

Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Kijang Rejo Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar

* **Didik Santoso¹, Ahmad Fitra Yuza²**

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : didiksantoso@student.uir.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pemerintah Desa Kijang Rejo Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar beserta hambatan dalam penyelenggaraannya. Penelitian ini merupakan hasil analisa pada kualitas pelayanan publik. Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai pengumpulan data. Penilaian kualitas pelayanan ini di terapkan berdasarkan teori kualitas pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dengan indikator Kenampakan fisik (tangible), Reliabilitas (reliability), Responsivitas (responsiveness), Kompetensi (competence), Kesopanan (courtesy), Kredibilitas (credibility), Keamanan (security), Akses (access), Komunikasi (communication), Pengertian (understanding the customer), Akuntabilitas (accountability). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah desa kijang rejo cukup baik dalam melayani masyarakat walaupun masih di temukan adanya hambatan-hambatan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan juga permasalahan publik belum diselesaikan salah satunya respon terhadap keluhan masyarakat yaitu pencurian kelapa sawit yang sampai saat ini masih banyak terjadi di desa kijang rejo ,namun kalau dilihat dari indikator-indikator lain nya ,pemerintah desa kijang rejo cukup baik dalam menjalankan roda pemerintahan desa ,seperti pengelolaan keuangan yang baik, hubungan kerja sama antar lembaga yang baik dalam menciptakan pemerintahan yang baik, fasilitas yang cukup di kantor desa kijang rejo, para pegawai desa yang sopan dan santun, maka dari itu pemerintahan desa kijang rejo cukup baik dalam melaksanakan tugas nya.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Biokrasi

Abstract

The purpose of this study was to determine the quality of public services of the Kijang Rejo Village government, Tapung District, Kampar Regency and the obstacles in its implementation. This study is the result of an analysis of the quality of public services. This type of research is qualitative research with observation, interview and documentation techniques as data collection. The assessment of the quality of this service is applied based on the theory of service quality according to Zeithaml, Parasuraman and Berry with indicators of Physical appearance (tangible), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Competence (competence), Courtesy (courtesy), Credibility (credibility), Security (security), Access (access), Communication (communication), Understanding (understanding the customer), Accountability (accountability). The results of this study indicate that the Kijang Rejo village government is quite good at serving the community, although there are still obstacles that affect the quality of public services and also public problems that have not been resolved, one of which is the response to public complaints, namely the theft of palm oil which is still common in Kijang Rejo village, but when viewed from other indicators, the Kijang Rejo village government is quite good at running the village government, such as good financial management, good cooperation between institutions in creating good governance, adequate facilities at the Kijang Rejo village office, polite and courteous village employees, therefore the Kijang Rejo village government is quite good at carrying out its duties.

Keywords: : Quality Of Public Services, Bureaucracy

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang berbentuk republik yang dalam pelaksanaan pemerintahannya dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi atas daerah kabupaten dan kota, setiap daerah provinsi, daerah kabupaten dan kota mempunyai pemerintahan daerahnya sendiri yang diatur dalam undang-undang. pemerintah daerah berhak menerapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi daerahnya dan tugas pembantuan .di dalam sebuah kabupaten terbagi atas daerah-daerah yaitu kecamatan yang di dalamnya terdapat kelurahan atau desa .

Undang-undang No. 6 Tahun 2014 menetapkan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan berwenang untuk mengatur serta mengurus pemerintahannya, kesatuan masyarakat ini juga berwenang mengatur urusan pemerintahan, kesatuan masyarakat ini juga berwenang mengatur kepentingan warga setempat berdasarkan prakarsa, hak asal-usul, dan atau hak tradisional yang telah diakui pemerintah pusat.

Menurut R.Bintarto ,desa adalah perwujudan dan kesatuan geografis, kemasyarakatan ,perniagaan, politik, dan kebudayaan yang ada di suatu wilayah.

