

## PENGARUH STRATIFIKASI SOSIAL TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KALOSI KECAMATAN DUA PITUE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Rastillah

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang  
[rastillah43151058f1@gmail.com](mailto:rastillah43151058f1@gmail.com)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh stratifikasi sosial di Kantor Desa Kalosi Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi stratifikasi sosial terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Kalosi Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah kepala keluarga Desa Kalosi yang berjumlah 1.471 yang terdiri dari dua dusun. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin* dengan hasil 93,63 dibulatkan menjadi 94, diantaranya 94 responden, diambil berdasarkan teknik *Probability sampling* lebih tepatnya *Random sampling*. Tipe penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner, studi kepustakaan dan dokumentasi. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan regresi dengan bantuan program SPSS 16.0. Hasil penelitian pengaruh stratifikasi sosial terhadap pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan melihat dari hasil olahan data pada tabel ANOVA. Nilai  $t$  hitung = 9,340 >  $t$  tabel=3,179 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel stratifikasi sosial (X) terhadap variabel pelayanan publik (Y) dan berdasarkan dari hasil olah kuesioner faktor-faktor yang mempengaruhi stratifikasi sosial dilihat dari faktor yang pertama perbedaan ras dan kebudayaan memiliki pengaruh 50,2%, faktor yang kedua adanya spesifikasi dalam bidang pekerjaan 19,2% dan faktor yang ketiga adanya kelangkaan dalam masyarakat menyangkut pembagian hak dan kewajiban 13%.

Kata Kunci : Stratifikasi dan Pelayanan publik

### Abstract

*The purpose of this study is to determine the effect of social stratification at the Kalosi Village Office in Duapitue Sub-district, Sidenreng Rappang Regency and to determine the factors that influence social stratification on public services at the Kalosi Village Office in Duapitue Sub-District, Sidenreng Rappang District. The population in this study is the total number of family heads in the village of Kalosi, amounting to 1,471 consisting of two hamlets. The sampling technique uses the Slovin formula with 93.63 results rounded up to 94, including 94 respondents, taken based on the Probability sampling technique, more precisely Random sampling. This type of research is quantitative descriptive. Data collection techniques used in this study were observation, questionnaire, literature study and documentation. The collected data is then analyzed using data analysis techniques using validity, reliability and regression tests with the help of the SPSS 16.0 program. Based on the results of the questionnaire, the influence of social stratification on public services has a significant effect on the results of the processed data in the ANOVA table. The value of  $t$  arithmetic = 9.340 >  $t$  table = 3.179 with a significant value of 0,000 < 0.05, then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, which means there is a significant (significant) social stratification variable (X) on public service variables (Y) and based on From the results of the questionnaire, the factors influencing social stratification can be seen from the first factor differences in race and culture have an influence of 50.2%, the second factor is the existence of specifications in the field of work, 19.2% and the third factor is the scarcity in society regarding the distribution of rights. and a liability of 13%.*

Keywords: Stratification and service public

## A. PENDAHULUAN

Masyarakat terbentuk dari suatu individu-individu yang terdiri dari berbagai latar belakang tentu akan membentuk suatu masyarakat heterogen yang terdiri dari kelompok-kelompok sosial. Dengan adanya atau terjadinya kelompok sosial tersebut maka terbentuklah suatu pelapisan masyarakat atau terbentuklah masyarakat yang berstrata. Individu suatu makhluk sosial tentu tidak bisa dihindarkan dari yang namanya interaksi sosial di masyarakat. Dalam masyarakat terdapat sesuatu yang dihargai, bisa berupa kekuasaan, kekayaan, ilmu pengetahuan, jabatan, ataupun hal-hal lain yang bernilai ekonomis. Dari sesuatu yang dihargai inilah kemudian timbul perbedaan-perbedaan antara satu kelompok dengan kelompok lainnya dalam masyarakat. Adanya interaksi sosial ini akan sangat mempengaruhi pembentukan sebuah kelompok. Secara umum pengelompokan masyarakat Indonesia yang seperti ini terbagi menjadi dua bentuk. Pertama pengelompokan secara horizontal berupa deferensiasi dan Kedua pengelompokan secara vertikal berupa stratifikasi sosial. Sebab asasi mengapa terdapat pelapisan sosial dalam masyarakat bukan saja karena adanya perbedaan, tetapi karena manusia mampu menilai perbedaan tersebut dengan menerapkan berbagai kriteria, artinya menganggap ada sesuatu yang dihargai, maka sesuatu yang dihargai tersebut menjadi bibit yang menumbuhkan adanya sistem berlapis-lapis dalam masyarakat. Sesuatu yang dihargai dapat berupa uang atau benda-benda bernilai ekonomis, kekuasaan, ilmu pengetahuan, kesolehan dalam agama, atau keturunan keluarga yang terhormat. Tingkat kemampuan memiliki sesuatu yang dihargai tersebut, akan melahirkan lapisan sosial yang mempunyai kedudukan atas dan kedudukan bawah.

Menurut Pitirim A.Sorokin (Soerjono Soekanto:2010) mengatakan bahwa stratifikasi sosial adalah pembedaan penduduk/masyarakat ke dalam lapisan-lapisan kelas secara bertingkat (hirarkis). Untuk mengukur secara rinci dapat dilihat dari:

1. Jabatan atau pekerjaan.
2. Pendidikan dan luasnya ilmu pengetahuan.

3. Kekayaan.
4. Politis
5. Keturunan, dan
6. Agama

Kelas sosial merupakan suatu realitas sosial yang penting, bukan hanya sekedar suatu konsep teoritis saja, tetapi juga mengelompokkan mereka atas:

1. Kekayaan dan penghasilan. Bahwa kekayaan dan penghasilan merupakan determinan kelas sosial yang penting disebabkan oleh perannya dalam memberikan gambaran tentang latar belakang keluarga dan cara hidup seseorang.
2. Pekerjaan merupakan salah satu indikator terbaik untuk mengetahui cara hidup seseorang, sehingga secara tidak langsung pekerjaan merupakan indikator terbaik untuk mengetahui kelas sosial seseorang.
3. Kelas sosial dan pendidikan saling mempengaruhi sekurang-kurangnya dalam dua hal yaitu: 1) pendidikan yang tinggi memerlukan uang dan motivasi. 2) jenis dan tinggi-rendahnya pendidikan mempengaruhi jenjang dalam kelas sosial. Pendidikan dianggap lebih penting karena tidak hanya melahirkan keterampilan kerja melainkan juga melahirkan perubahan mental, selera, minat, tujuan, cara berbicara.

Setiap masyarakat tentu mempunyai penghargaan terhadap hal-hal tertentu dalam masyarakat yang bersangkutan. Penghargaan yang lebih tinggi terhadap hal-hal tertentu, akan menempatkan hal tersebut pada kedudukan yang lebih tinggi dari hal-hal lainnya. Kalau suatu masyarakat lebih menghargai kekayaan materi daripada kehormatan, misalnya, mereka yang lebih banyak mempunyai kekayaan materiil akan menempati kedudukan yang lebih tinggi apabila dibandingkan dengan pihak-pihak lain. Gejala tersebut menimbulkan lapisan masyarakat, yang merupakan perbedaan posisi seseorang atau suatu kelompok dalam kedudukan yang berbeda-beda secara vertikal. Bahkan pada zaman kuno dahulu filsuf aristoteles (Soerjono Soekanto:2010) mengatakan di dalam Negara terdapat tiga unsur, yaitu mereka kaya sekali, melarat, dan berada di tengah-tengahnya. Ucapan demikian paling tidak membuktikan bahwa di

zaman itu, dan sebelumnya, orang telah mengakui adanya lapisan masyarakat yang mempunyai kedudukan bertingkat-tingkat dari bawah ke atas.

Seorang sosiolog terkemuka, yaitu Pitirim A. Sorokin, pernah mengatakan bahwa sistem lapisan merupakan ciri yang tetap dan umum dalam setiap masyarakat yang hidup teratur. Barangsiapa yang memiliki sesuatu yang berharga dalam jumlah yang sangat banyak dianggap masyarakat berkedudukan dalam lapisan atasan. Mereka yang hanya sedikit sekali atau tidak memiliki sesuatu yang berharga dalam pandangan masyarakat mempunyai kedudukan yang rendah. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 dalam Pasal 1 di uraikan:

1. Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa .

Seperti yang dijelaskan dalam ketiga ayat pasal 1 diatas bahwa penyelenggaraan urusan yang dimaksud adalah penyelenggara urusan pemerintahan harus memberikan pelayanan yang sama dan adil tanpa membedakan dengan adanya hak-hak tradisional. Kemudian sebagai warga negara Indonesia, tidak dipungkiri adanya kesamaan derajat antar rakyatnya, hal itu sudah tercantum jelas dalam UUD 1945. Terdapat empat pokok hak asasi dalam 4 pasal yang tercantum pada UUD 1945. Hukum dibuat dimaksudkan untuk melindungi dan mengatur masyarakat secara umum tanpa adanya perbedaan. Jika dilihat, ada empat pasal

yang memuat ketentuan-ketentuan tentang hak-hak asasi, yakni pasal 27, 28, 29, dan 31. Empat pokok hak-hak asasi dalam 4 pasal yang tercantum di UUD 1945 adalah sebagai berikut:

1. Pokok Pertama, mengenai kesamaan kedudukan dan kewajiban warga negara di dalam hukum dan di muka pemerintahan. Pasal 27 ayat 1 menetapkan bahwa “Segala Warga Negara bersamaan kedudukannya di dalam Hukum dan Pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya.” Di dalam perumusan ini dinyatakan adanya suatu kewajiban dasar di samping hak asasi yang dimiliki oleh warga negara, yaitu kewajiban untuk menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya. Kemudian yang ditetapkan dalam pasal 27 ayat 2 “hak setiap warga negara atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”.
2. Pokok Kedua, ditetapkan dalam pasal 28 ditetapkan, bahwa “kemerdekaan berserikat dan berkumpul, mengeluarkan pikiran dengan lisan dan tulisan dan sebagainya ditetapkan oleh Undang-Undang”.
3. Pokok Ketiga, dalam pasal 29 ayat 2 dirumuskan kebebasan asasi untuk memeluk agama bagi penduduk yang dijamin oleh negara, yang berbunyi sebagai berikut : “Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadah menurut agamanya dan kepercayaannya itu”.
4. Pokok Keempat, adalah pasal 31 yang mengatur hak asasi mengenai pengajaran yang berbunyi : (1) “Tiap-tiap warga negara berhak mendapat pengajaran” dan (2) “Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan suatu sistem pengajaran nasional, yang diatur dengan undang-undang”.

Namun pada kenyataan yang terjadi di kalangan masyarakat seperti di Desa Kalosi Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang, terdapat relasi sosial patron-klien antara masyarakat Dusun Lagalumpang dengan Dusun Sarawatu. Masyarakat Dusun Sarawatu sebagai patron (golongan atas)

sedangkan masyarakat Dusun Lagalumpang sebagai klien (golongan bawah). Christian Pelras (2006), dalam berpendapat bahwa hubungan patron-klien adalah suatu hubungan yang tidak setara, terjalin secara perorangan antara seorang pemuka masyarakat dengan sejumlah pengikutnya. Lebih lanjut, Pelras (2006) mengungkapkan bahwa hubungan semacam ini terjalin berdasarkan atas pertukaran jasa, ketergantungan klien kepada patronnya dibayarkan atau dibalas oleh patron dengan cara memberikan perlindungan kepada kliennya. Munculnya patron klien disebabkan oleh adanya perbedaan yang mencolok antara kepemilikan harta benda atau kekayaan, status serta kekuasaan. Ikatan antara patron-klien ini merupakan kunci dalam masyarakat Bugis-Makassar di Sulawesi Selatan. Hubungan ini dikenal dengan nama "minawang" yang artinya mengikuti, yang berarti ikatan antar mereka bersifat sukarela dan dapat diputuskan setiap saat. Prinsip mereka dalam hubungan ini adalah golongan yang lebih tinggi memiliki kekuatan yang lebih di mata masyarakat Sulawesi Selatan umumnya. Sehingga terlihat jelas strata yang terbentuk dalam masyarakat tersebut. Perbedaan strata antara kedua dusun tersebut dapat dilihat dalam berbagai hal, seperti dalam segi asal usul keturunan, ekonomi, kekuasaan, tingkat pendidikan serta cara berinteraksi antara masyarakat Dusun Sarawatu dengan masyarakat Dusun Lagalumpang. Namun di dalam agama Islam menegaskan bahwa didalam kehidupan dunia, manusia dihadapan Allah swt adalah sama yang membedakan hanyalah derajat ketaqwaannya, dalam kehidupan Rasulullah saw, juga dicontohkan bahwa tidak ada kasta dan status tetapi yang membedakan adalah iman dan ketaqwaan seseorang.

Bentuk-bentuk lapisan masyarakat berbeda-beda dan banyak sekali. Lapisan-lapisan tersebut tetap ada sekalipun dalam masyarakat kapitalistis, demokratis, komunitis, dan lain sebagainya. Berdasarkan dengan pengamatan lokasi penelitian yang ditujunya yaitu di Desa Kalosi Kecamatan Duapitue ada suatu kegagalan yaitu adanya sistem perbedaan individu atau kelompok dalam masyarakat, dimana ditempatkan pada kelas-kelas sosial yang berbeda-beda,

sehingga timbul atau muncul adanya ketidak seimbangan pembagian hak bagi masyarakat terutama dalam pelayanan publik. Sistem perbedaan individu atau kelompok tidak seharusnya dilakukan karena dijelaskan dalam undang-undang semua masyarakat memiliki persamaan hak. Berdasarkan pernyataan tersebut masalah yang ada di kantor Desa Kalosi yaitu tidak adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan yang yang jelas, dan banyak masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan.

Uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti dengan judul "Pengaruh Stratifikasi Sosial Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Kalosi Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang" dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh stratifikasi sosial di Kantor Desa Kalosi Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi stratifikasi sosial terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Kalosi Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang.

### **1. Konsep Stratifikasi Sosial**

Kajian sosiologi dan ilmu sosial, istilah "stratifikasi sosial" mengacu pada susunan hirarkis individu-individu kedalam pembagian kekuasaan dan kekayaan di masyarakat. Dalam masyarakat manapun bisa kita temui berbagai golongan masyarakat yang pada praktiknya terdapat perbedaan tingkat antara golongan satu dengan golongan yang lainnya. Adanya golongan yang berlapis-lapis ini mengakibatkan terjadinya stratifikasi sosial. Oleh karena itu dalam ilmu sosiologi dibahas mengenai lapisan-lapisan masyarakat atau yang biasa disebut dengan stratifikasi sosial.

Istilah stratifikasi (stratification) berasal dari kata strata dan stratum yang berarti lapisan. Karena itu stratifikasi sosial (sosial stratification) sering diterjemahkan dengan pelapisan masyarakat. Sejumlah individu yang mempunyai kedudukan (status) yang sama menurut ukuran masyarakatnya, dikatakan berada dalam suatu lapisan (stratum). Stratifikasi sosial adalah sistem perbedaan individu atau kelompok dalam masyarakat, yang menempatkannya pada kelas-kelas sosial yang berbeda-beda secara hierarki dan memberikan hak serta kewajiban yang berbeda-beda pula antara individu pada suatu lapisan dengan lapisan lainnya.

Stratifikasi sosial atau pelapisan sosial pada dasarnya berbicara tentang penguasaan sumber-sumber sosial. Sumber sosial adalah segala sesuatu yang oleh masyarakat dipandang sebagai suatu yang berharga. Stratifikasi sosial adalah pembedaan penduduk atau masyarakat ke dalam kelas-kelas secara hierarkis (bertingkat). Pelapisan sosial diatas, tentunya tidak berlaku umum, sebab setiap kota ataupun desa masing-masing memiliki karakteristik yang berbeda.

Kajian stratifikasi sosial ini, secara khusus penulis menggunakan tulisan Vincent Jeffries and H. Edward Ransford dalam Mohammad Ali Al Humaidy (2007:190) yaitu *Social Stratification a multiple hierarchy approach* khususnya tentang *The Multiple Hierarchy Model* dan *The Ideology of Ethnic Stratification*. Beberapa pendekatan yang penulis pergunakan dalam tulisan ini adalah; pertama, model stratifikasi sosial yang ada di masyarakat yaitu model hirarki tunggal (*Single Hierarchy Model*) dan model hirarki majemuk (*Multiple Hierarchy Model*). Model hirarki tunggal, terdapat dua asumsi, bahwa keluarga adalah unit yang tepat untuk mengadakan studi terhadap sistem stratifikasi sosial dan mengasumsikan bahwa semua ketidaksamaan dalam masyarakat ditentukan faktor ekonomi. Sedangkan model hirarki majemuk bahwa stratifikasi sosial sebagai hasil interaksisosial dari berbagai faktor seperti kelas, kesukuan, jenis kelamin dan usia, kedua pendekatan yang membagi tiga klasifikasi sosial yaitu *values, norms dan beliefs*. Ketiga klasifikasi ini akan diuraikan secara makro beserta data-data pendukung yang penulis kumpulkan.

Konsep stratifikasi sosial dalam masyarakat dapat berupa stratifikasi kelas, etnik, jenis kelamin atau usia. Konsep kelas menunjuk pada stratifikasi sosial berdasarkan perbedaan pendapatan, posisi pekerjaan, tingkat pendidikan dan gaya hidup. Stratifikasi kelas ini, menurut Rossides dalam Mohammad Ali Al Humaidy (2007:191) mendeskripsikannya ke dalam lima struktur kelas; kelas atas, kelas menengah ke atas, kelas menengah ke bawah, kelas pekerja dan kelas bawah. Masing-masing struktur kelas mempunyai

ciri-ciri identitas sosial; kelas atas bercirikan penghasilan besar dan kaya, punya otoritas menentukan kebijakan, latar belakang pendidikan yang tinggi, kelas menengah atas bercirikan mempunyai penghasilan yang tinggi, profesional, manager, mempunyai naluri bisnis tinggi dan berpendidikan universitas. Kelas menengah ke bawah adalah berpenghasilan rata-rata memiliki usaha dalam skala kecil dan tingkat pendidikan setingkat sekolah lanjutan, sedangkan bagi kelas pekerja pendapatan rendah dan bekerja semi terampil dan bagi kelas bawah pendapatan sangat kecil dan bekerja sebagai buruh yang tidak terampil yang riskan menjadi pengangguran.

Selo Soemardjan dan Soelaeman Soemardi ( Selo Soemardjan dan Soeloeman Soemardi: 1964) menyatakan bahwa selama dalam masyarakat ada sesuatu yang dihargai, maka dengan sendirinya pelapisan sosial akan terjadi. Ukuran atau kriteria yang menonjol atau dominan sebagai dasar pembentukan stratifikasi sosial adalah ukuran kekayaan, kekuasaan dan wewenang, kehormatan dan ilmu pengetahuan, berikut dibawah ini penjelasannya sebagai berikut:

a. Kekayaan

Struktur masyarakat tradisional, masyarakat merupakan tempat pertama kali munculnya pranata ekonomi, dimana masyarakat sebagai organisator sebagian besar kegiatan ekonomi. Setiap anggota masyarakat langsung siap berpartisipasi dalam kegiatan ekonom. Namun indikator yang menentukan hierarki kelas berdasarkan ekonomi relative beragam. Di dalam struktur masyarakat kapitalis tentu indikator dari hierarki kelas tas dasar ekonomi dapat dilihat dari jumlah kepemilikan lahan sebagai alat produksi.pola-pola hidup lebih menghargai harta warisan kekayaan daripada kekayaan yang diperoleh melalui perdagangan atau bisnis. Kekayaan (materi atau bendaan) dapat dijadikan ukuran penempatan anggota masyarakat ke dalam lapisan-lapisan sosial yang ada, barang siapa memiliki kekayaan paling banyak mana ia akan termasuk lapisan teratas dalam sistem pelapisan sosial, demikian pula sebaliknya, barang siapa tidak mempunyai kekayaan akan digolongkan ke dalam lapisan rendah.

b. Kekuasaan dan wewenang

Struktur masyarakat, kekuasaan dan kewenangan selalu terdistribusi secara tidak merata. Artinya, kekuasaan dan kewenangan terdistribusi secara hierarkis vertikal mengerucut bagaikan piramida. Makin ke atas distribusi kekuasaan dan kewenangan makin mengerucut dan makin kecil jumlah orang yang menempatinya. Dengan kata lain, ada sebagian orang yang memperoleh kekuasaan dan kewenangan yang lebih besar dibanding dengan kelompok lainnya. Seseorang yang mempunyai kekuasaan atau wewenang paling besar akan menempati lapisan teratas dalam sistem pelapisan sosial dalam masyarakat yang bersangkutan. Ukuran kekuasaan sering tidak lepas dari ukuran kekayaan, sebab orang yang kaya dalam masyarakat biasanya dapat menguasai orang-orang lain yang tidak kaya, atau sebaliknya, kekuasaan dan wewenang dapat mendatangkan kekayaan.

#### c. Kehormatan

Max Weber, mengelompokkan manusia kedalam kelompok-kelompok status atas dasar ukuran kehormatan. Ia mendefinisikan kelompok status sebagai kelompok yang anggotanya memiliki gaya hidup sosial tertentu dan mempunyai tingkat penghargaan sosial dan kehormatan sosial tertentu pula. Dalam bentuk sederhana, ia membagi stratifikasi atas dasar status masyarakat ke dalam dua (2) kelompok, yaitu kelompok masyarakat yang disegani atau dihormati dan kelompok masyarakat biasa. Biasanya kelompok masyarakat yang terhormat ini menekankan arti pentingnya akar sejarah yang dijadikan dasar pembenaran mengapa kelompok mereka memiliki kedudukan yang istimewa didalam masyarakat. Seorang keturunan bangsawan biasanya selalu tampil terhormat di dalam masyarakat dan beberapa hal tertentu ia menutup diri di dalam lingkaran kebangsawanan untuk mempertahankan kemurnian *trah* kebangsawannya.

Ukuran kehormatan dapat terlepas dari ukuran-ukuran kekayaan atau kekuasaan. Orang-orang yang disegani atau dihormati akan menempati lapisan atas dari sistem pelapisan sosial masyarakatnya. Ukuran kehormatan ini sangat terasa pada masyarakat tradisional, biasanya mereka sangat menghormati orang-orang yang banyak jasanya kepada masyarakat, para orang tua ataupun orang-orang yang

berperilaku dan berbudi luhur. Orang-orang yang paling dihormati atau yang disegani, ada dalam lapisan atas.

#### d. Pendidikan / pengetahuan

Ilmu pengetahuan adalah pengetahuan yang tersusun secara sistematis dengan menggunakan kekuatan pemikiran, pengetahuan yang kebenarannya dapat diperiksa ditelaah (kontrol) dengan kritis oleh setiap orang lain yang ingin mengetahuinya. Adapun yang dimaksud sistematika pengetahuan adalah urutan antara elemen sebagai suatu kesatuan, sehingga urutan antar elemen tersebut memberikan gambaran dari garis-garis besar ilmu pengetahuan. Bagian dari sistematika pengetahuan itu yaitu realita, logika/penalaran, permasalahan, metodologi pengetahuan, pengamatan, dan pembuktian. Ilmu pengetahuan juga memiliki sifat-sifat yaitu, rasional, empiris dan terdiri dari dua unsur besar yaitu fakta dan teori, umum, dan akumulatif. Sebagaimana kita ketahui bahwa baik melalui ilmu jiwa ataupun ilmu pendidikan, perkembangan kepribadian manusia ketinggian kematangan ditentukan pula oleh faktor-faktor tersebut.

#### e. Masyarakat Biasa

Masyarakat (sebagai terjemahan istilah *society*) adalah sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem semu tertutup atau semi terbuka, dimana sebagian besar interaksi adalah antara individu-individu yang berada di dalam kelompok tersebut. Kata "masyarakat" sendiri berakar dari kata dalam bahasa Arab, yaitu *musyarak*. Masyarakat adalah sebuah komunitas yang interdependen (saling ketergantungan satu sama lain). Umumnya, istilah masyarakat digunakan untuk mengacu pada sekelompok orang yang hidup bersama dalam satu komunitas yang teratur.

Masyarakat biasa ketika meminta pelayanan di dalam kantor Desa, tentunya akan memiliki respon yang berbeda dari staff yang ada di kantor Desa. Masyarakat yang tidak memiliki kekayaan tentunya akan dipandang sebelah mata oleh masyarakat setempat, namun ketika ada masyarakat yang menempati kelas atas tentunya pelayanan ataupun pandangan masyarakat setempat tentunya berbeda. Masyarakat biasa yang tidak memiliki kehormatan, kekuasaan ataupun ilmu pengetahuan akan berbeda pelayanannya ketika mereka ingin dilayani di

Kantor Desa Kalosi. Lapisan tertinggi dalam suatu masyarakat biasa disebut sebagai 'elite' masyarakat, bisa mencakup individu atau segolongan kecil yang mengendalikan masyarakat banyak; jadi disini yang pokok adalah nilai anggotanya. Keadaan ini dapat dijumpai pada setiap masyarakat, dan dianggap sebagai hal yang wajar, walaupun kadang-kadang tidak disukai oleh lapisan-lapisan lainnya, apalagi bila pengendaliannya tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat umum.

## 2. Pelayanan Publik

Secara umum dapat dikatakan bahwa pelayanan mencakup aktivitas untuk mencapai suatu tujuan, dan dilakukan oleh individu-individu yang memberikan kontribusi terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Moenir (2006:186) (2017:66) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Haywood-Farmer (Ghobadian,1994), dalam Muallidin (2011), berpendapat bahwa organisasi pelayanan mempunyai kualitas yang tinggi (high quality), jika ia dapat mempertemukan preferensi dan harapan konsumen secara konsisten. Elemen kunci dalam mencapai hasil dari kualitas pelayanan adalah dengan mengidentifikasi segala sesuatu yang memenuhi persyaratan yang disesuaikan dengan harapan konsumen. Untuk mampu mencapai kualitas

pelayanan yang tinggi, maka ada tiga atribut dasar yang harus dipenuhi, yaitu: Pertama, fasilitas fisik, proses, dan prosedur pelayanan. Kedua, tingkah laku birokrat yang ramah dan komunikatif. Ketiga, pertimbangan profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik yaitu Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan public adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Zeithaml dalam Maryam, Zauhar, dan Saleh (2016) mengemukakan ada lima dimensi-dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi-dimensi tersebut adalah:

a. *Reliability* (kehandalan). Sitorus (2009:7) *reliability* meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa

secara tepat waktu (on time), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Karena dengan demikian, perusahaan akan dilihat sebagai perusahaan yang menepati janji dan berkomitmen kepada publiknya.

- b. *Responsiveness* (daya tanggap). Sitorus (2009:7) *responsiveness* meliputi kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.. Contohnya membantu memecahkan masalah.pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan /keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi.
- c. *Assurance* (jaminan). Sitorus (2009:7) *assurance* meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
- d. *Empathy* (empati). Sitorus (2009:7) *empathy* meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
- e. *Tangibles* (produk-produk fisik). Sitorus (2009:7) *tangibles* meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian atas dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa, misalnya keributan yang dilakukan oleh tamu lain di hotel.

### 3. Faktor yang Mempengaruhi Stratifikasi Sosial

Paul B.Horton dan Chester(1999) menyatakan bahwa Sistem perbedaan status yang berlaku dalam stratifikasi sosial adalah pembedaan kelas-kelas secara vertikal yang diwujudkan dengan adanya

tingkatan masyarakat dari yang lebih tinggi sampai yang paling rendah. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi stratifikasi sosial yaitu:

#### a. Perbedaan ras dan kebudayaan

Ras pada dasarnya adalah milik faktor biologis orang seperti warna kulit, rambut atau mata. Seseorang mungkin ras kulit putih panjang atau ras kulit hitam. Lomba tergantung pada karakteristik fisik dari keturunan genetik. Ide perbedaan ras tidak valid karena menciptakan diskriminasi tersebut. Di satu negara banyak ras mungkin ada. Ras adalah kategori sosial yang dikembangkan oleh penindasan dan un kesetaraan. Faktor ras utama adalah warna kulit sedangkan faktor Suku utama adalah bahasa agama. Sukuitas dapat diubah namun perlombaan tidak dapat diubah. Ras milik warisan Anda dilahirkan dengan sementara Suku milik lokasi dan daerah di mana Anda tinggal.Budaya adalah suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sebuah kelompok orang dan diwariskan dari generasi ke generasi. Budaya terbentuk dari banyak unsur yang rumit, termasuk sistem agama dan politik, adat istiadat, bahasa, perkakas, pakaian, bangunan, dan karya seni. Bahasa, sebagaimana juga budaya, merupakan bagian tak terpisahkan dari diri manusia sehingga banyak orang cenderung menganggapnya diwariskan secara genetis. Ketika seseorang berusaha berkomunikasi dengan orang-orang yang berbeda budaya dan menyesuaikan perbedaan-perbedaannya, membuktikan bahwa budaya itu dipelajari.

#### b. Adanya spesialisasi dalam bidang pekerjaan.

Spesialisasi pekerjaan adalah pembagian kerja berdasarkan oleh keahlian atau keterampilan khusus. Spesialisasi pekerjaan sangat diperlukan dalam setiap organisasi karena tidak semua pekerjaan membutuhkan keahlian dan tidak semua orang memiliki atau mempunyai keahlian yang samasebab setiap orang mempunyai kelebihan dan keterbatasan sendiri. Pembagian kerja, spesialisasi pekerjaan merupakan hal yang utama. Manfaat spesialisasi pekerjaan menyebabkan kenaikan produktivitas. Hal ini disebabkan tidak seorang pun yang secara fisik akan

mampu melaksanakan seluruh kegiatan dalam tugas-tugas yang paling rumit. Pekerjaan paling rumit memerlukan beberapa langkah dan memerlukan pembagian langkah-langkah yang perlu dilakukan oleh beberapa orang. Pembagian kerja yang di spesialisasikan seperti ini memungkinkan orang mempelajari keterampilan dan menjadi pakar dalam bidang pekerjaan tertentu.

c. Adanya kelangkaan dalam masyarakat menyangkut pembagian hak dan kewajiban.

Manusia pada umumnya bercita-cita agar tidak ada perbedaan kedudukan dan peranan dalam masyarakat, akan tetapi cita-cita tersebut tidak selalu sesuai dengan harapan ataupun kenyataann yang terjadi ataupun bisa dikatakan sebagai kenyataan yang berlainan. setiap masyarakat harus menempatkan individu-individu pada tempat-tempat tertentu dalam struktur sosial dan mendorong mereka untuk melaksanakan kewajiban-kewajibannya sebagai akibat dari pembagian hak dan kewajibannya. Dengan demikian masyarakat menghadapi dua persoalan yaitu menenmpatkan individu-individu tersebut dan mendorong agara mereka melaksanakan kewajiban dan haknya.

Pembagian tugas dalam hampir semua masyarakat menunjukkan sistem pembagian tugas yang berbeda. Stratifikasi lambat laun terjadi, karena alokasi hak dan kekuasaan yang jarang atau langka. Kelangkaan ini terasa apabila masyarakat mulai membedakan posisi, alat-alat kekuasaan dan fungsi-fungsi yang ada dalam waktu yang sama. Jadi suatu kondisi yang mengandung perbedaan dan hak kesempatan diantara para anggota dapat menciptakan stratifikasi. Apabila pembagian hak dan kewajiban tidak merata, maka yang akan terjadi adalah kelangkaan yang menyangkut stratifikasi sosial di dalam masyarakat.

## B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah kepala keluarga Desa Kalosi yang berjumlah 1.471 yang terdiri dari dua dusun. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin* dengan hasil 93,63 dibulatkan menjadi 94,

diantaranya 94 responden, diambil berdasarkan teknik *Probability sampling* lebih tepatnya *Random sampling*. Tipe penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner, studi kepustakaan dan dokumentasi. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan regresi dengan bantuan program SPSS 16.0.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh stratifikasi sosial terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Kalosi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa stratifikasi sosial berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Kalosi, hal ini dibuktikan melalui analisis regresi linear sederhana dimana diperoleh persamaan regresinya sebagai berikut.

$$Y = a + Bx \text{ atau } 4,196 + 0,791X$$

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu satuan. Perubahan ini merupakan pertambahan bila b bertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif. Sehingga dari persamaan tersebut dapat dijelaskan :

- Konstanta sebesar 4,196 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai startifikasi sosial, maka nilai pelayanan publik sebesar 4,196.
- Koefisien regresi X sebesar 0,791 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai startifikasi sosial, maka nilai pelayanan publik bertambah sebesar 0,791.

Diperoleh nilai t hitung = 9,340 > t tabel=3,179 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (sgnifikan) variabel stratifikasi sosial (X) terhadap variabel pelayanan publik.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi stratifikasi sosial terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Kalosi

a. Perbedaan Ras dan Kebudayaan

Berdasarkan hasil uji *summary* diperoleh nilai r adalah 0,502 dan r Square  $0,502 \times 100\% = 50,2\%$  (faktor perbedaan ras dan kebudayaan), berdasarkan tabel model *summary* koefisien determinasi ( $r^2$ )

atau  $r^2 = 50,2\%$  berarti perbedaan ras dan kebudayaan terhadap pelayanan publik di Desa Kalosi Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada persentase 50,2%. Perbedaan ras dan kebudayaan merupakan perbedaan yang menonjol dan dapat dilihat dari masyarakat seperti perbedaan ras yang utama adalah warna kulit sedangkan perbedaan kebudayaan dari adat ataupun cara hidup masyarakat. Untuk mengetahui perbedaan ras dan kebudayaan terhadap pelayanan publik di Desa Kalosi Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada angka persentase 50,2%

b. Adanya spesialisasi dalam bidang pekerjaan

Berdasarkan hasil uji *summary* diperoleh nilai  $r$  adalah 0,192 dan  $r^2 = 0,192 \times 100\% = 19,2\%$  (faktor adanya spesialisasi dalam bidang pekerjaan), berdasarkan tabel model *summary* koefisien determinasi ( $r^2$ ) atau  $r^2 = 19,2\%$  yang berarti faktor adanya spesialisasi dalam bidang pekerjaan terhadap pelayanan publik di Desa Kalosi Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada persentase 19,2%. Adanya spesifikasi dalam bidang pekerjaan merupakan hal yang umum dari masyarakat karena dalam setiap golongan masyarakat ada berbagai keahlian dalam bidang pekerjaan masyarakat, seperti ada yang berkeahlian dalam bertani, berternak dan sebagainya. Untuk mengetahui adanya spesifikasi dalam bidang pekerjaan dalam pelayanan publik di Desa Kalosi Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada persentase 19,2%.

c. Adanya kelangkaan dalam masyarakat menyangkut pembagian hak dan kewajiban

Berdasarkan hasil uji *summary* diperoleh nilai  $r$  adalah 0,130 dan  $r^2 = 0,130 \times 100\% = 13\%$  (faktor adanya kelangkaan dalam masyarakat menyangkut pembagian hak dan kewajiban), berdasarkan tabel model *summary* koefisien determinasi ( $r^2$ ) atau  $r^2 = 13\%$  berarti faktor adanya kelangkaan dalam masyarakat menyangkut pembagian hak dan kewajiban terhadap pelayanan publik di Desa Kalosi Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada persentase 13%.

Adanya kelangkaan dalam masyarakat menyangkut pembagian hak dan kewajiban merupakan suatu hal yang tidak adil bagi masyarakat, untuk mengetahui adanya kelangkaan dalam masyarakat menyangkut pembagian hak dan kewajiban terhadap pelayanan publik di Desa Kalosi Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang berapa pada angka persentase 13%.

#### D. KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Dari hasil analisis olah data tabel Stratifikasi sosial terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Kalosi Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki pengaruh yang signifikan melihat dari hasil olahan data pada tabel ANOVA. Nilai  $t$  hitung = 9,340 >  $t$  tabel = 3,179 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel stratifikasi sosial (X) terhadap variabel pelayanan publik (Y).
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi stratifikasi sosial dilihat dari faktor yang pertama perbedaan ras dan kebudayaan memiliki pengaruh sebesar 50,2%. Faktor yang kedua adanya spesialisasi dalam bidang pekerjaan 19,2%. Faktor yang ketiga adanya kelangkaan dalam masyarakat menyangkut pembagian hak dan kewajiban 13%.

#### E. REFERENSI

##### Buku:

- Ahmad, J. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- B. Horton, Paul, & L. Hunt, Chester. 1999. *Sosiologi Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Cohen, Bruce.J. 1992. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Denhardt, Robert B dan Denhardt, Janet V. 2013. *Pelayanan Publik Baru Dari Manajemen Steering ke Serving*. Perum Sidorejo Bumi Indah : Kreasi Wacana.

- Maftuh, Bunyamin dan Yadi Ruyadi. 1996. *Sosiologi 2 untuk SMA*. Bandung: Ganeca Exact.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi . 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta :pustaka pelajar.
- Pelras Christian. 2006. *Manusia Bugis*. Nalar bekerjasama dengan Forum Jakarta-Paris, Ecole Francaise d'Extreme-Orient (EFEO).
- Setiadi, Elly M & Kolip, Usman. 2011. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta:Kencana Prenada Media Group.
- Soemardjan, Selo dan Soemardi, Soelaeman. 1964. *Setangkai Bunga Sosiologi*. Jakarta:Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Soekanto, Soerjono & Sulistyowati, Budi. 2015. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta :Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung:Alfabeta.
- Soyomukti, Nurani. 2016. *Pengantar Sosiologi*. Yogyakarta : Ar-rus Media.
- Zainuddin, 2017. *Teori-Teori Mutakhir Dalam Perspektif Ilmu Administrasi Publik*. Makassar:Phitanatama Media (Phinisi Utama Media).
- Jurnal:**
- Ali Al Humaidy, Mohammad. 2007. *Analisis Stratifikasi Sosial Sebagai Sumber Konflik Antar Etnik di Kalimantan Barat*. KARSAs,Vol. XII No. 2.
- Isnaini Muallidin. 2011. *Kebijakan Reorganisasi Perizinan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta*. Peneliti di Lembaga Pengembangan Pendidikan, Penelitian, dan Masyarakat (LP3M) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Maryam, Siti, Zauhar, Soesilo, dan Saleh, Choirul. 2016. Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sampang). *Wacana*
- Maunah, Binti. 2015. *Stratifikasi Sosial dan Perjuangan Kelas Dalam Perspektif Sosiologi Pendidikan*. TA'ALLUM,Vol. 03, No. 01
- Sanapiah Azis. 2000. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi NegaraVol 6 Nomor 1.
- Siti Maryam, Soesilo Zauhar , Choirul Saleh. 2016. *Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik(Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampa*. Wacana–Vol. 19, No. 2.
- Sitorus,Monang. 2009. *Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai)*
- Rukayat, Yayat. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu* Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI Juni 2017.
- Dokumen:**
- Q.S. Al-Hujurāt/49 : 13
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa