

## EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK (Suatu Penelitian Pada kantor Desa Kelirejo Kecamatan Belintang II Kabupaten Oku Timur Provinsi Sumatra Selatan)

Oleh:  
Adi Bing Slamet  
Program Studi Pendidikan Agama Hindu  
Fakultas Dharma Acarya  
Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas kinerja aparatur Desa Kelirejo, Kecamatan Belintang II, Kabupaten Oku Timur; dalam pelayanan publik. Desa ini bertanggung jawab menyediakan layanan administratif seperti pembuatan KTP, KK, surat keterangan lahir, dan surat menikah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik telah berjalan dengan cukup efektif, ditandai oleh prosedur yang sederhana dan waktu penyelesaian yang memadai. Aparatur desa umumnya melaksanakan tugas sesuai fungsi dan mekanisme yang ditetapkan. Namun, terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya kejelasan informasi, lambatnya proses pelayanan, serta rendahnya kedisiplinan dan profesionalisme aparatur. Fasilitas fisik seperti gedung dan sarana pendukung juga perlu ditingkatkan untuk menunjang kenyamanan masyarakat. Selain itu, transparansi biaya telah diterapkan dengan baik, tanpa pungutan di luar kebutuhan administratif seperti fotokopi dan materai. Faktor penting lainnya adalah netralitas dalam pelayanan, di mana semua masyarakat diperlakukan adil tanpa diskriminasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan pelatihan bagi aparatur, penguatan sarana prasarana, serta sosialisasi prosedur layanan yang lebih baik. Dengan pendekatan ini, pelayanan publik Desa Kelirejo dapat semakin optimal, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta mencerminkan prinsip good governance yang mendukung pembangunan desa secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Pelayanan publik, efektivitas, aparatur desa.

This study aims to evaluate the effectiveness of the performance of the apparatus in Kelirejo Village, Belintang II Subdistrict, East Oku Regency, in providing public services. The village is responsible for providing administrative services such as issuing KTP (ID cards), KK (family cards), birth certificates, and marriage certificates. The findings indicate that public services have been quite effective, characterized by simple procedures and reasonable completion times. The village apparatus generally carries out tasks according to established functions and mechanisms. However, some challenges remain, such as a lack of clear information, slow service processes, and low discipline and professionalism among the staff. Physical facilities, such as buildings and supporting infrastructure, also need improvement to enhance the comfort of the public. Additionally, transparency in fees has been well implemented, with no charges beyond administrative needs like photocopying and stamps. Another important factor is the neutrality of service, where all citizens are treated fairly and without discrimination. To improve service quality, training for the apparatus, strengthening of infrastructure, and better service procedure socialization are needed. With this approach, public services in Kelirejo Village can become more optimal, improving the welfare of the community and reflecting the principles of good governance that support sustainable village development.

### ABSTRACT

**Keywords:** Public service, effectiveness, village apparatus.

## A. PENDAHULUAN

Indonesia menerapkan sistem pemerintahan demokrasi yang memungkinkan rakyat menyampaikan pendapat secara bebas, baik langsung maupun melalui media sosial. Dalam era reformasi, penerapan asas desentralisasi dan otonomi daerah memberikan kewenangan yang luas bagi pemerintah daerah untuk mengelola urusan wilayahnya. Pemerintah dibentuk untuk menjaga ketertiban masyarakat dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan sejumlah undang-undang terkait, seperti Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Pemerintah desa berfungsi menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan hak dan kebutuhan warga negara. Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah desa dan harus berlandaskan prinsip-prinsip profesionalisme, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, netralitas, keadilan, dan integritas. Dalam pelaksanaannya, pelayanan yang baik harus memenuhi standar pelayanan publik seperti kesederhanaan, kejelasan, keterbukaan, keamanan, ketepatan waktu, efisiensi, dan keadilan merata. Dengan pendekatan tersebut, pelayanan publik dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidup mereka.