Beberapa unsur desa menurut R.Bintarto adalah :

1. Daerah ,yaitu meliputi tanah-tanah produktif dan non produktif, lokasi, luas, dan batas
2. Tata kehidupan yang meliputi pola tata pergaulan dan ikatan-ikatan pergaulan warga desa

Selain itu ,menurut R.Bintarto ,penduduk desa memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Memiliki hubungan erat satu sama lain
2. Kehidupan yang sederhana
3. Sebagian besar berprofesi sebagai petani
4. Interaksi sosial yang erat dibandingkan dengan masyarakat kota
5. Kehidupan yang cenderung kolektif dan bergotong-royong
6. Masih menjaga nilai-nilai tradisional

Dalam hal untuk memenuhi kebutuhannya di bidang pemerintahan, masyarakat desa memiliki lembaga pemerintahannya sendiri, yaitu pemerintahan desa, yang diselenggarakan oleh pemerintah Desa dan BPD, pemerintah desa dipimpin oleh seorang kepala desa dan di bantu oleh perangkat desa yang terdiri dari sekretaris desa, pelaksana teknis yaitu seksi dan kepala urusan, dan juga pelaksana kewilayahan yaitu kepala dusun .

Fungsi pemerintahan baik pusat, daerah, dan desa adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan tersebut terdiri atas pelayanan publik, pelayanan pembangunan, dan pelayanan perlindungan. Pemberi pelayanan tersebut ditujukan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Secara keseluruhan ,fungsi pemerintahan desa adalah :

1. Menyelenggarakan pemerintahan desa seperti :
 - a. Membantu dan menetapkan peraturan desa
 - b. Menyelenggarakan pembinaan ketentraman dan ketertiban desa
 - c. Menyelenggarakan upaya perlindungan masyarakat
 - d. Menyelenggarakan administrasi kependudukan dan penataan
 - e. Menyelenggarakan pengelolaan wilayah

2. Melaksanakan pembangunan desa seperti :
 - a. Melaksanakan pembangunan sarana prasarana desa
 - b. Melaksanakan pembangunan fasilitas umum
3. Pembinaan kemasyarakatan seperti :
 - a. Pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat
 - b. Pembinaan partisipasi masyarakat
 - c. Pembinaan sosial budaya masyarakat
 - d. Pembinaan keagamaan
 - e. Pembinaan ketenagakerjaan
4. Pemberdayaan masyarakat seperti :
 - a. Sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya
 - b. Pemberdayaan ekonomi, politik, dan lingkungan hidup
 - c. Pemberdayaan keluarga
 - d. Pemberdayaan pemuda, olahraga ,dan karang taruna
5. Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lain.

Berdasarkan PerMendagri No. 2 Tahun 2017 tentang standar pelayanan minimal desa (SPM Desa) yang bertujuan untuk mendorong dan menunjang percepatan pelayanan kepada masyarakat, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya, serta mendorong masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah desa di bidang pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa meliputi :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, yaitu:

Pelayanan yang sifatnya hanya sebagai surat pengantar untuk ditindak lanjuti oleh Kecamatan, seperti:

- a. Pengurusan KTP
- b. Akta Tanah
- c. Kartu Keluarga
- d. Akta Lahir

Pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat dan tanpa ditindak lanjuti oleh Kecamatan, seperti:

- a. Pengurusan Akta Mati
- b. Pembuatan SKTM
- c. Pembuatan Surat Keterangan Lahir
- d. Pembuatan surat keterangan usaha (SKU)

2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Seperti:

- a. Membangun pos kamling
- b. Membuat lapangan sepak bola
- c. Melakukan perbaikan jalan desa
- d. Membuat jembatan
- e. Serta membangun sarana dan prasarana umum lainnya

3. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan dll, seperti:
 - a. Mengadakan posyandu
 - b. Melakukan pemberdayaan kepada karang taruna
 - c. Melakukan pemberdayaan kepada PKK

Di dalam menjalankan fungsinya ,tidak semua desa bisa menjalankan fungsinya dengan baik. Ada beberapa desa yang melakukan pembangunan dengan baik namun untuk dibidang pelayanan pemerintahan kepada masyarakatnya masih kurang maksimal, contohnya di Desa kijang rejo kecamatan tapung kabupaten Kampar .

Di desa kijang rejo, pembangunan infrastruktur sangat baik, sarana umum yang ada sudah sangat memadai seperti tempat pemakaman umum, pos-pos kamling, dan lain-lain, namun kalau dilihat dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa kijang rejo kepada masyarakat nya ,ini masih sangat kurang dan butuh banyak perbaikan, seperti pelayanan yang kurang tepat waktu dan kurang responsif, hal ini disebabkan karena SDM yang ada di kantor desa Kijang Rejo tidak semuanya bisa menggunakan komputer

Pengamatan awal lapangan terdapat beberapa fenomena yang ditemui dari pelayanan pemerintah Desa Kijang Rejo kecamatan tapung kabupaten Kampar yang belum sesuai dengan yang seharusnya. Adapun fenomena yang ditemui yakni:

