984 dalam Pasolong, 2019).

Frederickson memandang bahwa keadilan sosial dalam pelayanan publik tidak cukup hanya menjamin kesamaan hak secara formal, tetapi juga memerlukan intervensi aktif untuk memastikan bahwa setiap individu menerima layanan sesuai dengan kebutuhan dan kondisinya. Frederickson (1984) dalam Pasolong (2019) mengidentifikasi empat indikator utama dari *social equity*, yaitu:

1. Keadilan prosedural, yaitu sejauh mana prosedur pelayanan dijalankan secara adil, terbuka, dan bebas dari diskriminasi terhadap warga masyarakat.

2. Akses yang setara, mencakup kemudahan dan keterjangkauan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik, khususnya bagi kelompok rentan seperti lansia, perempuan, masyarakat miskin, dan penyandang disabilitas.
3. Kualitas layanan yang merata, mengacu pada kesetaraan dalam mutu pelayanan yang diterima oleh seluruh warga, tanpa memandang status sosial, ekonomi, maupun latar belakang lainnya.
4. Hasil yang adil (*equitable outcomes*), berfokus pada pemerataan manfaat dan dampak pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dengan berpedoman pada keempat indikator tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menelaah secara mendalam bagaimana prinsip *equity* diimplementasikan oleh pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil, responsif, dan inklusif.

Teori *social equity* sangat relevan dalam konteks pelayanan publik di tingkat desa karena mampu menjawab tantangan ketimpangan sosial yang masih sering terjadi. Kelompok masyarakat seperti warga yang tinggal di wilayah terpencil, lanjut usia, perempuan kepala keluarga, serta penyandang disabilitas kerap mengalami hambatan struktural dalam mengakses layanan administrasi desa. Pendekatan yang dikemukakan oleh Frederickson menekankan pentingnya upaya pemerintah desa untuk tidak hanya menyediakan layanan bersifat umum, tetapi juga merancang strategi pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan. Strategi tersebut dapat diwujudkan melalui program proaktif, penyediaan informasi dalam format yang ramah disabilitas, serta pemberian subsidi biaya administrasi bagi warga miskin. Prinsip *equity* berfungsi sebagai pedoman normatif dan praktis bagi aparatur desa dalam menilai serta merancang layanan publik yang lebih inklusif dan berkeadilan. Pemanfaatan teori ini memberikan landasan konseptual yang kuat untuk memahami makna keadilan dalam pelayanan publik, sekaligus menyediakan kerangka operasional yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kebijakan dan tindakan pemerintah desa dalam mewujudkan pelayanan yang berpihak kepada seluruh lapisan masyarakat.

