

Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Panglima Raja Kecamatan Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir

Wendi Saputra¹, Ahmad Fitra Yuza²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

* wendisaputra722@student.uir.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Desa Dalam Menyelenggarakan Pemerintahan Desa Di Desa Panglima Raja Kecamatan Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk mengetahui factor-faktor penghambat yang mempengaruhi Pelayanan Desa Dalam Menyelenggarakan Pemerintahan Desa Di Desa Panglima Raja Kecamatan Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir Dalam penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Teori yang digunakan yaitu Efektivitas Menurut Sutrisno. Terkait Efektivitas pelayanan publik. pertama terkait pemahaman program yang dilakukan kepala desa kepada masyarakat dapat diketahui bahwa kepala desa telah menerapkan pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan berbagai keperluan administrasi. kedua yaitu tepat sasaran dapat diketahui bahwasanya kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik belum berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat pada saat proses penyelesaian surat-surat administrasi memerlukan waktu yang cukup lama ketiga berkaitan dengan tepat waktu dapat diketahui bahwa pelayanan publik yang dilakukan sudah berjalan cukup baik. Hal ini tentunya membutuhkan kesadaran penuh dari kepala desa beserta perangkat desa untuk dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan. keempat berkaitan dengan tercapainya tujuan dimana tujuan pelayanan publik hampir tercapai, kelima terkait perubahan nyata yang dilakukan oleh kepala desa berjalan dengan optimal.

Kata kunci: Desa, Efektivitas, Masyarakat, Pelayanan Publik

Abstract

The purpose of this study was to find out how the Village Service in Organizing Village Government in Deisa Panglima Raja, Concong Luar District, Indragiri Hilir Regency. To find out the inhibiting factors that affect the Village Service in Organizing Village Government in Deisa Panglima Raja, Concong Luar District, Indragiri Hilir Regency. This study used a qualitative method. The theory used is Effectiveness According to Sutrisno. Related to the Effectiveness of public services. First, related to the understanding of the program carried out by the village head to the community, it can be seen that the village head has implemented public services, especially those related to various administrative needs. Second, it can be seen that activities related to public services have not been running effectively and efficiently. This can be seen when the process of completing administrative letters takes a long time. Third, related to the right time, it can be seen that the public services carried out have been running quite well. This certainly requires full awareness from the village head and village apparatus to be able to provide more optimal services. The fourth is related to the achievement of goals where the objectives of public services are almost achieved, the fifth is related to real changes made by the village head running optimally.

Keywords: Village, Effectiveness, Community, Public Service

PENDAHULUAN

Dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan di Desa Panglima Raja masih terdapat gejala yang menyebabkan pelaksanaan pelayanan dan pemberian informasi dari perangkat desa masih kurang optimal, salah satu faktor penghambat pemerintahan di desa dalam meningkatkan pelayanan, ialah kurang melayani masyarakat sehingga menyebabkan perangkat desa tidak teratur dalam administrasi desa dan terkesan tidak transparan dalam pemberian pelayanan dan informasi kepada masyarakat oleh sebab itu, menjadi tanda tanya apakah tidak teratur perangkat desa dalam administrasi tidak transparan dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat, berpengaruh dengan kepala desa kenapa perangkat desa seperti itu.

Selain itu masih terdapat permasalahan kedisiplinan perangkat Desa Panglima Raja, warga yang ada keperluan di kantor desa sering tidak menjumpai perangkat desa yang memberikan pelayanan disaat hari dan jam kerja. Pelayanan di kantor Desa Panglima Raja buka pada hari senin hingga hari jum'at dari pukul 08:00-16:00, untuk hari jum'at buka dari pukul 08:00-12:00 wib. Namun pada kenyataannya rata-rata perangkat desa paling cepat ada di kantor jam 08:30 dan terkadang ada beberapa perangkat desa tidak ada di saat jam kerja tanpa ada keterangan yang jelas.