1. Terindikasi bahwa pegawai kantor Desa kijang Rejo kurang responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat .seperti masalah pencurian kelapa sawit di kebun masyarakat yang belum terselesaikan ,dan kurangnya partisipasi pemerintah desa dalam menangani masalah tersebut
2. Terindikasi bahwa beberapa Pegawai Kantor Desa Kijang Rejo kurang mahir dalam menggunakan komputer, sehingga dapat mengurangi kecepatan waktu dalam melayani masyarakat
3. Terindikasi bahwa pegawai Kantor Desa Kijang Rejo kurang tepat waktu saat masuk kantor ,sehingga pegawai di Kantor Desa Kijang Rejo terkesan kurang disiplin .

Penelitian ini memfokuskan kepada bidang pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat dengan menggunakan teori kualitas pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dengan indikator Kenampakan fisik (tangible),Reliabilitas (reliability),Responsivitas (responsiviness),Kompetensi (competence), Kesopanan (courtesy), Kredibilitas (credibility), Keamanan (security), Akses (access),Komunikasi (comminication), Pengertian (understanding the customer),Akuntabilitas (accountability).

METODE

Untuk mencapai tujuan penelitian, metode penelitian yang dipilih merupakan metode kualitatif. penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Moleong (2005:6)

Tujuan utamanya adalah untuk menggali makna, interpretasi, dan perspektif individu terhadap suatu kejadian atau pengalaman. Metode yang paling umum digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini bersifat

deskriptif, yaitu data dianalisis dengan cara merangkum data, menyajikan data serta menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian diatas, dapat dianalisa bahwa dalam penerapan bidang pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat ini terdapat 11 elemen diantaranya yaitu Kenampakan fisik (tangible),Reliabilitas (reliability),Responsivitas (responsiviness),Kompetensi (competence), Kesopanan (courtesy), Kredibilitas (credibility), Keamanan (security), Akses (access),Komunikasi (comminication), Pengertian (understanding the customer),Akuntabilitas (accountability).

1. Kenampakan fisik (tangible)

Kenampakan fisik merupakan fasilitas yang ada di kantor desa kijang rejo yang menunjang kinerja aparat desa serta menunjang kenyamanan masyarakat desa serta penampilan aparat desa secara fisik yang mencerminkan sikap profesional aparat desa dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemerintah desa menunjukkan bahwa pemerintah desa kijang rejo cukup baik dalam menyediakan fasilitas pelayanan di kantor desa kijang rejo, juga pemerintah desa kijang rejo sangat menempatkan posisi mereka sebagai pelayan masyarakat yang baik juga pemerintah desa kijang rejo sangat menempatkan posisi mereka sebagai pelayan masyarakat yang baik..

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di desa kijang rejo kecamatan tapung kabupaten Kampar ,di temukan bahwa fasilitas yang di dapatkan oleh masyarakat yang datang ke kantor desa kijang rejo cukup memadai, di mana terdapat ruang tunggu yang layak, serta pemerintah desa kijang rejo juga menyediakan buku-buku bacaan yang bisa dibaca oleh masyarakat pada saat menunggu.

2. Reliabilitas (reliability)

Reliabilitas merupakan kemampuan aparat desa dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat seperti kecermatan aparat dalam melayani masyarakat ,keahlian serta kemampuan yang dimiliki oleh pemerintah desa kijang rejo

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemerintah desa menunjukkan bahwa tidak semua pegawai di kantor desa memiliki keahlian ,namun dengan kerja sama yang baik maka terciptalah pelayanan yang baik serta pegawai kantor desa kijang rejo senantiasa selalu mengikuti perkembangan zaman dalam pelayanan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di desa kijang rejo kecamatan tapung kabupaten Kampar ,di temukan bahwa ada beberapa pegawai yang kurang mahir menggunakan komputer, di mana hal tersebut bisa mengurangi kualitas pelayanan kepada masyarakat dan terlihat kurang profesional, namun disisi lain para pegawai kantor desa kijang rejo dapat bekerja sama untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada dan saling tolong menolong.