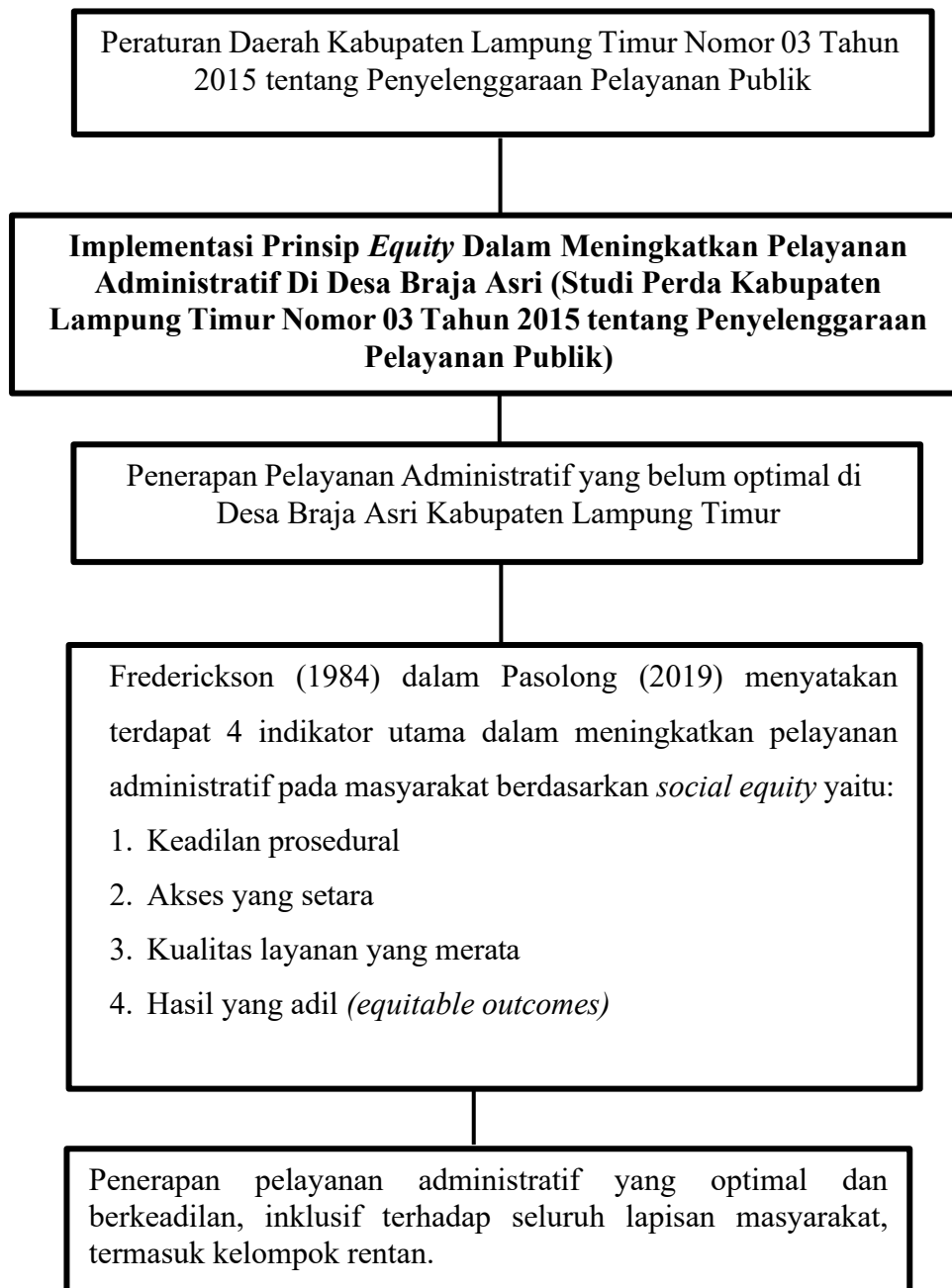
Konsep *equity* dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan kesetaraan akses atau perlakuan yang sama, melainkan juga menekankan pentingnya

penyesuaian kebijakan serta praktik pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan, kemampuan, dan kondisi masyarakat yang beragam. Pendekatan tersebut menjadi sangat penting pada konteks pelayanan publik di tingkat desa, sebab ketimpangan sosial dan keterbatasan sumber daya sering kali memunculkan kesenjangan dalam kualitas layanan yang diterima masyarakat. Dengan demikian, *equity* dimaknai sebagai prinsip keadilan yang berupaya memberikan perlakuan berbeda sesuai kebutuhan, sehingga tercapai pemerataan manfaat pelayanan. George Frederickson memberikan landasan teoritis yang kuat untuk memahami prinsip keadilan dalam administrasi publik. Gagasan tersebut menempatkan *equity* sebagai pilar utama administrasi publik modern, yang menuntut perlakuan adil berdasarkan konteks sosial dan kebutuhan individu, bukan sekadar mengedepankan kesamaan formal. Teori ini relevan digunakan dalam mengkaji implementasi prinsip *equity* pada pelayanan publik di desa, terutama karena lingkungan desa memiliki kompleksitas sosial yang khas. Dengan kerangka teori Frederickson, analisis terhadap praktik pelayanan publik dapat lebih terarah pada upaya menciptakan keadilan substantif (Frederickson, 1984 dalam Pasolong, 2019).

Penerapan prinsip *equity* secara nyata di tingkat desa menuntut adanya mekanisme pengaduan masyarakat yang transparan, partisipatif, dan mudah diakses oleh seluruh warga. Mekanisme tersebut berfungsi sebagai saluran aspiratif yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, kritik, maupun saran terkait kualitas pelayanan. Keberadaan saluran komunikasi yang terbuka menjadikan pemerintah desa lebih responsif dalam menindaklanjuti permasalahan serta melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap layanan yang belum optimal. Partisipasi aktif masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pembangunan desa juga menjadi aspek krusial yang memastikan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan riil serta memperkuat akuntabilitas dan keadilan sosial.