Di Kelurahan Kelirejo, pelayanan publik mencakup berbagai layanan administratif, seperti surat pengantar e-KTP, kartu keluarga, surat keterangan lahir, surat menikah, surat izin usaha, dan lainnya. Berdasarkan data, waktu pengurusan beberapa layanan telah mengalami peningkatan efisiensi, misalnya pengurusan surat menikah (N1-N4) yang berkurang dari tujuh hari pada tahun 2021 menjadi lima hari pada tahun 2022. Namun, meskipun Desa Pedungan tergolong sebagai desa maju, masih ditemukan kendala dalam pelayanan publik, seperti kurangnya kejelasan informasi, lambatnya proses layanan, serta rendahnya tanggung jawab dan sikap aparatur dalam memberikan pelayanan. Kelurahan Kelirejo juga menghadapi tantangan seperti tata cara pelayanan yang rumit, rendahnya tingkat pendidikan aparatur, dan kurangnya disiplin kerja. Hal ini mencerminkan citra buruk birokrasi di tengah masyarakat dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan perencanaan yang baik, formulasi standar pelayanan yang jelas, serta pengawasan yang konsisten terhadap kinerja aparat desa.

Pelayanan publik juga berkaitan erat dengan konsep good governance, yang menekankan pengelolaan sumber daya manusia dan alam secara bijaksana. Aparatur desa yang profesional dan bersertifikat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Amanat Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 memberikan kewenangan luas kepada pemerintah desa untuk mengelola pendapatan, menjalankan pembangunan, dan meningkatkan pemberdayaan masyarakat.

Keberhasilan pelayanan publik di Kelurahan Kelirejo dapat dilihat dari efektivitas pelayanan administratif kependudukan, yang menjadi kebutuhan mendasar masyarakat. Namun, penelitian menunjukkan masih adanya standar pelayanan yang belum terpenuhi, seperti kurangnya kejelasan penyelesaian pelayanan, lambatnya waktu pengurusan, dan rendahnya tanggung jawab aparatur. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu memperbaiki berbagai aspek pelayanan publik dengan meningkatkan kinerja, kedisiplinan, dan profesionalisme aparatur.

Kelurahan Kelirejo, sebagai desa maju, diharapkan mampu menjadi contoh penerapan pelayanan publik yang efektif. Hal ini memerlukan regulasi yang baik, pelaksanaan otonomi daerah yang optimal, serta strategi perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi kelemahan yang ada dan memberikan rekomendasi perbaikan demi tercapainya pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan merata.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat rumuskan suatu permasalahan yang muncul didalam penelitian ini, yaitu :

- Bagaimanakah Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Kelirejo Kecamatan Belitang Dua Kabupaten Oku Timur Provinsi Sumatra Selatan?.
- Bagaimanakah Aparatur Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Kelirejo Kecamatan Belitang Dua Kabupaten Oku Timur Provinsi Sumatra Selatan?.

## B. METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memahami dan menganalisis fenomena secara menyeluruh berdasarkan teori yang relevan dan data empiris yang diperoleh di lapangan. Data penelitian terdiri atas data kualitatif, seperti hasil wawancara dan observasi, serta data kuantitatif yang diolah dalam bentuk angka untuk mendukung penjelasan. Sumber data utama berasal dari informan yang diwawancarai, kuesioner, serta dokumentasi, sedangkan data tambahan berupa dokumen resmi atau laporan terkait. Teknik pengumpulan data menggunakan metode purposive sampling, yakni penentuan informan secara selektif dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Proses analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data untuk menyaring informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk tabel atau narasi, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi untuk memastikan validitas hasil penelitian. Seluruh hasil analisis disajikan secara kombinasi naratif dan kuantitatif untuk memberikan penjelasan yang terperinci mengenai mutu pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi fokus kajian.

Permasalahan ketiga, memiliki kaitan dengan kualitas hasil pekerjaan yang di harapkan oleh pemohon atau pengguna aplikasi SIPPADEK. Hal tersebut ditujukan karena ketidak tepatan pekerjaan yang dilakukan pegawai DPMPTSP kota Bengkulu dibuktikan dengan masih terdapat kesalahan penulisan nama, lokasi, dan bidang usaha yang diajukan pemohon.

Permasalahan terakhir ada masyarakat kota Bengkulu yang belum mengetahui perizinan dikota Bengkulu dilakukan secara daring melalui aplikasi SIPPADEK, hal tersebut ditemukan langsung oleh peneliti saat sedang melakukan kegiatan magang di lokasi penelitian. Selain itu masih belum ada media penyebaran informasi mengenai perizinan online dalam media publikasi seperti reklame atau spanduk di jalan atau lokasi strategis di kota Bengkulu.

Penelitian ini dirancang untuk mengetahui bagaimana efektivitas aplikasi SIPPADEK terhadap pelayanan publik di bidang perizinan. konteks efektivitas menjadi tahapan penting karena efektivitas dapat dijadikan landasan dalam mencapai tujuan secara efisien, menghemat waktu, tenaga dan biaya. Sehingga output dari penelitian ini dapat membantu pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan yang lebih baik terkait penggunaan aplikasi SIPPADEK dalam perizinan di kota Bengkulu.

## B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, karena permasalahan yang berkaitan dengan manusia pada dasarnya berdasarkan observasi. Permasalahan yang ingin dikaji pada penelitian ini ialah seputar permasalahan sosial. Fokus penelitian adalah untuk mengetahui efektivitas aplikasi SIPPADEK dalam perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu. Aspek penelitian ini menggunakan teori Borril CS et All, ( 2000:254-272) yaitu dalam menilai efektivitas suatu program berdasarkan Availability, Accesibility, Acceptability. Lokasi penelitian kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu yang terletak di jalan Basuki Rahmat (Eks-Balai Kota Bengkulu) Sawah Lebar Baru,

Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu. Informan penelitian ini terdiri dari 2 orang dari KASUBAG umum dan kepegawaian, serta pemohon yang telah mengajukan perizinan sebanyak 3 orang Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik Analisa data dalam penelitian ini mengadopsi konsep Analisis data dari Miles and Huberman (1992) yang terdiri reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperoleh gambaran yang jelas berkaitan dengan topik wawancara tersebut diatas

dan makna yang terdapat didalamnya dapat diterima, maka dapat dipaparkan berdasarkan topik wawancara diatas. Dimana dari topik yang ada di atas maka akan dipaparkan sebagai berikut :

### 1. Efektivitas kinerja pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu proses yang bertujuan untuk memberikan berbagai jenis layanan yang mengurus segala hal yang diperlukan oleh masyarakat, dalam hal ini aparat kantor Desa Kelirejo Kecamatan Belitang II Kabupaten Oku Timur Provinsi Sumatra Selatan di dalam memberikan pelayanan sudah efektif, pelayanan juga tidak terbelit-belit, tidak mempersulit masyarakat. Pegawai kantor Desa Kelirejo Kecamatan Belitang II Kabupaten Oku Timur Provinsi Sumatra Selatan sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan tujuannya dan menjalankan tugasnya sesuai dengan mekanisme yang telah ditentukan. Pelayanan Publik dikatakan efektif apabila masyarakat yang meminta pelayanan merasa kepuasan dikarenakan apa yang diinginkan oleh masyarakat tercapai.

### 2. Waktu dalam pengurusan dokumen di bidang KK dan KTP

Di dalam pelayanan membuat dokumen pasti memerlukan waktu penyelesaiannya. Selain itu masyarakat menginginkan waktu penyelesaian yang cepat tidak terbelit-belit. Dengan waktu yang telah ditentukan maka dalam pengurusan KK dan KTP harus diselesaikan sesuai waktu yang sudah ditentukan agar masyarakat tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Desa Kelirejo Kecamatan Belitang II Kabupaten Oku Timur Provinsi Sumatra Selatan. Selain itu pegawai Kantor Desa Kelirejo harus meningkatkan lagi sosialisasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat agar tidak terhambatnya pelayanan yang diberikan oleh aparat yang dapat menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen tersebut.

### 3. Memungut biaya diluar biaya yang ditentukan

Didalam pembuatan dokumen seperti KK, KTP, dan Akte Kelahiran aparat kantor Desa Kelirejo Kecamatan Belitang II Kabupaten Oku Timur Provinsi Sumatra Selatan, tidak memungut biaya apapun kecuali biaya di luar seperti fotocopy, atau biaya beli materai. Aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan kepada publik maka harus benar-benar mengembangkan sikap yang konsisten sebagai Public servani dalam artian diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa dengan sikap yang tercermin untuk tidak menyalahgunakan wewenang dalam sistem pelayanan sehingga masyarakat yang dilayaninya dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

### 4. Bentuk fisik yang ada di dalam memberikan pelayanan

Bentuk fisik yang diinginkan masyarakat dalam pelayanan adalah yaitu bentuk fisik kantornya yang memadai seperti gedung, gudang, stafnya dan sarana dan prasarananya yang lengkap. Bentuk fisik ini sangat diperlukan agar masyarakat yang memerlukan pelayanan di kantor Desa Kelirejo Kecamatan Belitang II Kabupaten Oku Timur Provinsi Sumatra Selatan merasa nyaman. Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak merasa kecewa, di samping itu juga masyarakat dapat mengawasi kinerja aparat Kantor Desa Kelirejo.

#### 5. Profesionalisme aparat dalam melayani masyarakat

Profesionalisme sangat dibutuhkan didalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. hal ini sangat penting karena tanpa profesionalisme maka pekerja tersebut akan sulit dikerjakan dengan baik. Selain itu juga profesionalisme dapat menunjang kinerja aparat dan dapat juga meningkatkan prestasi kerja aparat kantor Desa Kelirejo Kecamatan Belitang II Kabupaten Oku Timur Provinsi Sumatra Selatan. untuk meningkatkan profesionalisme maka perlu diadakan pelatihan-pelatihan tentang tata cara bekerja secara profesionalisme dan dapat mempercepat pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan terutama di bidang KK dan KTP. Selain itu juga dapat meningkatkan ketelitian aparat Desa dalam mendata masyarakat.

#### 6. Jaminan keakuratan dokumen para pengguna jasa

Didalam jaminan keakuratan dokumen para pengguna jasa, cara aparat Desa di dalam penanganan dokumen diadakannya keseimbangan antara data dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan untuk mendapatkan dokumen dengan dari ketelitian aparat kantor Desa Kelirejo Kecamatan Belitang II Kabupaten Oku Timur Provinsi Sumatra Selatan, agar tidak terjadi suatu kesalahan. Di samping memerlukan ketelitian aparat desa diperlukan lagi untuk memeriksa kembali dokumen masyarakat tentang kebenarannya. Cara ini dapat mencegah kemarahan masyarakat jika ada kesalahan pengurusan dokumen itu selesai.

#### 7. Tindakan pemerataan dalam memberikan informasi kepada masyarakat

Dalam hal pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan memberikan informasi yang merata kepada masyarakat dan diberlakukan secara adil bagi seluruh pengguna jasa pelayanan, agar para masyarakat tidak merasa dipersulit oleh para aparat Kantor Desa Kelirejo Kecamatan Belitang II Kabupaten Oku Timur Provinsi Sumatra Selatan. Dengan memberikan informasi mengenai bagaimana pelayanan yang dilakukan maka masyarakat akan merasa kepuasan akan kinerja aparat Kantor Desa Kelirejo.

#### 8. Netralitas pelayanan

Netralitas dalam pelayanan sangat diperlukan, karena netralitas yaitu pemberian pelayanan

dari aparat kepada pengguna jasa layanan yang mempunyai kepentingan dalam mencari layanan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sehingga tidak ada perbedaan perlakuan terhadap pencari layanan yang satu dengan yang lainnya.

#### 9. Aparatur Desa dalam meningkatkan pelayanan

Meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparat kantor Desa Kelirejo Kecamatan Belitang II Kabupaten Oku Timur Provinsi Sumatra Selatan yaitu dengan meningkatkan sumber daya manusia dan profesionalisme kinerja aparat Desa. Kondisi ini memiliki keterampilan, kecakapan, perilaku yang patuh pada hukum dan peraturan yang berlaku, serta menempatkan posisi sesuai dengan bidangnya. Tentunya hal ini dapat memberikan dampak yang positif kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan, selain itu dengan adanya rasa nyaman yang diberikan oleh aparat desa maka masyarakat sebagai pengguna jasa layanan akan memberikan kesan yang baik untuk kinerja aparat desa. Diperlukan juga sikap dan mental yang baik dari pemberi layanan yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Sarana dan prasarana yang memadai, ruang pelayanan yang nyaman, serta memberikan sosialisasi dan arahan apa yang harus dilakukan oleh pengguna layanan. secara keseluruhan.

#### D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara terkait pelayanan publik di Kantor Desa Kelirejo Kecamatan Belitang II Kabupaten Oku Timur Provinsi Sumatera Selatan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup efektif. Aparatur desa menjalankan tugas sesuai dengan fungsi dan mekanisme yang telah ditetapkan, dengan prosedur yang tidak berbelit sehingga masyarakat merasa puas. Efisiensi waktu dalam pengurusan dokumen seperti KK dan KTP menjadi perhatian utama, di mana aparat desa dituntut untuk menyelesaikan proses pelayanan sesuai waktu yang ditentukan dan melakukan sosialisasi terkait persyaratan untuk menghindari keterlambatan. Dalam hal pembiayaan, aparat tidak memungut biaya tambahan selain kebutuhan administrasi seperti fotokopi dan materai, sehingga transparansi dan akuntabilitas pelayanan tetap terjaga.

Dari segi fasilitas fisik, masyarakat mengharapkan sarana dan prasarana yang memadai agar pelayanan dapat dilakukan dengan nyaman dan efektif. Profesionalisme aparat desa sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang dapat dicapai melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan. Aparat juga perlu menjamin keakuratan dokumen dengan meningkatkan ketelitian dan melakukan verifikasi ulang agar kesalahan dapat diminimalkan. Selain itu, pemerataan informasi terkait pelayanan harus terus dilakukan secara adil agar masyarakat merasa tidak dipersulit. Netralitas menjadi faktor penting dalam pelayanan, di mana semua masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama tanpa diskriminasi.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, aparatur desa perlu terus mengembangkan kompetensi dan menjaga sikap profesional, patuh pada hukum, serta memaksimalkan fasilitas yang ada. Dengan upaya-upaya ini, pelayanan publik di Desa Kelirejo dapat semakin optimal, memberikan kenyamanan bagi masyarakat, dan menciptakan kesan positif terhadap kinerja aparat desa.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

Alwasilah, A Chaedar. 2003. *Pokoknya Kualitatif: Dasar-dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Dunia Pustaka Jaya

Atmosudirjo Prajudi, 1990. *Dasar-dasar Administrasi Negara*. Penerbit Ghalia Andonesta.

Arikunto, Suharmini. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Ensiklopedia Administrasi, 1989. *Manajemen dan Kepemimpinan*. Pustaka Setia. Bandung.

Fandy. 1997. *T. Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Handoko, T. Hani. 1993. *Manajemen Personalia dan SDM*. Yogyakarta: BPFE.

-----, T.Hani. 2003. *Manajemen*. Edisi Kedua. Yogyakarta:BPFE.

Handyaningrat, Soewarno. 2006. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Toko Gunung Agung.

-----, 1982. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Cetakan Keenam. Jakarta: PT. Inti Idayu Press

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Juliantara, Dadang 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia.

Kristiadi. J.B. *Perspektif Administrasi Publik Menghadapi Abad XXI*. Penebar Swadaya. Jakarta.

Lungan, Richar. 2006. *Aplikasi Statistika dan Hitung peluang*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Refika Aditama

Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Mahsun, Mohamad, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.



- Moleong, J. Lexy. 2000. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B. dkk. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- , & Huberman, M. 2007. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-  
Metode Baru*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press.
- Nazir, Moh. 2006. *Desain penelitian*, Cetakan ke dua, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Nasution. Johan. 2008. *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar dan Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nagei. 1988. *Pelayanan Dalam Usaha Peningkatan Program*. Jakarta: Rajawali.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Padidjaja Musto, 1989, *Teoridan Strategi Pembangunan Nasional*. Jakarta Gunung Agung.
- Ratminto . 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nuansa Cendekia.
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokusmedia.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- , 2011. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja Suatu Tinjauan Dari Aspek Ergonomi Atau  
Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerjanya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Siagian, P. Sondang. 1981. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Syafie, Kencana Inu. 1991. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Reflika Aditama.
- Syafie. Kencana Inu. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Suradinata Ermaya. 1996. *Otonomi daerah dan Pemerintahan*. Reflika Aditama. Bandung.
- Syuhadhak. Mokhammad. 1996. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta : Pradnya Paramita .
- Sinambela, P. Lijan. 2012. *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Djambatan.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- , 2009. *Metode Deskriptif. Edisi Ke dua*. Bandung: Penerbit Alfabet.



Wojowisoto, S.1980. *Manajemen Pelayanan Publik*. Gramedia. Jakarta.

Wibowo, 2010. *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers, Jakarta.

Widjaja. 2010. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi yang Asli, Bulat dan Utuh*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Wasistiono, Sadu dan Irwan Tahir. 2007. *Prospek Pembangunan Desa*. Bandung: Fokusmedia.

The Liang Gie, 1998. *Administrasi Perkantoran Mpder*. Yogyakarta. Liberty.

ZEITHALM, Parasuraman dan Berry yang dikutip (amy ys. Rahayu). 1990, *Delivery quality service*, newe york: the Free Press.

#### Sumber Lain

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 *tentang Pemerintahan Daerah*.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 *Tentang Desa*.

Peraturan Menteri No. 83 Tahun 2015 *Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa*.

[Http://repository.unhar.ac.id/handle/123456789/1522](http://repository.unhar.ac.id/handle/123456789/1522).

[Http://digilid.unila.ac.id/id/eprint/27233](http://digilid.unila.ac.id/id/eprint/27233).