3. Responsivitas (responsiviness)

Responsivitas adalah Kemampuan pemerintah desa dalam membantu masyarakat, serta bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemerintah desa menunjukkan bahwa di sini layaknya pemerintah desa sebagai pelayan masyarakat, maka mereka harus memaksimalkan kinerjanya dalam melayani masyarakat bahkan pelayanan tidak hanya di jam kerja saja ,tapi di luar itu pemerintah desa tetap memberikan pelayanan .namun pelayanan itu

adalah pelayanan yang tidak bisa dikerjakan di waktu itu juga ,harus dikerjakan di waktu jam kerja juga.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa para pegawai cukup respon dengan apa yang dikeluhkan oleh masyarakat, bahkan sampai di luar jam kerja jika ada masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya tetap di layani oleh aparat desa kijing rejo, namun memang semua itu tidak bisa langsung di selesaikan, semua butuh proses dan ada prosedur yang harus di jalankan.

4 . Kompetensi (Competence)

Kemampuan yang dimiliki seorang aparat desa untuk mengetahui memahami, dan bertindak dalam melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien, kompetensi mencakup :

- 1) Kecerdasan dan pengetahuan aparat desa
- 2) Keterampilan yang dimiliki aparat desa
- 3) Dan sikap yang diperlukan untuk menjalankan tugas-tugas pemerintah desa

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di desa kijing rejo kecamatan tapung kabupaten Kampar ,di temukan bahwa ada beberapa pegawai yang sudah kurang produktif, namun diluar itu mereka semua memiliki peran serta kemampuan masing-masing yang dapat digunakan ,dan mereka bekerja sama dalam bekerja.

5. Kesopanan (Courtesy)

Kesopanan dalam interaksi dengan masyarakat sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah desa . kesopanan meliputi :

- 1) Sikap ramah yang diberikan aparat desa kepada masyarakat
- 2) Sikap santun dan hormat saat melayani masyarakat
- 3) Menghindari tindakan yang menyinggung atau merusak reputasi desa

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemerintah desa menunjukkan bahwa pemerintah desa kijing rejo sangat menjunjung tinggi sikap ramah karena sebagai pelayan yang selalu melayani masyarakat ,ramah adalah salah satu aspek penting yang harus dimiliki oleh semua orang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di desa kijing rejo kecamatan tapung kabupaten Kampar ,di temukan bahwa para aparat desa kijing rejo sangat ramah dan sangat sopan santun.

6. Kredibilitas (credibility)

Kredibilitas adalah tingkat kepercayaan yang dimiliki masyarakat terhadap kinerja kerja, integritas, dan kemampuan aparat desa dalam menjalankan tugasnya .

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemerintah desa menunjukkan bahwa pemerintah desa kijing rejo selalu menjaga sikap supaya masyarakat kijing rejo selalu percaya kepada mereka juga salah satu cara agar meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah desa kijing rejo adalah selalu bersikap profesional.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat desa nya terlihat sangat profesional dalam mengelola keuangan , di mana dari dulu hingga sekarang belum ada temuan penyelewengan anggaran dana desa yang dilakukan oleh pemerintah desa kijing rejo, hal ini mencerminkan bahwa anggaran dana desa dapat di kelolah dengan baik oleh pemerintah desa kijing rejo.

7. Keamanan (security)

Merupakan kemampuan pemerintah desa dalam menjaga keamanan dan ketertiban desa. yaitu meliputi :

- 1) Menjaga keamanan lingkungan desa
- 2) Menjaga ketertiban masyarakat
- 3) Berkordinasi dengan kepolisian untuk menjaga keamanan

Berdasarkan hasil penelittian menunjukan bahwa pemerintah desa kijang rejo telah memfasilitasi pos kamling ,itu adalah salah satu peran pemerintah untuk menjaga keamanan dan ketertiban warga. Namun, bahwa masih ada kekurangan di mana pencurian kelapa sawit yang masih banyak dilakukan di desa kijang rejo, dan dalam hal ini pemerintah desa kijang rejo belum hadir untuk mengatasi permasalahan ini.

8. Akses (access)

Akses adalah keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam urusan pemerintah desa. Berdasarkan peneitian menunjukan bahwa pemerintah desa kijang rejo sangat membuka akses untuk masyarakat memberikan saran serta ide-ide yang membangun juga di temukan bahwa peran masyarakat untuk ikut serta dalam berjalan nya pemerintahan desa kijang rejo ,hal ini juga di dukung oleh pemerintah desa kijang rejo yang selalu melibatkan masyarakat dalam berjalan nya pemerintahan desa.

9. Komunikasi (communication)

Komunikasi di pemerintahan desa merupakan kemampuan pemerintah desa menjaga hubungan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lain nya. bahwa di dalam pemerintahan, tidak bisa kalau harus berjalan sendiri, harus dengan bantuan pihak-pihak lain nya.