Ada juga perangkat desa yang sudah pulang saat masih jam kerja dan tidak kembali lagi ke kantor. ini membuat kecemburuan antara pegawai desa dengan pegawai desa yang lainnya, akibat kecemburuan tersebut mengakibatkan pegawai desa yang lain untuk beberapa kali tidak hadir tanpa ada alasan yang jelas juga. Hal ini terjadi karena kurangnya ketegasan dan pengawasan dari kepala desa terhadap bawahannya sehingga perangkat desa tidak disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan Administrasi yang ada di Desa Panglima Raja ialah :

1. Surat Keterangan Pindah
2. Surat Keterangan Domisili
3. Surat Keterangan Kematian
4. Surat Keterangan Ahli Waris
5. Surat Keterangan Kurang Mampu
6. Surat Keterangan Usaha
7. Surat NA (Pengantar Nikah)
8. Kartu Keluarga
9. Kartu Tanda Penduduk
10. Akte Kelahiran
11. Akte Kematian

Berapa pelayan yang terhambat akibat ketidaksiplannya pegawai desa, dan akibat kurangnya pengawasan dan ketegasan kepala desa saat datang terlambat ataupun dalam perjalanan dinas mengakibatkan keterlambatan surat menyurat yang di sebabkan pegawai desa tidak ada di ruangan ataupun aparat desa yang tidak masuk. Hal ini jelas menghambat pemberian pelayanan yang baik dari pemerintah desa kepada masyarakat.

Maka dari masalah yang dipaparkan diatas dan berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan, peneliti menemukan beberapa fenomena permasalahan, yaitu:

1. Perangkat desa belum optimal dalam memberikan pelayanan seperti memberikan informasi kepada masyarakat dan tidak teratur administrasi desa dalam

penyusunan data-data informasi atau arsip tentang desa, menyebabkan sulitnya masyarakat/mahasiswa yang ingin meminta data tentang desa.

2. Program-program pembangunan yang belum berjalan dengan baik, mengakibatkan terhambatnya pemberian pelayanan kepada masyarakat, dan apartur desa yang kurang profesionalitas menjadi alasan masyarakat malas untuk datang ke kantor desa.

Berdasarkan fenomena yang penulis temukan di lapangan sesuai dengan yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk menelitinya lebih lanjut dengan mengangkat :*"Efektivitas Pelayanan publik Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Panglima Raja Kecamatan Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir "*

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistic untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus sebagaimana ia keluar dari (moleong 2005:5). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Disini peneliti langsung melakukan penelitian di kantor desa Panglima Raja dengan mensurvei langsung dengan cara bertatap muka dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian yang penulis lakukan, sehingga dapat menggambarkan keadaan sebenarnya tentang apa yang terdapat pada penelitian pada cara mengumpulkan data, mengklafikasikan dan menganalisanya sehingga diperoleh perumusan analisa terhadap masalah yang dihadapi.

Deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menguraikan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada diobjek penelitian, dan berupaya menarikrealitas kepemukaan sebagai suatu cirri, karakter, sifat, model tanda atau gambaran tentang kondidi, situasi ataupun fenomena tertentu. oleh karna itu, penelitian ini dipilih selanjutnya desain ini menjadi tolak ukur untuk menganalisa data yang di proleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pemahaman Program

Pemahaman program dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami kegiatan program Menjelaskan tentang peran sebuah organisasi yang memberikan sebuah pemahaman kepada masyarakat tentang kegiatan-kegiatan dari program yang akan dilaksanakan.

Selanjutnya tanggapan mengenai indikator pemahaman program yang hasil wawancara dari informan yang berasal dari "Kepala Desa Panglima Raja, sekretaris Desa, Kepala kasi pelayanan Kesejahteraan, Kepala Tata Usaha dan Umum, serta Masyarakat Desa. Hasil penelitian ini dapat dilihat dari indikator yang meliputi Tujuan, Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Desa Dalam Menyelenggarakan Pemerintah Desa di Desa Panglima Raja Kecamatan Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir maka dapat dilihat dari hari hasil wawancara berikut, yang mana dalam indikator pemahaman program terdapat sub indikator :

a. pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat desa

Pelayanan administrasi ialah salah satu jenis pelayanan yang di berikan kepada masyarakat desa oleh pemerintah desa yang berupa penelitian, pencatatan, pengambilan keputusan dan tata usaha lain dengan menghasilkan produk berupa dokumen misalnya pembuatan kartu keluarga, surat keterangan berdomisili, surat izin mendirikan bangunan dan surat keterangan lainnya .

Hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan pelayanan administrasi bahwasanya masyarakat tersebut membuat kartu keluarga dikantor desa sesampainya disana masyarakat tersebut di suruh melengkapi persyaratan untuk membuat kartu keluarga, peneliti melihat bahwasanya kepala desa berserta perangkat desa kurangnya bersosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan membuat surat seperti kartu keluarga,KTP, surat tanah dan lain-lain.

b. Program pelayanan publik yang meningkatkan pelayanan di desa

Peningkatan pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dalam memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, jangka waktu dapat diukur dan sesuai harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di atas serta hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan peneliti melihat bahwasanya peningkatan pelayanan cukup baik tapi yang ,menjadi hambatan buat masyarakat ialah apabila perangkat desa tidak masuk kantor sering datang telat di situlah menjadi hambatan buat masyarakat.

2. Tepat sasaran

Tepat sasaran, dilihat dari apa yang di inginkan tercapai atau menjadi kenyataan dapat di pertimbangkan suatu kemudahan yang akan didapat oleh tepat sasaran pada suatu organisasi dan juga mempertimbangkan pada mekanisme program tersebut dengan kata lain seberapa jauh tingkat sasaran dalam program atau sesuatu kebijakan dari pemerintah untuk mencapai suatu tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya.

Selanjutnya tanggapan mengenai indikator Tepat sasaran yang hasil wawancara dari informan yang berasal dari “Kepala Desa Panglima Raja,sekretaris Desa, Kepala kasi pelayanan Kesejahteraan, Kepala Tata Usaha dan Umum, serta Masyarakat Desa. Hasil penelitian ini dapat dilihat dari indikator yang meliputi Tujuan, Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Desa Dalam Menyelenggarakan Pemerintah Desa di Desa Panglima Raja Kecamatan Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut, yang mana dalam indikator Tepat sasaran terdapat sub indikator :

a. Pelayanan administrasi kepada masyarakat berjalan dengan Efisien

Efisien pelayanan administrasi ialah terbaik antara pemberian pelayanan yang lebih cepat dan memuaskan. Dari hasil wawancara diatas serta hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan, dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan administrasi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik, namun masih cukup jauh dari kata efisien karna ada beberapa kendala tersebut. Namun berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa perangkat desa masih takut atau segan untuk mengatakan dengan jujur tentang permasalahan di desa. Pegawai desa terkesan menyembunyikan permasalahan dan tidak berani untuk berbicara dengan baik, bahwa pelayanan administrasi seperti surat menyurat masih belum berjalan secara efisien.

b. Pelayanan administrasi kepada masyarakat berjalan dengan efektif

Efektif pelayanan administrasi bentuk layanan yang diinginkan oleh masyarakat sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dari hasil penelitian diatas yang peneliti lakukan di lapangan, dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan administrasi yang dilakukan oleh perangkat desa sudah berjalan dengan baik, namun tetapi perangkat desa dalam melayani masyarakat kurang memuaskan, kurangnya ramah tamah kepada masyarakat tergantung mood perangkat desa tersebut akan tetapi perangkat desa kadang memiliki kendala dibagian komputer dan mesin foto copy, sejauh ini peneliti melihat pelayanan administrasi di desa panglima raja bisa dikatakan lumayan efektif.

3. Tepat Waktu

Ketepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan, hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang di berikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian yang jelas ialah faktor waktu, dapat dijadikan salah satu ukuran efektivitas.

Selanjutnya tanggapan mengenai indikator Tepat waktu yang hasil wawancara dari keyinforman dan informan yang berasal dari “Kepala Desa Panglima Raja, sekretaris Desa, Kepala kasi pelayanan Kesejahteraan, Kepala Tata Usaha dan Umum, serta Masyarakat Desa. Hasil penelitian ini dapat dilihat dari indikator yang meliputi Tujuan, Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Desa Dalam Menyelenggarakan Pemerintah Desa di Desa Panglima Raja Kecamatan Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut, yang mana dalam indikator Tepat waktu terdapat sub indikator :

a. program pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Desa

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan, yang peneliti wawancara bahwasanya kepala desa telah menerapkan program pelayanan publik sejak 2018-2022 yang waktu itu dipimpin oleh pak Iwan kepala desa yang sebelum pak Haliar masyarakat puas dengan adanya program pelayanan publik.

b. program pelayanan publik kepada masyarakat berjalan tepat waktu

Dari hasil wawancara diatas serta hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan, dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan administrasi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik, namun masih belum bisa di bilang pengerjan surat menyurat dalam tepat waktu.

Namun berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa kesadaran kepala desa beserta sekretaris desa untuk sering masuk kantor masyarakat yang membutuhkan pelayanan menjadi terhambat dengan tidak adanya kepala desa beserta sekretaris desa di dalam kantor saat jam kerja.

4. Tercapainya Tujuan

Tercapainya suatu tujuan diukur dengan melalui pencapaian tujuan program yang telah di jalankan sampai selesai.

Selanjutnya tanggapan mengenai indikator Tercapainya tujuan yang hasil wawancara dari keyinforman dan informan yang berasal dari “Kepala Desa Panglima Raja, sekretaris Desa, Kepala kasi pelayanan Kesejahteraan, Kepala Tata Usaha dan Umum, serta Masyarakat Desa. Hasil penelitian ini dapat dilihat dari indikator yang meliputi Tujuan, Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Desa Dalam

Menyelenggarakan Pemerintah Desa di Desa Panglima Raja Kecamatan Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut, yang mana dalam indikator Tercapainya tujuan terdapat sub indikator :

a. Tercapainya tujuan pelayanan publik kepada masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara diatas serta hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan, dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan program tercapainya suatu tujuan yang dilakukan kepala desa kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik dan optimal.

b. program pelayanan publik yang sudah tercapai kepada masyarakat

Berdasarkan hasil observasi peneliti lakukan di lapangan, peneliti melihat masyarakat desa dengan adanya program pelayanan publik tersebut dapat membantu masyarakat seperti tercapainya perbaikan jalan agar memudahkan masyarakat dalam akses sehari hari trus pemberian Blt kepada masyarakat, pemberian gizi kepada anak-anak sangat membantu masyarakat dengan adanya program pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat.

5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata di ukur dengan melalui sejauh mana program tersebut mampu memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat.

Selanjutnya tanggapan mengenai indikator perubahan nyata yang hasil wawancara dari keyinforman dan informan yang berasal dari “Kepala Desa Panglima Raja, sekretaris Desa, Kepala kasi pelayanan Kesejahteraan, Kepala Tata Usaha dan Umum, serta Masyarakat Desa. Hasil penelitian ini dapat dilihat dari indikator yang meliputi Tujuan, Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Desa Dalam Menyelenggarakan Pemerintah Desa di Desa Panglima Raja Kecamatan Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut, yang mana dalam indikator perubahan nyata terdapat sub indikator :

Dari hasil wawancara diatas peneliti lakukan di lapangan peneliti melihat sejauh ini program pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat terarah positif.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan peneliti melihat program pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat sejauh ini terdapat kearah positif seperti peneliti ketahui kepala desa menerapkan program pelayanan publik sebelum melakukan program tersebut kepala desa beserta perangkat desa menelusuri atau di teliti terlebih dahulu maka dari itu peneliti melihat program yang dilakukan kepala desa terdapat kearah yang positif, program yang melenceng kearah negatif peneliti melihat dilapangan melalui wawancara diatas itu belum ada kearah negatif kalo seandainya terdapat kearah negatif itu sangat mengganggu dan meresahkan masyarakat.

Hambatan adalah suatu rintangan ataupun halangan saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab, hambatan juga disebut dengan masalah yang dihadapi hambatan bisa menjadi penyebab kinerja seorang pemimpin dalam memimpin bawahan serta tugas yang telah di tetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dikantor Desa Panglima Raja bahwasanya hambatan Efektivitas Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Di Desa Panglima Raja kecamatan Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir sebagai berikut :

1. Tidak adanya standar operating prosedur (SOP) Desa terdapat hambatan berdampak pada ketidak disiplin perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Dalam mengurus surat-surat masih terjadi keterlambatan dalam pengurusan surat menyurat di karenakan perangkat desa ada yang datang terlambat ada juga yang tidak masuk ke kantor, dan masyarakat yang masih kurang dalam melengkapi persyaratannya.
3. Kurangnya Ramah tamah pelayanan yang kurang membuat masyarakat plango plongo hanya duduk di ruang tunggu dan bingung harus ke arah ruangan pelayanan.
4. Fasilitas kantor kurang memadai seperti mesin print itu cuma satu kadang sering rusak, laptop / komputer cuma 2 satu milik kantor satu lagi milik pribadi punya kepala desa, membuat terhambatnya pelayanan perangkat desa dalam mengerjakan surat menyurat.

SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan penulis pada bab V hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan Terkait Efektivitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa panglima raja kecamatan concong luar kabupaten indragiri hilir, terdapat lima indikator yang menjadi hasil dalam penelitian ini. pertama terkait pemahaman program yang dilakukan kepala desa kepada masyarakat dapat diketahui bahwa kepala desa telah menerapkan pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan berbagai keperluan administrasi seperti pembuatan surat-surat dimana hal ini meliputi pembuatan surat Kk, surat keterangan tidak mampu, dan sebagainya. kedua yaitu tepat sasaran dapat diketahui bahwasanya kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik belum berjalan secara efektif dan efisien. hal ini dapat dilihat pada saat proses penyelesaian surat-surat administrasi memerlukan waktu yang cukup lama dimana hal ini sebenarnya bisa diselesaikan dalam kurun waktu beberapa jam saja.

Selanjutnya ketiga berkaitan dengan tepat waktu dapat diketahui bahwa pelayanan publik yang dilakukan sudah berjalan cukup baik, namun masih belum bisa dikatakan optimal khususnya pengerjaan administrasi dan surat menyurat yang belum efisien dalam proses penyelesaiannya. Hal ini tentunya membutuhkan kesadaran penuh dari kepala desa beserta perangkat desa untuk dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan. keempat berkaitan dengan tercapainya tujuan dimana tujuan pelayanan publik hampir tercapai, semenjak beliau menjabat sebagai kepala desa panglima raja dapat dilihat bahwa adanya pencapaian pembangunan infrastruktur desa seperti pembangunan jalan yang terus berlanjut serta peningkatan jumlah surat-surat administrasi yang berhasil diselesaikan lebih baik dan meningkat dari sebelumnya. kelima terkait perubahan nyata yang dilakukan oleh kepala desa berjalan dengan optimal dimana hal ini dapat dilihat dengan pembangunan infrastruktur desa yang terus berlanjut sampai saat ini seperti pembangunan jalan desa, pengadaan tower khusus desa panglima raja dll, yang menjadi perubahan nyata yang dilakukan kepala desa untuk masyarakat desa panglima raja.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto, 2008, *mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*, gadjah mada university press, Yogyakarta.

Awang, Azam. 2010. *Implemetasi Pemberdayaan Pemerintahan Desa*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran
Bayu Suryaningrat, *pemerintahan administrasi desa dan kelurahan*. Cetakan keempat PT. Rineka cipta Jakarta 1992
- Hanif Nurcholis. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta : Erlangga.
- Labolo, M. 2017. *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, Dan Pengembangannya*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Labolo M. 2022. *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian Awal*. Cetakan ke Sembilan. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Makmur.2011.*Efektivitas kebijakan kelembagaan pengawasan*. Bandung: PT Revika Aditama.
- Muiz Raharjo M. 2021. *Tata Kelola Pemerintahan Desa*. Cetakan Pertama, Jakarta Timur. PT Bumi Aksara
- Moenir, 2008 *manajemen pelayanan umum di Indonesia*, bandung: PT. Bumi Aksara
- Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan penyelenggaraan pemerintahan Desa*.Jakarta : Erlangga
- Ndraha. 2010. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ndraha, Talizuduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jilid III. Jakarta : Graha Rineka Cipta.
- Pasolong Harbani. 2015. *Kepemimpinan Birokrasi*.Bandung : ALFABETA
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Soemantri. 2010. *Pedoman Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Bandung : Fokusmedia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, H. E. (2010). Pengaruh budaya organisasi, stres kerja dan komitmen terhadap kinerja karyawan CV. Bintang karya putra di Surabaya. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 14(4), 460-477.
- Sutrisno. 2007. *Manajemen Keuangan: Teori. Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ekonisia
- Syafiie. 2011. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Cetakan Kelima. Jawa Barat : Pustaka Reka Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2016. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Bumi Akasara
- Syafiie ,inu kencana, 2009. *Pengantar ilmu pemerintahan*,bandung aditama
- Syafiie, Inu Kencana. 2017. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Cetakan Kesembilan. Bandung : PT Refika Aditama.
- Sri, M. 2014. *Pelayan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu*. Bandung : Indra Prahasta.
- Widjaja, Haw. 2003. *Otonomi Desa*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Widjaja, HAW. 2002. *Pemerintah Desa dan Administrasi Desa*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Wawan dan Dewi M. 2021. *Teori dan pengukuran pengetahuan, sikap dan perilaku manusia* Yogyakarta: Nuha medika.