2.4 Kerangka Berpikir Penelitian

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini digunakan untuk memudahkan jalan pemikiran terhadap permasalahan yang sedang diteliti. Penelitian ini menggunakan teori *social equity* milik (Frederickson, 1984 dalam Pasolong, 2019).



Gambar 1. Skema Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian menurut Sugiyono (2019) adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Anggito dan Setiawan (2018) penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Dengan metode penelitian kualitatif, peneliti dapat mengeksplorasi lebih dalam fenomena sosial yang melibatkan perilaku, kejadian, lokasi, dan waktu tertentu.

Berdasarkan uraian penjelasan mengenai penelitian kualitatif deskriptif di atas, penelitian ini berupaya memberikan gambaran mengenai realita sosial yang kompleks dalam melihat implementasi pelayanan administratif di desa. Pendekatan ini memanfaatkan informasi yang diperoleh melalui hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Melalui penggunaan metode penelitian kualitatif dengan tipe studi kasus, peneliti bermaksud untuk menjelaskan tentang Implementasi Prinsip *Equity* dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif di Desa Braja Asri (Studi Perda Kabupaten Lampung Timur Nomor 03 Tahun 2015).

3.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada implementasi prinsip *equity* dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Asri, Kabupaten Lampung Timur. Prinsip *equity* dalam administrasi publik menekankan pentingnya keadilan sosial yang tidak hanya berorientasi pada kesamaan perlakuan, tetapi juga mempertimbangkan perbedaan kondisi, kebutuhan, dan keterbatasan yang dimiliki oleh setiap warga. Fokus penelitian ini merujuk pada teori *social equity* yang dikemukakan oleh Frederickson (1984) dalam Pasolong (2019), yang mengidentifikasi empat dimensi utama sebagai indikator implementasi prinsip *equity* dalam pelayanan publik. Keempat dimensi berikut digunakan untuk

menganalisis secara mendalam praktik pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Asri, dengan mempertimbangkan kesesuaian antara regulasi, pelaksanaan di lapangan, serta pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan.

1. Keadilan prosedural

Keadilan prosedural merujuk pada sejauh mana proses pelayanan administrasi kependudukan dijalankan secara adil, konsisten, dan tidak diskriminatif. Berdasarkan temuan penelitian, fokus utama pada indikator ini terletak pada konsistensi penerapan prosedur, potensi perlakuan berbeda terhadap warga tertentu, serta efektivitas pengawasan dalam memastikan prosedur dijalankan secara adil.

2. Akses yang setara

Akses yang setara merujuk pada kemampuan seluruh warga Desa Braja Asri untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan tanpa hambatan fisik, sosial, ekonomi, maupun informasi. Berdasarkan temuan penelitian, fokus utama pada indikator ini terletak pada kemudahan menjangkau kantor desa, pemerataan informasi pelayanan, ketersediaan mekanisme pelayanan bagi kelompok rentan, serta konsistensi jam pelayanan yang memengaruhi kesetaraan akses masyarakat.

3. Kualitas layanan yang merata

Kualitas layanan yang merata mengacu pada kesamaan mutu pelayanan yang diterima masyarakat, baik dari aspek kecepatan, ketepatan, keterbukaan informasi, maupun sikap aparatur desa. Berdasarkan temuan penelitian, fokus utama pada indikator ini terletak pada konsistensi kualitas layanan antarwarga, kedisiplinan aparatur dalam memberikan pelayanan, serta efektivitas evaluasi dan pengawasan internal dalam menjaga standar pelayanan.

4. Hasil yang adil (*equitable outcomes*)

Hasil yang adil merujuk pada sejauh mana hasil pelayanan administrasi kependudukan diterima secara setara oleh seluruh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan temuan penelitian, fokus utama pada indikator ini terletak pada kepastian waktu penyelesaian dokumen, konsistensi hasil pelayanan yang diterima warga, serta adanya perbedaan pengalaman pelayanan yang dipengaruhi oleh kedekatan personal dan ketidakkonsistenan aparatur.

Penelitian ini dibatasi pada penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan oleh Pemerintah Desa Braja Asri, Kabupaten Lampung Timur. Kajian difokuskan

pada praktik pelayanan publik yang berkaitan dengan penerapan prinsip *equity* menurut teori Frederickson, meliputi keadilan prosedural, akses yang setara, kualitas layanan yang merata, dan hasil pelayanan yang adil. Penelitian dilaksanakan pada periode 2024–2025 dengan unit analisis aparatur desa sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Pembatasan ini ditetapkan untuk menjaga fokus penelitian dan memungkinkan analisis yang lebih mendalam terhadap kesesuaian antara prosedur pelayanan dan pengalaman masyarakat.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Braja Asri, Kecamatan Way Jepara, Kabupaten Lampung Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan adanya kesenjangan dalam penerapan prinsip *equity* pada pelayanan administrasi kependudukan. Kesenjangan tersebut terlihat dari belum konsistennya pelaksanaan prosedur pelayanan, perbedaan akses dan kualitas layanan yang dirasakan masyarakat, serta ketidakseragaman hasil pelayanan antarwarga. Perbedaan pengalaman pelayanan, terutama antara warga yang memiliki kedekatan sosial dengan aparatur desa dan warga lainnya, menunjukkan bahwa prinsip keadilan prosedural, akses yang setara, kualitas layanan yang merata, dan hasil yang adil belum sepenuhnya terwujud. Oleh karena itu, Desa Braja Asri menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji secara empiris implementasi prinsip *equity* dalam pelayanan publik di tingkat desa.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber penelitian atau yang sering disebut sebagai sumber data adalah tempat atau subjek di mana seorang peneliti mendapatkan informasi. Sumber ini bisa berupa benda, dokumen, atau individu yang diamati, dibaca, atau diwawancarai untuk mengumpulkan data yang relevan dengan penelitian. Informasi yang diperoleh dari sumber tersebut kemudian disebut sebagai data (Rahmadi, 2011). Pada penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Pada penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara dan observasi yang berkaitan dengan implementasi prinsip *equity* dalam pelayanan

administrasi kependudukan di Desa Braja Asri. Wawancara dilakukan secara langsung dengan narasumber yang terlibat dalam proses pelayanan, sedangkan observasi dilakukan untuk mengamati praktik pelayanan yang berlangsung. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data primer meliputi alat perekam suara dan catatan penelitian.

2) Data sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari sumber tertulis. Data ini meliputi peraturan perundang-undangan, peraturan daerah, buku, jurnal ilmiah, artikel, situs resmi pemerintah, serta dokumen lain yang relevan dan mendukung analisis penelitian terkait implementasi prinsip *equity* dalam pelayanan publik.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2015) menekankan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Tanpa pengetahuan tentang teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan dapat mengumpulkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan harapan, peneliti menggunakan:

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai permasalahan yang diteliti serta untuk menggali informasi langsung dari responden. Teknik ini dilakukan melalui tatap muka antara peneliti dan narasumber dengan tanya jawab secara langsung. Meskipun wawancara dapat dilakukan melalui media tertentu, seperti telepon, penelitian ini menggunakan wawancara langsung agar peneliti memperoleh data yang lebih komprehensif dan kontekstual. Berdasarkan bentuknya, wawancara dibedakan menjadi wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur, di mana peneliti telah menyiapkan pedoman pertanyaan sesuai dengan fokus penelitian.

Wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi prinsip *equity* dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Asri sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Timur Nomor 03 Tahun 2015. Informan penelitian dipilih secara purposive, yaitu pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi serta masyarakat sebagai penerima layanan. Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

Tabel 2. Daftar Informan Penelitian

No.	Institusi/ Jabatan	Informasi yang didapat
1.	Sekretaris Desa - Agus Tri Bapak Widodo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan desa dalam mengimplementasikan Perda Kabupaten Lampung Timur No. 03 Tahun 2015 terkait pelayanan administratif. 2. Strategi kepala desa dalam menjamin prinsip keadilan (<i>equity</i>) dalam pelayanan. 3. Upaya desa dalam menyediakan akses layanan yang setara bagi seluruh warga. 4. Mekanisme pengawasan dan evaluasi pelayanan administrasi kependudukan.
2.	Kepala Kasi Pemerintahan – Bapak Anton Sujarwo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses teknis pelayanan administrasi kependudukan sehari-hari. 2. Mekanisme penerapan prosedur yang adil bagi semua masyarakat. 3. Keterbukaan informasi mengenai syarat, biaya, dan waktu penyelesaian dokumen. 4. Inovasi layanan seperti pelayanan proaktif/keliling untuk menjangkau masyarakat di wilayah sulit. 5. Kendala yang sering dihadapi dalam memberikan pelayanan dan cara mengatasinya.
3.	Kepala Kasi Pemberdayaan – Bapak Iwan Efendi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses teknis pelayanan administrasi kependudukan sehari-hari. 2. Mekanisme penerapan prosedur yang adil bagi semua masyarakat. 3. Keterbukaan informasi mengenai syarat, biaya, dan waktu penyelesaian dokumen. 4. Inovasi layanan seperti pelayanan proaktif/keliling untuk menjangkau masyarakat di wilayah sulit. 5. Kendala yang sering dihadapi dalam memberikan pelayanan dan cara mengatasinya.

- | | |
|--|--|
| <p>4. Kepala Badan
Permusyawaratan Desa
(BPD) – Bapak Supardi</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fungsi pengawasan BPD terhadap pelaksanaan pelayanan administratif desa. 2. Penilaian BPD mengenai keterbukaan alur layanan dan kepastian waktu. 3. Masukan dari BPD terkait kendala pelayanan dan solusi perbaikan. 4. Partisipasi Masyarakat dalam menyampaikan aspirasi melalui BPD terkait layanan. |
| <p>5. Masyarakat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bapak Siswadi 2. Ibu Nurkhasanah 3. Bapak Budi Santoso | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalaman masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan. 2. Penilaian masyarakat terhadap keadilan prosedur pelayanan. 3. Kemudahan akses layanan, termasuk bagi masyarakat di wilayah terpencil atau kelompok rentan. 4. Keterbukaan informasi yang diterima masyarakat terkait alur, biaya, dan waktu layanan. 5. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil layanan (misalnya ketepatan dokumen, kecepatan waktu). |

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

2. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai praktik pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Asri. Melalui observasi, peneliti mengamati secara langsung sikap, perilaku, tindakan, serta pola interaksi antara aparatur desa dan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Hasil observasi menunjukkan bagaimana prinsip *equity* diterapkan dalam praktik pelayanan, khususnya terkait kemudahan akses masyarakat, konsistensi prosedur, serta pemerataan kualitas layanan. Selain itu, observasi juga digunakan untuk mengidentifikasi berbagai hambatan yang muncul dalam penerapan prinsip *equity*, seperti keterlambatan pelayanan, perbedaan perlakuan terhadap warga, dan keterbatasan sarana pendukung.

Tabel 3. Tabel Observasi Pelayanan Administrasi di Desa Braja Asri

No	Aspek yang Diobservasi	Waktu Observasi	Lokasi Observasi	Tujuan / Alasan Observasi	Informasi yang Diperoleh
1	Prosedur dan alur pelayanan administrasi desa	27–30 Agustus 2025	Kantor Desa Braja Asri	Untuk mengetahui apakah pelayanan administrasi dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku	Pelayanan administrasi dilakukan melalui tahapan berjenjang mulai dari RT, kemudian kepala dusun, dan dilanjutkan ke kantor desa untuk diproses oleh aparatur yang berwenang. Prosedur tersebut berlaku bagi seluruh masyarakat yang mengurus administrasi.
2	Kedisiplinan aparatur desa dalam memberikan pelayanan	27–30 Agustus 2025	Kantor Desa Braja Asri	Untuk mengetahui konsistensi aparatur desa dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat	Pada beberapa waktu pelayanan tidak semua aparatur desa hadir tepat waktu sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk memperoleh pelayanan administrasi.
3	Penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat	27–30 Agustus 2025	Kantor Desa Braja Asri	Untuk mengetahui bagaimana pemerintah desa menyampaikan informasi terkait prosedur pelayanan	Informasi mengenai pelayanan administrasi disampaikan melalui papan pengumuman di kantor desa dan melalui grup WhatsApp RT atau dusun.

Sumber : Data diolah peneliti, 2025

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data hasil wawancara dan observasi. Data dokumentasi diperoleh dari berbagai dokumen resmi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Braja Asri, khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Dokumen tersebut meliputi peraturan perundang-undangan, peraturan daerah, standar operasional prosedur pelayanan, arsip pelayanan, serta dokumen pendukung lainnya. Dokumentasi juga mencakup foto kegiatan pelayanan dan catatan administratif yang relevan, yang digunakan sebagai bukti empiris dan bahan pendukung dalam analisis penelitian.

Tabel 4. Daftar Dokumen

No.	Dokumen	Data yang Didapat
1	Profil Desa Braja Asri Kabupaten Lampung Timur	Gambaran Desa Braja Asri Kabupaten Lampung Timur
2	Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Tentang kewajiban setiap instansi menyediakan mekanisme pengaduan publik yang transparan dan akuntabel
3	Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Timur Nomor 03 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Tentang kewajiban tertib administrasi, memberikan kepastian hukum, serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif. Analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak proses pengumpulan data hingga seluruh data penelitian terkumpul. Tujuan analisis ini adalah untuk menggambarkan secara mendalam penerapan prinsip *equity* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Asri serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam mewujudkan pelayanan yang adil dan setara. Proses analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman yang dijelaskan oleh Sugiyono (2015), yang meliputi tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Model ini digunakan untuk mengolah data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi secara sistematis sehingga menghasilkan temuan penelitian yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

a. Kondensasi Data

Kondensasi data dilakukan melalui proses pemilahan, pemfokusan, penyederhanaan, dan pengabstraksian data yang diperoleh dari transkrip wawancara, catatan observasi, serta dokumen pendukung. Pada tahap ini, data yang relevan dengan fokus penelitian dipilih dan dikelompokkan sesuai indikator prinsip *equity*, yaitu keadilan prosedural, akses yang setara, kualitas layanan yang merata, dan hasil yang adil.

b. Penyajian data

Penyajian data dilakukan dengan menyusun hasil kondensasi data ke dalam bentuk yang mudah dipahami. Data disajikan dalam bentuk uraian naratif yang dilengkapi dengan tabel, gambar, dan foto pendukung. Penyajian data ini

bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif mengenai temuan penelitian, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami pola, hubungan, dan makna yang terkandung dalam data terkait penerapan prinsip *equity* di Desa Braja Asri.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil analisis data yang telah disajikan. Kesimpulan awal dikaji dan diperdalam secara berkelanjutan hingga seluruh data penelitian terverifikasi dan menunjukkan pola yang konsisten. Pada tahap akhir, kesimpulan ditetapkan setelah seluruh proses analisis selesai, sehingga mampu menjawab fokus penelitian dan menggambarkan secara utuh implementasi prinsip *equity* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Asri.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan aspek penting dalam penelitian kualitatif karena menentukan tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian. Nasution (2003) menegaskan bahwa validitas data menjadi unsur utama dalam penelitian, sebab data yang dianalisis harus mencerminkan kondisi empiris yang sebenarnya di lapangan. Oleh karena itu, data yang diperoleh dalam penelitian ini diuji keabsahannya agar hasil penelitian benar-benar sesuai dengan realitas implementasi prinsip *equity* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Asri. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengujian keabsahan data sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2013), yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

1. *Credibility* yaitu berfungsi untuk melaksanakan inkuri sehingga tingkat kepercayaan penemuan dapat dicapai, dapat menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil dari penemuan dengan cara melakukan pembuktian terhadap kenyataan yang diteliti. Kegiatan yang dilakukan peneliti agar hasil dari penelitiannya dapat dipercaya adalah dengan cara triangulasi. Triangulasi sendiri yaitu pengecekan data dari berbagai sumber, cara, dan waktu.

- a. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. dalam hal ini peneliti melakukan wawancara

dengan beberapa narasumber yang berkedudukan atau memiliki posisi yang berbeda sehingga informasi yang didapat bisa di bandingkan.

- b. Triangulasi Teknik yaitu dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalkan data yang diperoleh dengan wawancara lalu di cek dengan observasi, dokumentasi.
- c. Triangulasi Waktu yaitu data dikumpulkan dengan wawancara atau observasi atau teknik dalam waktu dan situasi yang berbeda.

2. *Transferability* dilakukan dengan menyajikan hasil penelitian secara rinci dan kontekstual. Uraian hasil penelitian disusun secara jelas dan sistematis sehingga pembaca dapat memahami kondisi lokasi penelitian dan menilai kemungkinan penerapan temuan penelitian pada konteks lain yang memiliki karakteristik serupa.

3. *Dependability* dilakukan melalui penelusuran dan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian, mulai dari perencanaan, pengumpulan data, hingga analisis data. Proses penelitian yang terdokumentasi dengan baik menunjukkan bahwa temuan penelitian dihasilkan melalui tahapan yang sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. *Confirmability* berkaitan dengan objektivitas hasil penelitian. Pengujian ini dilakukan dengan memastikan bahwa temuan penelitian didasarkan pada data yang diperoleh di lapangan, bukan pada asumsi peneliti. Proses pengujian confirmability dilakukan bersamaan dengan dependability dengan menelusuri keterkaitan antara data, proses penelitian, dan hasil yang dihasilkan, sehingga kesimpulan penelitian benar-benar merupakan refleksi dari temuan empiris.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan lapangan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai Implementasi Prinsip *Equity* dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif di Desa Braja Asri, maka ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Implementasi prinsip *equity* dalam pelayanan administratif di Desa Braja Asri belum berjalan secara optimal apabila ditinjau berdasarkan teori *social equity* menurut Frederickson (1984) dalam Pasolong (2019). Dari empat indikator utama yang meliputi keadilan prosedural, akses yang setara, kualitas layanan yang merata, dan hasil yang adil (*equitable outcomes*), belum terpenuhi dalam praktik pelayanan. Aspek keadilan prosedural belum konsisten diterapkan, aspek akses yang setara masih menghadapi kendala pemerataan, aspek kualitas layanan yang merata belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh masyarakat, serta aspek hasil yang adil (*equitable outcomes*) masih menunjukkan perbedaan pengalaman pelayanan antarwarga.
2. Faktor-faktor penghambat dalam implementasi prinsip *equity* di Desa Braja Asri meliputi rendahnya kedisiplinan aparatur, praktik diskriminasi, lemahnya pengawasan, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung. Faktor-faktor tersebut berdampak pada ketidakterwujudan pelayanan yang adil, setara, dan merata.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka peneliti bermaksud memberikan beberapa saran agar Pemerintah Desa Braja Asri dapat meningkatkan implementasi prinsip *equity* terkhusus dalam pelayanan administratif yaitu sebagai berikut:

1. Pemerintah Desa Braja Asri perlu meningkatkan kedisiplinan dan profesionalisme aparatur desa melalui penegakan standar kerja yang jelas dan penerapan sistem *reward and punishment* agar pelayanan administratif berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
2. Pemerintah Desa Braja Asri perlu mengembangkan mekanisme pengawasan pelayanan yang lebih efektif dengan melibatkan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dan masyarakat sehingga mencegah praktik diskriminatif dan meningkatkan akuntabilitas aparatur.
3. Pemerintah Desa Braja Asri perlu memperluas akses pelayanan bagi kelompok rentan melalui penyelenggaraan program jemput bola yang terstruktur agar seluruh warga memperoleh akses pelayanan administratif yang setara.
4. Pemerintah Desa Braja Asri perlu memperkuat pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana pelayanan publik supaya memperluas jangkauan informasi dan mempercepat proses pelayanan.
5. Pemerintah Desa Braja Asri perlu meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administratif.
6. Pemerintah Desa Braja Asri perlu melakukan evaluasi pelayanan secara berkala melalui survei kepuasan masyarakat sehingga pemerintah desa dapat merumuskan langkah perbaikan pelayanan yang lebih relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). Academic press.
- Ali, K. & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar. *Majalah Ilmiah Warta Dharmawangsa*, 14(4), 2716–3083.
- Anggraini, M. D., & Manar, D. G. (2025). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) (Studi Penelitian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang). *Journal of Politic and Government Studies*, 14(2), 1380-1395.
- Azam, M., & Bouckaert, G. (2024). Performance-based budgeting reform and evolution of performance information quality: empirical analysis of Indonesia. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Frederickson, H. George, 1984. *Administrasi Negara Baru*, Jakarta: LP3ES.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton: Princeton University Press.
- Hamim, U., Mahmud, R., Lukum, R., & Nurdin, M. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lito Kecamatan Paguyaman Pantai. *JAMBURA Journal Civic Education*, 2(1), 130-135.

- Hayes, A. F., & Seligman, M. E. P. (2020). Interactional justice and public service outcomes: Understanding fairness in administrative encounters. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(4), 555–573.
- Irfani, M., dkk. (2021). Strategi Komunikasi dalam Peredaran kebijakan BNN kota jambi dalam pencegahan penyalahgunaan Narkoba. 4, 1–25.
- Muda, I., & Mustofa, W. (2023). *Implementasi Prinsip Good Governance Responsitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Membangun kinerja pelayanan publik.
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: konsep dan aplikasi proses kebijakan publik berbasis analisis bukti untuk pelayanan publik.
- Nugroho, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa: Studi Kasus Kabupaten Sleman. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 112–123.
- Nugroho, R. (2021). *Public policy: Dinamika, analisis, dan evaluasi kebijakan*. Edisi Revisi. Gramedia.
- OECD. (2021). *People-centered justice: Designing justice services for all*. OECD Publishing.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pratama, A. (2022). Strategi Pemerintah Desa dalam Pelayanan Proaktif kepada Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(2), 134–149.

- Rahmadi, S. M. (2011). *PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN*. Banjarmasin.
- Rahmawati, D. (2021). Evaluasi pelayanan publik di desa: Kualitas layanan dan faktor penghambat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 120–135.
- Rahmawati, D. (2021). Tantangan Pelayanan Publik di Pemerintah Desa: Keterbatasan SDM dan Budaya Organisasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 200–212.
- Rizalihadi, N. (2025). *Manajemen pelayanan publik: Teori, regulasi, dan praktik layanan berbasis masyarakat*. Widina Press.
- Sari, N. M. (2020). Pengaruh Keterbukaan Informasi Publik terhadap Kepuasan Layanan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(1), 45–57.
- Siagian, S. P. (2004). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Siagian, S. P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Stivers, C., Kersh, R., Sowa, J. E., & Thomas, J. C. (2023). Beyond social equity: Reframing public administration through a social justice lens. *Public Administration Review*, 83(2), 215–229.
- Sugiyono, P. D. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*. Bandung.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan : Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, A., Wijaya, H., & Putra, R. (2024). Tantangan digitalisasi pelayanan desa di Indonesia: Infrastruktur, anggaran, dan literasi digital. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 12(1), 10–25.
- Susanti, E., Alia, S., & Harta, R. (2024). Digital Empowerment in Rural Villages: Unraveling MSEs' Path to Technological Readiness and Sustainability. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*.

- Susanto, R. A., & Setiawan, M. B. (2024). Pelaksanaan Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin. In *Iapa Proceedings Conference* (pp. 269-277).
- Thoha, M. (2012). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Thoha, M. (2019). *Birokrasi pemerintahan Indonesia*. RajaGrafindo Persada.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Universitas Brawijaya Press.
- United Nations Development Programme (UNDP). (1997). *Governance for sustainable human development: A UNDP policy document*. New York: UNDP.
- Vidyantina, H. A. (2024). Economic Value of Equalization of Access and ICT Infrastructure for Rural Communities. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*.
- Vidyantina, H.A. (2024). Penguatan inklusi digital dalam pelayanan publik desa: Strategi mengatasi ketimpangan akses. *Jurnal Kebijakan Publik dan Teknologi*, 7(2), 150–168.
- Wahyuni, R. (2019). Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Desa: Perspektif Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Birokrasi dan Pelayanan Publik*, 3(1), 67–78.

Peraturan-Peraturan:

- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 208 Tahun 2019 tentang Petunjuk Penyusunan Dan Penelaahan Rencana Kerja Dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga Dan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran*. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pemerintah Kabupaten Lampung Timur. (2015). *Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Timur Nomor 03 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Lampung Timur.

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).