

KINERJA PERANGKAT DESA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PARIJATAH KULON KECAMATAN SRONO KABUPATEN BANYUWANGI

Bella Oktaviyani, Sri Wilujeng, Dimas Imaniar

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, FISIP, UNTAG, Banyuwangi

E-mail: bella.ophone1203@gmail.com

Abstract: *The Performance Of Village Office In The Implementation Of Public Service In Village Office Of Parijatah Kulon Village, Srono District, Banyuwangi Regency. Along with the times, society demands high value public services from the government, even though these demands are repeatedly not in line with expectations, because public services have so far been less professional. To improve of service, a performance at the village office cannot work without a village apparatus. This improvement in the quality of performance village apparatus to save time in fulfilling the functions of village officials and aims to improve the work discipline of an employee works, so that the result obtained are in accordance with the services expected by the community. The research method used in this study is a qualitative approach, where the research is descriptive in nature which describe the phenomena in the field being studied. For data collection techniques is Observation, Interview, Documentation, and Triangulation. The use of this qualitative method aims to obtain in depth information about the performance of the Parijatah Kulon Village Apparature in the implementation of public services. The performance of this village apparatus as investigated using T.R Mitchell's theory which has five aspects is quality, promptness, initiative, capability, and communication.*

Keywords: *Performance, Public service, Village Apparature, Parijatah Kulon Village*

Abstrak: *Kinerja Perangkat Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi.* Seiring perkembangan zaman masyarakat menuntut adanya pelayanan publik yang bernilai tinggi dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut berulang kali tidak sesuai dengan ekspektasi, karena pelayanan publik sampai saat ini kurang efisien, kurang efektif, mahal, dan kurang profesional. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di dibutuhkan adanya suatu kinerja, namun kinerja yang ada di Kantor Desa tidak bisa berjalan sendiri tanpa adanya seorang perangkat desa. Peningkatan kualitas kinerja ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam pemenuhan fungsi perangkat desa dan bertujuan untuk meningkatkan disiplin kerja seorang karyawan, kaitannya dengan cara kerja karyawan tersebut, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif, dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yang menggambarkan fenomena di lapangan yang sedang diteliti. Untuk teknik pengumpulan datanya yaitu Observasi, Wawancara, Dokumentasi, dan Triangulasi. Penggunaan metode kualitatif ini bertujuan mendapatkan informasi yang mendalam mengenai kinerja Perangkat Desa Parijatah Kulon dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja perangkat desa ini diteliti menggunakan teori T.R Mitchell yang mempunyai lima aspek yaitu kualitas, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi.

Kata Kunci : *Kinerja, Pelayanan Publik, Perangkat Desa, Desa Parijatah Kulon*

Pendahuluan

Pada dasarnya manusia memerlukan pelayanan dan secara aktual dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang bernilai

tinggi dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut berulang kali tidak sesuai dengan ekspektasi, karena pelayanan publik sampai saat ini kurang efisien, kurang efektif, mahal, dan kurang profesional. Citra yang berkembang di masyarakat adalah birokrasi

pemerintah masih kaku dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat pengguna layanan. Untuk meningkatkan kinerjanya, perangkat desa dituntut untuk bekerja secara efektif dan efisien. Ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam pemenuhan fungsinya dan bertujuan untuk meningkatkan disiplin kerja seorang karyawan, kaitannya dengan cara kerja karyawan tersebut, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Adapun dalam hal ini kinerja yang dimaksud bersifat spesifik dan jelas (1), dapat terukur secara objektif baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif (2), dapat menunjukkan pencapaian keluaran, hasil manfaat dan dampak (3), harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan (4) dan efektif yaitu dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis datanya secara efisien dan efektif (5). Untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan perangkat desa yang disiplin, bersemangat dan bertanggung jawab dengan penuh pengabdian. Jadi dengan demikian lebih menekankan pada perilaku masing-masing aparat pelaksana dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas. Dalam melaksanakan kegiatan dan kinerja yang baik, maka diperlukan pembinaan, agar dalam melaksanakan pekerjaan tidak terjadi banyak kesalahan dan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini berdampak negatif terhadap perkembangan kualitas pelayanan yaitu sering dikesampingkannya upaya peningkatan pelayanan dan kurangnya pengembangan inovasi pelayanan serta kurangnya insentif

perangkat desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan subsistem dari sistem pemerintahan, dimana desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintahan 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 (NKRI). Pemerintah harus bertindak cepat dan akurat untuk memberikan pelayanan yang baik. Ini adalah komitmen yang harus dihormati. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari efektifitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan tanpa masalah. Semakin cepat dan akurat layanan yang diberikan, semakin baik kualitas layanannya.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendirinya, bahkan dalam kasus yang ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan publik seringkali dibutuhkan dalam bentuk barang publik dan pelayanan publik. Contoh pelayanan barang publik adalah jalan, air minum, listrik, dan lain-lain, sedangkan contoh pelayanan publik antara lain pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan transportasi. Kesadaran masyarakat akan hak-haknya semakin meningkat, termasuk bagaimana memperoleh pelayanan yang komprehensif dan efisien. Salah satu fungsi utama pemerintahan adalah memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, sebagai organisasi yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, fungsi dan tugas pokoknya dipengaruhi dan ditentukan oleh tata cara dan pedoman tertentu untuk kemudian mendokumentasikan kinerjanya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan pemerintah.

Berlandaskan paradigma *good governance*, penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik tidak hanya didasarkan pada aturan (*rules*) atau pemerintah (*government*), tetapi penting juga mengikutsertakan unsur-unsur lain seperti sektor swasta (*private sectors*) dan masyarakat (*civil society*). Dengan sistem desentralisasi (otonomi daerah) telah terjadi pertukaran atau pengalihan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, baik di tingkat provinsi, kabupaten dan kota, dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

Pemerintah daerah sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan program pembangunan dan pelayanan publik (*public service*) memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing mulai dari pemerintah provinsi, kabupaten, kecamatan, desa atau kelurahan hingga perangkat terkecil di desa atau kelurahan seperti kepala dusun yang akan berhadapan langsung dengan masyarakat. Untuk mencapai tujuan dan sasaran pembangunan yang diinginkan, maka perlu dilakukan pemberdayaan seluruh unsur dan komponen yang ada pada suatu daerah atau lingkungan. Salah satu unsur terpenting dalam sistem birokrasi negara adalah aparatur birokrasi. Maka dari itu diperlukan pembinaan aparatur pemerintah daerah yang sesuai dengan prinsip *good governance* agar memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Dalam struktur pemerintahan di Indonesia, Desa adalah wilayah administratif di Indonesia di bawah Kecamatan, dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Desa merupakan wilayah kerja Kepala Desa sebagai perangkat Daerah Kecamatan. Sebagaimana telah diatur dalam PP Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Pasal 1 Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, "Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang

diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa adalah kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa".

Desa merupakan akar pemerintahan terkecil dari aparatur negara, sehingga dapat dikatakan bahwa keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan publik tergantung pada masyarakat dan aparat pemerintah desa yang terlibat dalam keberhasilan implementasi *good governance*, serta menjaga kepercayaan dan kewenangan dalam melaksanakan kegiatan pengembangan di wilayah Desa. Aparatur pemerintahan desa tidak hanya sebagai pelaksana dan perencana program pengembangan pelayanan, tetapi juga berperan sebagai pelayan masyarakat dalam urusan pemerintahan dan kependudukan yang menjadi kewenangan Desa. Perangkat desa sebagai penyelenggara pelayanan publik di Desa memiliki tanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat desa menimbulkan citra buruk di masyarakat. Sebagian masyarakat yang terlibat dalam birokrasi selalu mengeluh dan kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Selama ini ada sebagian masyarakat yang meremehkan kekuatan birokrasi. Akibatnya, banyak pengguna jasa atau masyarakat mengambil jalan pintas dan menggunakan jasa calo untuk memenuhi kebutuhannya terkait birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan umumnya kurang memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang tidak dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan seringkali tidak efektif dan efisien. Keadaan ini membuat masyarakat merasa tidak puas sebagai pengguna pelayanan publik. Semua itu membuat masyarakat enggan untuk

berurusan langsung dengan birokrasi pemerintah. Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Desa Parijatah Kulon, Kecamatan Srono, Kabupaten Banyuwangi. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Desa. Layanan yang diberikan adalah pelayanan administrasi dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat Desa.

Sejalan dengan apa yang telah diuraikan diatas, bahwa kantor Desa Parijatah Kulon merupakan salah satu kantor Desa di Kecamatan srono Kabupaten Banyuwangi yang mempunyai kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan publik di tingkat Desa. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Desa Parijatah Kulon dengan memasukkan penelitian pada kinerja Perangkat Desa yang kurang baik. Dari latar belakang masalah di atas yang ditemui di lapangan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Kinerja Perangkat Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi”**.

Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teori

1.1 Kinerja

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempatnya bekerja. Kinerja adalah keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi, yang didalamnya terkandung keistimewaan masing-masing pegawai, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan dan proses tercapainya suatu tujuan tertentu.

Menurut Sedarmayanti (2011:260), menyatakan bahwa Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara

konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Kenyataan menunjukkan bahwa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya pemerintah Desa menghadapi beberapa kendala. Salah satu diantaranya adalah rendahnya kemampuan profesional perangkat desa, sehingga kinerjanya belum dapat berjalan dengan baik. Tercapainya tujuan yang menjadi tugas dan tanggung jawab Pemerintah Desa tersebut hanya dimungkinkan karena upaya para aparat yang ada pada Pemerintah Desa yaitu tercapainya tujuan lembaga atau perusahaan yang hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat pada organisasi lembaga atau perusahaan tersebut.

Menurut *T.R Mitchell* (1978:327), menyatakan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek yaitu: *quality of work, promptness, initiative, capability*, dan *communication*. Kelima aspek tersebut dimaknai menjadi kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Aspek-aspek tersebut dapat dijadikan ukuran dalam mengkaji tingkat kinerja pegawai.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang diperoleh dari seorang pegawai secara keseluruhan dan hasil kerjanya dapat diukur melalui lima aspek yaitu kualitas kinerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Untuk mendapatkan kinerja yang baik, maka harus menerapkan lima aspek pengukuran kinerja menurut *T.R Mitchell*.

1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada peraturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi. Guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, maka pengelolaan sumber daya manusia perlu mendapat perhatian yang besar. Mengingat sumber daya manusia dalam organisasi memegang peranan yang besar terhadap pencapaian tujuan. Manajemen Sumber Daya Manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam sebuah organisasi.

Menurut Hamali (2016:2), menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap ketrampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian tenaga kerja.

Sumber daya manusia yang unggul dengan kualitas yang tinggi menjadi tuntutan bagi setiap organisasi agar mampu mencapai tujuan yang ditetapkan. Banyak aspek yang dapat berpengaruh dalam mencapai sumber daya manusia yang unggul tersebut, yaitu aspek individu, aspek kelompok dan aspek sistem organisasi.

Dapat dikatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu mengatur hubungan dan peranan kinerja seperti penarikan seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia agar efektif dan efisien untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, maka membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kualitas kinerja yang baik, menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, mempunyai inisiatif yang tanggap serta bertanggungjawab, mempunyai kemampuan yang dapat dikembangkan, dan dapat berinteraksi dengan baik kepada rekan kerja maupun masyarakat. Kelima aspek yang telah disebutkan merupakan tolak ukur pengukuran kinerja menurut T.R Mitchell.

1.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur atas kinerja pemerintah yang paling terlihat dan menonjol. Ini didasarkan karena masyarakat langsung dapat memberikan penilaian atas kinerja pemerintah dari pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Parijatah Kulon adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Sebelum membahas mengenai teori pelayanan publik, harus diketahui pengertian dari pelayanan itu sendiri.

Menurut Bilgah (2018), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah maupun lingkungan Badan Usaha Milik

Negara atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Melihat dari pernyataan diatas, sesuai dengan tujuan Negara, maka pembentukan Pemerintah Indonesia diarahkan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, melalui penyelenggaraan kepentingan umum (pelayanan publik). Oleh karenanya berangkat dari masalah yang begitu kompleks di masyarakat yang dimana dijadikan sebagai pengguna jasa pelayanan serta adanya keterbatasan kemampuan organisasi birokrasi dalam mengadopsi masalah yang ada pada masyarakat tersebut, pada akhirnya menjadi sebuah pendorong untuk organisasi pemerintah agar membutuhkan sejumlah informasi dan data cukup besar yang ada di masyarakat. Walaupun dalam kenyataannya proses mencari dan menghimpun informasi dan data tersebut di masyarakat tidak semudah apa yang sudah dibayangkan. Demi menciptakan pelayanan publik yang baik dibutuhkan kinerja pegawai yang berkualitas, tepat waktu, inisiatif, mempunyai kemampuan yang terus berkembang, dan dapat berkomunikasi dengan baik.

1.4 Desa

Desa merupakan wilayah yang penduduknya saling mengenal, hidup bergotong royong, memiliki adat istiadat yang sama, dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupannya. Selain itu tinjauan tentang desa juga banyak ditemukan dalam undang-undang maupun peraturan-peraturan pemerintah.

Sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 1 tentang Desa bahwa, Desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-asul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Maka pada perkembangannya sebagian besar desa di Indonesia pada hakikatnya sampai sekarang masih tetap merupakan kesatuan masyarakat hukum asli, dengan berlandaskan pada peraturan hukum adat. Dapat disimpulkan bahwa Desa merupakan tempat tinggal masyarakat yang masih menjunjung tinggi adat istiadat dan merupakan sistem pemerintahan terkecil dari sebuah Negara. Seperti yang telah ditetapkan pula oleh Undang-Undang 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 2 diatas, Pemerintah Desa merupakan salah satu penyelenggara pemerintahan ditingkat Desa dalam penyelenggaraan pemerintahan guna memenuhi kepentingan masyarakat.

1.5 Perangkat Desa

Semenjak ada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Perangkat Desa yang dulu dikenal sebagai Pamong Desa, Jagabaya, Jagatirta ataupun julukan lainnya, kini resmi berganti menjadi Perangkat Desa. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 dijelaskan bahwa Pemerintah Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 yaitu Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintah desa. Kepala Desa dan seluruh Perangkat Desa diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan masyarakat di Desa.

Dalam menjalankan kinerjanya, ada beberapa asas-asas pengaturan desa yang sejalan dengan tugas-tugas aparat desa sebagaimana telah diamanatkan oleh Pasal 24 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, antara lain kepastian hukum, tertib penyelenggaraan pemerintah, tertib kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi, kearifan lokal, keberagaman serta partisipasi. Dalam melaksanakan pembangunan desa diutamakan nilai kebersamaan, kekeluargaan, dan kegotongroyongan guna mewujudkan perdamaian dan keadilan sosial.

Berdasarkan pengertian tentang Desa dan Aparat Desa diatas maka dalam rangka

membangun kualitas kinerja Pemerintahan Desa yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan pula asas-asas yang telah disebutkan pada Pasal 24 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 diatas, agar kinerja perangkat desa mempunyai tumpuan dalam pelaksanaan hukum. Ini juga akan berdampak positif pada penilaian kinerja Perangkat Desa nantinya, sebab jika asas-asas tersebut diterapkan dengan baik di Kantor Desa Parijatah Kulon maka penilaian kinerja Perangkat Desa yang mengusung lima aspek menurut T.R Mitchell yaitu kualitas kinerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi akan menunjukkan hasil yang baik.

Metode Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. menurut Menurut Sugiyono (2015:15), penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu fenomena menurut pandangan informan. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau keyakinan informan dan penelitian dengan pendekatan kualitatif tidak dapat diukur dengan penghitungan statistika, artinya data yang dihasilkan oleh pendekatan kualitatif berupa tulisan ataupun lisan yang relevan. Pendekatan kualitatif tersebut mampu memperoleh data yang lebih intens, serta mampu mengembangkan sebuah teori dan mendeskripsikan fenomena yang sedang diteliti.

Lokasi penelitian di Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi. Teknik yang digunakan dalam menentukan informan adalah menggunakan

teknik penentuan informan Sebagaimana yang disampaikan oleh Hendarsono dalam (suryanto, 2005:171-172) terdapat 3 (tiga) macam informan yaitu *Pertama*, informan kunci, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian; *kedua*, informan utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti; *ketiga*, informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Teknik analisis data yang digunakan sesuai dengan yang diungkapkan Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2015:337), dimana analisis model interaktif ini melalui 3 tahap yakni reduksi data, display data, dan verifikasi data. Adapun dalam pemeriksaan keabsahan data menurut menurut Sugiyono (2015:366) meliputi uji kepercayaan (*credibility*), uji keteralihan (*transferability*), uji ketergantungan (*dependability*), dan uji kepastian (*confirmability*). Pada penelitian ini digunakan uji kredibilitas (*credibility*) untuk menguji keabsahan data.

Pembahasan

1. Kualitas Kinerja Perangkat Desa Parijatah Kulon.

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran organisasi atau instansi dengan baik dan berdaya guna. Dalam aspek kualitas ini masih dikatakan kurang baik. Sesuai dengan informasi yang peneliti dapatkan dari wawancara kepada informan yang bersangkutan. Karena masih ditemukannya perangkat desa yang belum menjalankan peraturan tata tertib sebagaimana yang tertulis. Masih adanya perangkat desa yang tidak berada ditempat ketika jam masuk kantor. Menyebabkan masyarakat menunggu hingga perangkat desa tersebut datang.

Selain itu integritas perangkat desa masih dipertanyakan karena adanya beberapa oknum yang tidak jujur dalam melakukan kinerjanya. Contohnya ketika kepala desa tidak berada dikantor, ada beberapa perangkat desa yang tidak melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana mestinya bahkan ada yang mengobrol satu sama lain. Namun ketika Kepala Desa berada di kantor, seluruh perangkat desa langsung fokus menjalankan tugas dan fungsinya. Ini yang membuat tidak ada rasa kepercayaan lagi antara Kepala Desa dan Perangkat Desa.

2. Aspek Ketepatan Waktu Perangkat Desa Parijatah Kulon

Pada aspek ketepatan waktu ini masih kurang optimal karena adanya perangkat desa yang tidak berada di kantor ketika jam kerja dan bahkan Kantor Desa tutup sebelum waktunya. Yaitu ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawab seorang perangkat desa dan pencapaian target berdasarkan standar kerja waktu suatu instansi. Ini menadikan masyarakat menjadi ragu untuk datang ke kantor desa karena takut kantor tutup sebelum waktunya. Aspek waktu merupakan satu hal yang berkaitan dengan kedisiplinan. Sedangkan kedisiplinan merupakan salah satu yang terpenting dalam penilaian kinerja perangkat desa.

Ketepatan waktu merupakan hal terpenting yang mendasari kedisiplinan dari perangkat desa. Ketepatan waktu yang mejadi tolak ukur penilaian perangkat desa disini adalah apakah perangkat desa selalu berada di mejanya ketika sudah masuk jam kerja. Aspek ketepatan waktu ini yang membuat penilaian kinerja perangkat desa langsung dapat terlihat oleh masyarakat. Maka dari itu, aspek ketepatan waktu perangkat desa ini harus benar-benar diperhatikan, agar masyarakat mempunyai keleluasaan dalam mengurus segala kebutuhan administrasi di Kantor Desa.

3. Aspek Inisiatif Perangkat Desa Parijatah Kulon

Aspek inisiatif dalam kinerja Perangkat Desa Parijatah Kulon dinilai sudah baik. Karena perangkat desa di Kantor Desa Parijatah Kulon memiliki inisiatif yang baik dalam kinerjanya. Seperti yang sudah disampaikan dalam hasil wawancara dengan informan yang bersangkutan. Inisiatif yang dimaksud yaitu daya usaha dari perangkat desa yang membantu perangkat desa lain menyelesaikan tugasnya tanpa rasa pamrih, namun ingin kinerja yang di dapat cepat selesai dan kinerjanya menjadi efisien.

Inisiatif dibutuhkan ketika adanya hambatan dari perangkat desa yang berhalangan hadir di Kantor Desa. Inisiatif diartikan sebagai kinerja tanpa harus diberi tahu terlebih dahulu apa yang harus dilakukan. Melalui inisiatif, perangkat desa tidak akan pernah berhenti belajar dan terus berusaha untuk mengembangkan dirinya. Perangkat desa yang mempunyai kemampuan dalam hal inisiatif juga termasuk ke dalam kemampuan manajemen diri atau *self management*. Inisiatif ini dapat dikembangkan secara perlahan-lahan. Inisiatif juga membuat produktivitas kinerja perangkat desa menjadi meningkat dan kemungkinan alinnya yaitu sebagian besar orang-orang yang berada di lingkungan Kantor Desa parijatah Kulon akan menyukai sosok yang mempunyai kepribadian inisiatif tinggi.

4. Aspek Kemampuan Perangkat Desa Parijatah Kulon

Aspek kemampuan dari kinerja Perangkat Desa Parijatah Kulon dinilai masih kurang baik. Hal yang mendasari penilaian ini yaitu, karena masih adanya Sumber Daya Manusia yang kurang handal dari segi jenjang pendidikan perangkat desa yang mayoritasnya yaitu SMP dan SMA. Dan bila Sumber Daya Manusianya masih kurang handal, maka berpengaruh pada keterlambatan dalam beradaptasi dengan perubahan teknologi yang ada seperti kurang lihai nya perangkat desa dalam mengaplikasikan komputer. Apalagi saat ini, segala bentuk pelayanan publik mulai beralih ke sistem online.

Kualitas Sumber Daya Manusia sebuah instansi merupakan salah satu faktor utama baik atau buruknya instansi. Jika Sumber Daya Manusia lemah, maka perkembangan kinerja dapat terhambat dan produktivitasnya menjadi terbatas sehingga instansi tidak mampu bersaing, baik dalam persaingan antar instansi maupun faktor luar instansi (teknologi).

Hal yang perlu diperhatikan bagi Perangkat Desa Parijatah Kulon ini yaitu harus mempersiapkan diri agar tidak menemui kendala yang dapat menghambat produktivitas kinerjanya dalam menghadapi persaingan tersebut. Perangkat desa juga harus semaksimal mungkin untuk menghindari kendala yang ditimbulkan dari kurang handalnya Sumber Daya Manusia yang semakin kompleks. Oleh karena itu, perangkat desa harus mempersiapkan kualitas Sumber Daya Manusia agar menjadi lebih tangguh dan sanggup bekerja dengan cara-cara baru, memiliki kecakapan tinggi, serta memiliki kualitas kinerja yang handal

5. Aspek Komunikasi Perangkat Desa Parijatah Kulon

Untuk aspek komunikasi, dinilai sudah baik sesuai hasil penelitian dengan informan yang bersangkutan dengan fenomena yang sedang diteliti. Komunikasi perangkat desa yang menggunakan bahasa yang sopan dan santun. Perangkat desa juga ramah dalam melayani masyarakat dalam keperluan administrasinya. Ramah dalam arti, perangkat desa memberikan senyuman ketika sedang berhadapan dengan masyarakat. Komunikasi yang terjalin dengan baik yang menimbulkan rasa nyaman masyarakat ketika hendak mengurus segala keperluan pelayanan publik di Kantor Desa Parijatah Kulon.

Tidak hanya komunikasi yang spesifik merupakan timbal balik antar perangkat desa dan masyarakat sebagai konsumen, namun komunikasi yang baik juga harus tercipta antar perangkat desa. Dalam bekerja, tentunya para perangkat desa akan selalu berkomunikasi satu sama lain, entah itu dengan sesama perangkat desa, kepala desa, maupun masyarakat agar tidak terjadi adanya kesalahfahaman penyampaian

informasi. Tujuan lain dari komunikasi yang baik yakni dapat meningkatkan kualitas diri dari seorang perangkat desa. Dengan adanya kemampuan komunikasi yang baik maka kualitas diri dari perangkat desa tersebut akan meningkat. Artinya perangkat desa tersebut mempunyai kelebihan dalam kemampuan berkomunikasi yang membuat lawan bicaranya menjadi faham dengan apa yang diutarakan.

6. Faktor Penghambat dan Faktor Pendorong Kinerja Perangkat Desa Parijatah Kulon.

Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendorong dari kinerja perangkat desa, peneliti menggunakan analisis SWOT yakni:

- a. Kekuatan (Strength)

Dari hasil penelitian mengenai kinerja perangkat desa diatas ada beberapa faktor yang dikategorikan kedalam kekuatan yang artinya, dapat berupa suatu hal yang menjadi kelebihan untuk Kantor Desa Parijatah Kulon dalam hal kinerja perangkat desanya. Dari kelima aspek tersebut ada dua yang menjadi kekuatan dalam kinerja perangkat desa yakni aspek komunikasi dan inisiatif.

Kekuatan merupakan kelebihan bagi instansi atau organisasi, karena kekuatan ini berasal dari internal. Yaitu hal-hal atau aspek yang menjadi kekuatan dan dapat di kontrol oleh perangkat desa Parijatah Kulon. Dan salah satu kekuatan kinerja perangkat disini adalah komunikasi, komunikasi menjadi suatu kekuatan dikarenakan banyaknya perangkat desa yang bertutur kata sopan dan berperilaku ramah kepada masyarakat yang menjadikan masyarakat tidak lagi merasa canggung ketika berhadapan langsung dengan perangkat desa. Karena komunikasi yang baik antar perangkat desa dan masyarakat ini juga menjadikan rasa nyaman ketika sedang mengurus berbagai urusan administrasi di Kaantor Desa, karena segala kebutuhannya disampaikan dengan jelas dan tanpa keraguraguan, maka meminimalisir adanya kesalahfahaman antar perangkat desa dan masyarakat yang meminta pelayanan.

Aspek inisiatif juga merupakan salah satu kekuatan dalam kinerja perangkat desa, karena perangkat desa yang mempunyai

inisiatif dalam melakukan pekerjaannya cenderung membuat pekerjaannya menjadi lebih cepat diselesaikan. Ketika ada perangkat desa lain yang sedang tidak berada dikantor karena ada urusan yang mendadak, perangkat desa yang memiliki inisiatif akan mengerjakan pekerjaan perangkat desa yang berhalangan hadir tersebut dengan harapan agar pelayanan yang diberikan tetap berjalan dengan baik tanpa adanya masyarakat yang mengantri lama. Perangkat desa yang mempunyai inisiatif di Kantor Desa Parijatah Kulon juga tidak semata-mata mempunyai inisiatif saja, namun tetap mengedapankan kemampuan dan ketrampilan yang dikuasainya. Jika hanya mengedapankan inisiatif saja, bisajadi pekerjaan yang akan dikerjakannya diluar kendali dari kemampuan perangkat desa yang menyebabkan terjadinya masalah lain dalam kinerjanya.

- b. Kelemahan (Weakness)

Sama seperti halnya kekuatan, kelemahan juga berasal dari internal instansi atau organisasi. Kelemahan muncul karena adanya ketidakefektifan atau ketidaksempurnaan dalam kinerja perangkat desa yang memunculkan adanya ancaman. Jika kelemahan dapat diketahui dengan cepat, maka suatu kelemahan tersebut dapat ditangani dengan cepat pula dengan mencari solusi yang terbaik dengan strategi yang ada. Pada kinerja perangkat desa ini, kelemahan yang ada yaitu teridentifikasi pada aspek kualitas, aspek ketepatan waktu, dan aspek kemampuan.

Aspek kualitas masih dikategorikan kedalam kelemahan karena masih adanya beberapa hal yang mendasarinya seperti, masih kurangnya sarana dan prasarana penunjang kinerja yaitu komputer. Ketersediaan komputer tidak sesuai dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan yang membuat perangkat desa harus menunggu ataupun mengantri untuk menggunakan komputer yang tersedia. Aspek ketepatan waktu juga termasuk kedalam kelemahan kinerja perangkat Desa Parijatah Kulon, karena ketepatan waktu masuk kedalam tolak ukur kedisiplinan kinerja. Kedisiplinan dapat menata perilaku

seseorang dalam hubungannya ditengah-tengah masyarakat yang secara tidak langsung menjadi penilai kinerja perangkat desa. Aspek Kemampuan masih tergolong dalam kelamahan atau faktor penghambat karena masih adanya Sumber Daya Manusia yang kurang handal di Kantor Desa Parijatah Kulon. Seperti yang sudah diungkapkan Kepala Desa Parijatah Kulon, bahwa mayoritas perangkat desa berpendidikan akhir SMP dan SMA.

c. Peluang (Opportunities)

Peluang merupakan hal eksternal yang mempengaruhi kinerja atau hal-hal yang terjadi di luar instansi atau organisasi pada kualitasnya yang lebih besar. Perangkat desa dapat memanfaatkan peluang untuk memperkecil ancaman yang ada. Peluang ini diharapkan dapat menutup celah untuk ancaman masuk dan membuat kinerja menjadi tidak maksimal karena kelemahan-kelemahan yang ada.

Peluang yang ditemukan dalam kinerja Perangkat Desa Parijatah Kulon yaitu koordinasi yang baik. Artinya, dengan koordinasi yang baik akan membuat kinerja dari perangkat desa menjadi sistematis dan meningkatkan inisiatif perangkat desa untuk saling membantu dalam penyelesaian kerja. Dengan koordinasi yang baik juga semakin meningkatkan aspek yang ada dalam kekuatan seperti aspek komunikasi dan inisiatif. Seperti contoh dengan koordinasi seperti pengadaan rapat setiap bulan untuk membahas performa kinerja perangkat desa, ini sudah menjadi salah satu peningkatan aspek komunikasi antar perangkat desa. Karena pada dasarnya, koordinasi yang baik tumbuh karena komunikasi yang baik pula. Maka koordinasi disini sesuai dengan pengertian dari peluang itu sendiri, yaitu dapat meminimalisir adanya ancaman dengan memanfaatkan peluang yang ada untuk semakin memperbaiki kekuatan yang sudah ada dalam instansi atau organisasi.

d. Ancaman (Threats)

Seperti istilahnya, ancaman merujuk pada segala sesuatu yang menimbulkan risiko bagi instansi atau keberhasilan sebuah kinerja. Ancaman muncul karena adanya

kelemahan dalam kinerja sebuah instansi atau organisasi. Untuk meminimalisir sebuah ancaman ini, maka harus meningkatkan kekuatan dengan peluang yang ada. Dalam kinerja perangkat desa ini, ancaman yang ditemukan yaitu Sumber Daya Manusia dan perkembangan teknologi.

Sumber Daya Manusia termasuk ancaman dalam kinerja Perangkat Desa Parijatah Kulon, karena mayoritas tingkat pendidikan akhir perangkat desa Parijatah Kulon yaitu SMP dan SMA, untuk jenjang Sarjana masih hanya ada beberapa. Tingkat pendidikan tentunya berpengaruh kepada kualitas Sumber Daya Manusia. Artinya jika kualitas pendidikan itu semakin baik maka akan menghasilkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, begitu juga sebaliknya. Dengan Sumber Daya Manusia berkualitas baik maka perangkat desa akan lebih berpikir maju untuk mengubah kinerjanya untuk lebih optimal.

Teknologi juga termasuk kedalam ancaman dalam Kinerja Perangkat Desa Parijatah Kulon. Ancaman dari segi teknologi masih berhubungan erat kaitannya dengan Sumber Daya Manusia yang handal. Seperti yang sudah dijelaskan, bahwa tingkat pendidikan berpengaruh kepada Sumber Daya Manusia, maka ketika perangkat desa mempunyai tingkat pendidikan rendah, tidak dapat dipungkiri bahwa keterampilan dan kemampuan yang dimiliki juga kurang mumpuni. Apalagi belakangan ini, Kabupaten Banyuwangi mempunyai program *smart* kampung dimana segala kepengurusan pelayanan publik dilakukan secara *online*. Otomatis membuat pemerintah tingkat desa sekalipun harus mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam bidang teknologi dan informasi.

Kesimpulan

Seluruh kegiatan penelitian telah dilaksanakan, berdasarkan indikator kinerja perangkat desa 1) Kualitas kinerja (*Quality of work*); 2) Ketepatan Waktu (*Pomptness*); 3) Inisiatif (*Initiative*); 4) Kemampuan (*Capability*); 5) Komunikasi (*Communication*) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas kinerja dikatakan kurang baik karena masih adanya perangkat desa yang belum menjalankan kinerja sesuai tupoksinya, yang menyebabkan kualitas kinerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
2. Ketepatan waktu kinerja masih kurang baik dikarenakan adanya perangkat desa yang kurang disiplin dalam menjalankan tata tertib yang ada di Kantor Desa Parijatah Kulon.
3. Inisiatif perangkat desa sudah dikatakan baik karena perangkat desa mempunyai kesadaran diri ketika berada di Kantor Desa untuk mensiasati kinerja dengan sebaik mungkin agar menciptakan kinerja yang optimal.
4. Kemampuan perangkat desa masih kurang baik bila dilihat dari segi Sumber Daya Manusianya, karena mayoritas perangkat desa berpendidikan akhir SMP dan SMA.
5. Komunikasi kinerja sudah dikatakan baik karena perangkat desa bertutur kata sopan dan berperilaku ramah kepada masyarakat.

Adapun hasil dari analisis SWOT yang menunjukkan faktor penghambat dan pendukung Kinerja Perangkat Desa Parijatah Kulon, yakni:

1. Kekuatan yang ada dalam kinerja perangkat desa yakni komunikasi dan inisiatif. Karena kedua aspek tersebut sudah optimal dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat.
2. Kelemahan yang ada dalam kinerja perangkat desa yakni kualitas kinerja, ketepatan waktu, dan kemampuan. Ketiga aspek tersebut dinilai masih kurang optimal karena masih kurangnya tanggung jawab dan kedisiplinan dari Perangkat Desa Parijatah Kulon.

3. Peluang yang terdapat dalam kinerja perangkat desa yaitu koordinasi antar perangkat desa yang baik. Dengan peluang yang ada diharapkan perangkat desa dapat meminimalisir adanya ancaman yang membuat kinerja menjadi kurang optimal.

Saran

Adapun saran yang dapat saya berikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan Pemerintah Desa Parijatah Kulon meningkatkan kualitas kinerja perangkat desa dengan mengadakan *meeting* mengenai evaluasi kinerja perangkat desa yang bisa diadakan dalam satu bulan sekali untuk memantau sejauh mana ke-optimalan kinerja perangkat desa telah mengalami perubahan dari segi integritas maupun kedisiplinan.
2. Diharapkan Pemerintah Desa Parijatah Kulon memperhatikan Sumber Daya Manusia perangkat desanya, agar kemampuan dan keterampilan dalam bekerja dapat mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Dengan cara mengadakan pelatihan komputer bagi Perangkat Desa Parijatah Kulon. Pelatihan tersebut dapat dilakukan satu bulan sekali guna meningkatkan skill dalam mengoperasikan komputer.
3. Perlunya rasa tanggung jawab dan profesional dalam bekerja oleh setiap perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat sehingga masyarakat merasa dilayani secara baik. Dengan cara mencantumkan *punishment* ketika ada perangkat desa yang tidak mengikuti peraturan atau tata tertib yang berlaku. Seperti ketika ada perangkat desa yang terlambat datang dan keluar dari kantor ketika belum jam istirahat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afandi, P. 2018. **Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator)**. Riau: Zanafa Publishing.
- Chusminah, Haryati Ati. 2019. **Analisis Penilaian Kinerja Pegawai Pada Bagian Kepegawaian Dan Umum Direktorat Jendral P2P Kementrian Kesehatan**. Jurnal.Universitas Bina Sarana Informatika.

- Dharma, Surya. 2012. **Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya**. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hamali Y. Arif. 2016. **Pemahaman Manajemen Sumberdaya Manusia**. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Hani, T. Handoko. 2014. **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hendarso, Emy Susanti. 2007. **Penelitian Kualitatif: Sebuah Pengantar Dalam Metode Penelitian Sosial. Berbagai Alternatif Pendekatan**. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2017. **Analisis Laporan Keuangan**. Jakarta: Rajawali.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2009. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Martha, E., Kresno, S. 2016. **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Jakarta: Rajawali Press.
- Miftah, Thoha. 2003. **Perilaku organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasi**. Jakarta: Rajawali.
- Mitchell, T.R. 1978. *People In Organization; Under Standing Their Behaviors*. New York: Me Grow Hill.
- Moeheriono. 2012. **Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi**. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy, J. 2017. **Metode Penelitian Kualitatif**. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mukhtar. 2013. **Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif**. Jakarta: GP Press Group.
- Rangkuti, Freddy. 2013. **Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan, Bobot, Rating, Dan OCAI**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, P. Stephen, Coulter Mary. (2016). **Manajemen**. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, P. Stephen. (2006). **Metodologi penelitian untuk bisnis**. Jakarta: Erlangga.
- Robbins. (2016) dalam Bintoro dan Daryanto (2017). **Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan**. Jakarta: Gaya Media.
- Sedarmayanti. 2011. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Ed. kelima. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian, Sondang. 2011. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Penerbit Bumi aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. **Reformasi Pelayanan Publik**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jurnal**
- Bilgah. 2018. **Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok**. Jurnal Humaniora.
- Hao, Laoshi. 2013. **Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Di kantor Pertanahan Kota Banjar**. Skripsi. Universitas Lambung Mangkurat.
- Harahap, Hadi Wahyudi. 2017. **Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Pada Masyarakat Di Kelurahan Petisah Tengah Kecamatan Medan Petisah**. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Maria, Delvina Otista. 2017. **Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayan Administrasi Kepada Masyarakat**. Skripsi. Universitas Medan Area.
- Putra, Darmansyah. 2013. **Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Peny Kabupaten Indra Giri Hulu**. Skripsi. Universitas Islam Negeri sultan Syarif Kasim Riau.
- Solatiyah. 2020. **Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Seling Kecamatan Tabir Kabupaten Merangin**. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.
- Undang-Undang**
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, Tentang: Desa.**
- Website**
- Sugiyono. 2015. **Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)**. Bandung: Alfabeta. <https://id.z-lib.org/>.