Berdasarkan hasil penelitian di temukan bahwa hubungan antar lembaga yang ada di desa kijang rejo cukup baik, di mana mereka memiliki peran masing-masing dan mereka melaksanakan tugas nya masing-masing dengan baik demi menciptakan pemerintahan desa yang baik .

10. Pengertian (Understanding The Customer)

Merupakan kemampuan pemerintah desa dalam memahami keluhan masyarakat desa. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemerintah desa menunjukkan bahwa pemerintah desa selalu menampung aspirasi masyarakat, namun dengan proses, prosedur, dan aturan yang ada, maka pelaksanaannya tidak bisa langsung di laksanakan. Akan tetapi pemerintah desa kijang rejo sangat mendengar keluhan masyarakat dan sebisa mungkin memenuhi kebutuhan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian keluhan yang belum di selesaikan oleh pemerintah desa kijang rejo saat ini yaitu pencurian kelapa sawit.

11. Akuntabilitas (Accountability)

Merupakan pertanggung jawaban yang dibebankan kepada pemerintah desa dalam mengelola keuangan desa dan kegiatan desa. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemerintah desa menunjukkan bahwa pemerintah desa kijang rejo cukup baik dalam mengelola keuangan

Berdasarkan hasil penelitian juga di temukan bahwa pengelolaan keuangan dengan apa yang dibangun cukup baik dan sesuai, namun memang masih ada pembangunan yang belum dikerjakan.

Hambatan - Hambatan dalam Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Kijang Rejo Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar

Adapun hambatan-hambatan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor desa kijang rejo kecamatan tapung kabupaten Kampar adalah sebagai berikut:

1. Masih ada beberapa pegawai kantor desa kijang rejo yang kurang mahir dalam menggunakan komputer, hal ini bisa mempengaruhi kecepatan waktu dalam melayani masyarakat, dan juga terlihat kurang profesional.
2. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai waktu jam kerja hal tersebut terkadang membuat masyarakat beranggapan pelayanan nya lambat karena tidak bisa langsung selesai, hal seperti ini masih banyak terjadi di desa kijang rejo.
3. Ada beberapa pegawai kantor desa kijang rejo yang memiliki pekerjaan lain di luar sebagai aparat desa , hal seperti ini dapat mengurangi kualitas kerja mereka sebagai aparat desa.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya yang telah dibuat oleh peneliti, kesimpulan dari penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Kijang Rejo Kecamatan tapung kabupaten Kampar yang di lihat dari kenampakan fisik, reliabilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, pengertian, dan akuntabilitas, terlihat bahwa pemerintah desa kijang rejo cukup baik dalam melayani masyarakat walaupun masih di temukan adanya hambatan-hambatan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan juga permasalahan publik belum diselesaikan salah satunya respon terhadap keluhan masyarakat yaitu pencurian kelapa sawit yang sampai saat ini masih banyak terjadi di desa kijang rejo ,namun kalau dilihat dari indikator-indikator lain nya ,pemerintah desa kijang rejo cukup baik dalam menjalankan roda pemerintahan desa ,seperti pengelolaan keuangan yang baik, hubungan kerja sama antar lembaga yang baik dalam menciptakan pemerintahan yang baik, fasilitas yang cukup di kantor desa kijang rejo, para pegawai desa yang sopan dan santun, maka dari itu pemerintahan desa kijang rejo cukup baik dalam melaksanakan tugas nya .

DAFTAR PUSTAKA

- Bee Media. (2019). Pedoman Umum Penyelenggaraan Pemerintah Desa . Jakarta: Bee Media.
- Cendana, G. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro kabupaten Jombang . *ejurnal . unesa.ac.id*, 1089-1100.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 15-27.
- Irawan, N. (2017). Tata Kelola Pemerintahan Desa Era UU Desa. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati Nurhayat Siagian dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Cv.Harva Creative.
- Nurcholis, H. (2011). *Pertumbuhan & Penyelenggaraan Pemerintahan Desa* . Jakarta:

- Panjaitan, E. (2019). Peran Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas administrasi kepada masyarakat. *perspektif*, 32-38.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimum Desa
- Raharjo, M. M. (2020). *Administrasi Pemerintahan Desa di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Setiawan, A. (2022). *Pemerintahan Desa*. Jakarta: Deepublish.
- Sendhikasari, D. (2018). *Tata Kelola Pembangunan Desa*. Malang : Inteligencia Media.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia
- Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik
- Undang – undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa