



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

ANALISIS KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA SIMPANG TANAH LAPANG KECAMATAN KUANTAN HILIR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

RETA MARLAILI

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi, Teluk Kuantan
Jl. Gatot Subroto KM.7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi
Email : retamarlaili@gmail.com

Abstract

This research was conducted in Simpang Tanah Lapang Village, Kuantan Hilir District, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in this study is how the performance of the village apparatus in providing administrative services in Simpang Tanah Lapang Village, Kuantan Hilir District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out how the performance of village officials in providing administrative services at the Simpang Tanah Lapang Village Office, Kuantan Hilir District, Kuantan Singingi Regency. The sampling technique for the Head of the BPD used a saturated sampling technique, ie all the population was sampled, the number of samples for the Chair of the BPD was 1 person, and for the elements of the Simpang Tanah Lapang village community simple random sampling was used, ie the sampling of members of the population was carried out randomly without regard to strata. in that population, in which the number of samples for the Simpang Tanah Lapang village community is 47 people. The results showed that the Performance of Village Apparatus in Providing Administrative Services at the Simpang Tanah Lapang Village Office, Kuantan Hilir District, Kuantan Singingi Regency resulted in an average value of 3.70 which was in a good interval. This is based on the 5 indicators used in this study, namely Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability, which show almost all of the indicators are Good.

Keywords: Performance and Service

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini untuk Ketua BPD digunakan teknik sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, jumlah



sampel untuk Ketua BPD 1 orang, dan untuk unsur masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang digunakan simple random sampling, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, yang mana jumlah sampel untuk masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang berjumlah 47 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan nilai rata-rata 3,70 yang berada pada interval baik. Hal ini berdasarkan 5 indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas yang menunjukkan hampir semua indikatornya Baik.

Kata Kunci: Kinerja dan Pelayanan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial pada dasarnya membutuhkan pelayanan bahkan pada kenyataannya dapat dikatakan bahwa sebuah pelayanan tidak akan dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat senantiasa selalu membutuhkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas dari pemerintah, walaupun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan setiap harapan karena berdasarkan dengan pelayanan yang terjadi selama ini masih sangat berbelit-belit, mahal, lambat, dan amat melelahkan.

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan itu diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Di era reformasi ini, masyarakat terbuka dalam memberikan kritikan pada pemerintah dalam pelayanan publik. Maka dari pada itu kinerja pemerintah sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan dalam mencapai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Pada saat ini pelayanan publik desa banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan menyampaikan pendapat banyak ditemukan kritikan terhadap kinerja aparat pemerintah desa, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Hal ini terjadi karena masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari aparat pemerintah desa, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat di capai karena aparat pemerintah desa seringkali belum mengetahui dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan yang dimiliki aparat pemerintah Desa secara keseluruhan.

Dimana pemerintah Desa dalam penyelenggaraan pemerintah Desa, masih banyaknya dijumpai keluhan dari berbagai pelayanannya, terutama dalam pelayanan administrasi. Demikian juga halnya terjadi di Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi sebagai tempat penelitian dalam penulisan ini. Menurut pengamatan awal penelitian, menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pada kantor Desa



Simpang Tanah Lapang dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan masyarakat, hasilnya masih minim atau belum terlaksana

secara baik. Dimana pelaksanaan tugas- tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasilainnya.

Adapun jenis pelayanan administrasi pemerintahan Desa tersebut adalah :

Tabel 1.1 : Jenis Pelayanan Administrasi yang Ada di Kantor Desa

No.	Jenis Pelayanan Administrasi yang Ada di Kantor Desa
1.	Pembuatan Surat Pengantar Pemohonan Kartu Keluarga (KK)
2.	Pembuatan Surat Pengantar Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3.	Pembuatan Surat Pengantar Nikah
4.	Pembuatan Surat Pengantar Permohonan Akte Kelahiran
5.	Pembuatan Surat Pengantar Permohonan Izin Usaha
6.	Pembuatan Surat Pengantar Pindah Domisili
7.	Pembuatan Surat Keterangan Waris Tanah
8.	Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu
9.	Dan lain sebagainya.

Sumber : Data Lapangan 2021

Berdasarkan dari permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“ANALISIS KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA SIMPANG TANAH LAPANG KECAMATAN KUANTAN HILIR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, makarumusan masalah dalam penelitian ini adalah



“Bagaimanakah Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi?”

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

LANDASAN TEORI

Teori/Konsep Administrasi

Berdasarkan konsep administrasi menurut pendapat berbagai pakar, maka dapat disimpulkan administrasi merupakan suatu proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Maka proses penyelenggaraan pemerintah Desa sudah dijalankan sebagaimana mestinya, yakni penyelenggaraan pemerintahan dilakukan oleh sekelompok orang yang dalam hal ini perangkat Desa yang bekerjasama mencapai tujuan.

Teori/Konsep Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgent.

Menurut Monir (dalam Harbani Pasolong 2017:147), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (dalam

Harbani Pasolong 2017:147), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Teori/Konsep Pelayanan Publik

Menurut Lonsdale (dalam Deddy Mulyadi 2018:189), pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Menurut undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik diuraikan bahwa Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka peraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Kualitas Pelayanan

Menurut Maulidiah (2014:107), secara praktis kualitas pelayanan publik akan terlaksana dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggan apabila didukung oleh faktor-faktor yang antara lain adalah:

- a) Kesadaran para pejabat,



- b) Kesadaran pimpinan dan pelaksana,
- c) Adanya aturan yang memadai,
- d) Organisasi dengan mekanismesistem yang cukup dinamis,
- e) Pendapatan pegawai yang cukup.
- f) Kemampuan dan keterampilan yangsesuai, tersedianya sarana dan prasarana pelayanan publik.

Teori/Konsep Kinerja

Menurut Dwiyanto (dalam Pasolong, 2014:175), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan.
2. Kualitas Layanan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan memperhatikan sikap, perilaku, kecepatan dan ketetapan.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan dalam mengenali kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, yaitu menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
5. Akuntabilitas, yaitu digunakan untuk melihat seberapa besar tanggungjawab pekerjaan terhadap masyarakat.

Pemerintahan Desa

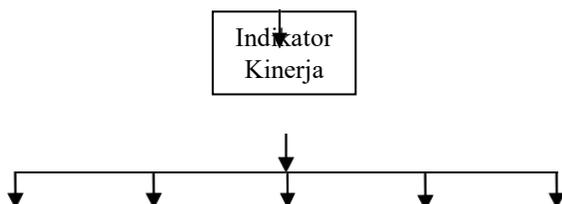
Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa terdiri atas Pemerintah Desa (yang meliputi Kepala Desa dan Perangkat Desa) dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD).

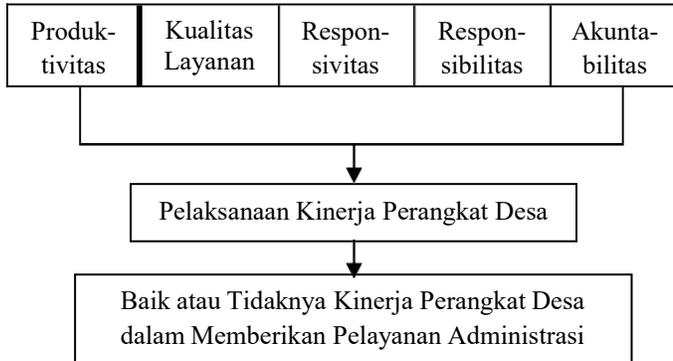
Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Desa. Badan Permusyawaratan Desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disingkat BPD, adalah lembaga yang merupakan perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Desa.

Kerangka Pemikiran

Sesuai dengan judul Skripsi yang diangkat peneliti maka peneliti membuat sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut :

Analisis Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi





Sumber : Modifikasi Peneliti 2021

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan peneliandeskriptif.

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini untuk Ketua BPD digunakan teknik sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, jumlah sampel untuk Ketua BPD 1 orang, dan untuk unsur masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang digunakan *simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, yang mana jumlah sampel untuk masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang berjumlah 47 orang. Sumber pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam hal ini peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan beberapa cara yaitu kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan teknik data kuantitatif yaitu data yang dijabarkan ke dalam bentuk angka-angka, maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum N}{F}$$

Keterangan :

X = Rata-rata N = Bobot

F = Jumlah Responden

Setelah data diolah dan didapat hasilnya, untuk mengetahui hasil olahan data berada pada posisi dimana dalam penelitian ini penulis menentukan banyak kelas interval sebesar 5 kelas, dengan keterangan sebagai berikut :

1.00-1.79 = Tidak Baik 1.80-2.59 = Kurang Baik 2.60-3.39 = Cukup
 Baik 3.40-4.19 = Baik
 4.20-5.00 = Sangat Baik

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penelitian dan pengumpulan data di lapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang berjumlah 48 orang, maka diperoleh berbagai data yang



berkaitan dengan Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan

Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Data yang penulis peroleh melalui kuesioner akan diuraikan sesuai kenyataan di lapangan.

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi, diperoleh nilai rata-rata yaitu 3,70 yang berada pada interval Baik. Hal ini dibuktikan dengan lima indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dapat dikatakan sudah baik.

Dalam indikator Produktivitas, Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan sebaran kuesioner diperoleh nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,61 yang berada pada interval baik. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan di lapangan bahwa hasil kerja, keahlian dan keterampilan, dan pengetahuan atas tugas dari masing-masing perangkat Desa memang sudah baik.

Dalam indikator Kualitas Layanan, Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan sebaran kuesioner diperoleh nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,81 yang berada pada interval baik. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan di lapangan bahwa ketetapan waktu pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan, kemudahan tahapan pelayanan, serta biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan administrasi di kantor Desa memang sudah baik.

Dalam indikator Responsivitas, Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan sebaran kuesioner diperoleh nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,80 yang berada pada interval baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan perangkat Desa dalam mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat, kesopanan dan keramahan, serta mampu mengembangkan program-program sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Dalam indikator Responsibilitas, Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan sebaran kuesioner diperoleh nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,69 yang berada pada interval baik. Hal ini dapat dilihat dari kesadaran perangkat Desa dalam melakukan tugas, pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dengan baik, dan juga mampu melakukan kerjasama dalam mencapai tujuan.

Dalam indikator Akuntabilitas, Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan sebaran kuesioner diperoleh nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,59 yang berada pada interval baik. Hal ini dapat dilihat dari pertanggungjawaban atas pekerjaan dan tugas perangkat Desa dilakukan secara jujur tanpa penyimpangan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa kinerja itu sendiri dapat dicapai dan ditingkatkan dengan dukungan faktor-faktor organisasi dan SDM aparaturnya. Disadari bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor dan tolak ukur dari kinerja dan menentukan keberhasilan seorang pesonil atau aparatur dalam melaksanakan kewajiban dalam pelaksanaan



program pembangunan pemerintah.

Peningkatan produktivitas kerja juga ditunjukkan oleh kinerja seseorang yang optimal. Kinerja yang optimal merupakan masalah yang sering dihadapi oleh para pegawai yang sedang bekerja. Demikian pula halnya dengan perangkat desa yang bekerja sebagai aparatur pemerintah di Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi. Agar tercipta suatu sistem kinerja yang optimal, para perangkat harus berusaha dalam meningkatkan pengetahuan dan pendidikan dari para perangkat Desa, sehingga dapat lebih meningkatkan motivasi, prestasi dan out put yang diharapkan.

Kinerja yang optimal secara umum dapat dicapai apabila seseorang aparatur dalam menjalankan tugas tersebut memiliki perasaan yang aman, nyaman dan bahagia pada saat melaksanakan atau menjalankan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing. Kinerja itu sendiri dapat dicapai dan ditingkatkan dengan dukungan faktor-faktor organisasi dan SDM aparatur. Untuk dapat menjalankan tugas pemerintahan yang baik di dalam roda pemerintahan sangat penting dan sangat perlu adanya pengalaman dan pendidikan dengan pendidikan serta pengalaman yang ada agar mana dapat nantinya bagi perangkat Desa melaksanakan tugas dan fungsinya agar dapat terselenggara pemerintahan yang baik seperti yang diharapkan oleh masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang, kecamatan Kuantan Hilir, kabupaten Kuantan Singingi.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, akhirnya dapat disimpulkan bahwa dari penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi” berada pada kategori baik. Kesimpulan ini didasarkan pada data yang diperoleh dari penelitian lapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan lima indikator pertanyaan mengenai Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas yang telah diolah secara sistematis hasilnya hampir seluruhnya baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki, maka penulis memberikan saran-saran mengenai kinerja perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi, baik dalam hal produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, maupun akuntabilitasnya agar lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Anggara, S. 2016. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : Pustaka Setia.

Hamzah, Nina Lamatenggo. 2012. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Fisipol UGM.



- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta : BPF. E.
- Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Medan : CV. Dharma Perada Dharmasraya.
- Kusprianto, L. 2015. *Perilaku Individu Dan Pengaruhnya Terhadap Organisasi*. www.google.co.id. Diakses tanggal 23 Oktober 2021
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik*. Bandung : Indra Prahasta.
- Mulyadi, Deddy. 2018. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Bandung : ALFABETA, cv.
- Nawawi, Zaidan. 2013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : ALFABETA, cv.
- Siagian, P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA, cv.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta. Cetakan ke- 26.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta. Cetakan ke- 2.
- Sutrisno. 2012. *Manajemen Keuangan Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : EKONISIA.
- Syafiie. 2016. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. Cetakan ke-10.
- Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Cetakan kesatu. Bandung : Alfabeta CV



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

B. Jurnal

Wuri, Rendra Risto. 2017. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow).

C. Peraturaran Perundang-undangan Undang-undang No. 6 Tahun 2014
tentang Pemerintahan Desa

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

D. Sumber-sumber Lain

Pedoman Penyusunan Tugas Akhir (SKRIPSI) Tahun 2019