

**KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PEMBERIAN PELAYANAN**  
**(Studi Kasus di Desa Kepatihan Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik)**

**Firminus Hebrin, Arini Sulistyowati**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Putra  
[herbrinfirminus@gmail.com](mailto:herbrinfirminus@gmail.com)<sup>1</sup>, [arinisulistyowati@uwp.ac.id](mailto:arinisulistyowati@uwp.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak**

Kinerja pemerintah sangatlah berperan dalam mengatur dan mengarahkan semua kegiatan pemberian layanan publik, dan pada saat ini pelayanan publik seringkali menjadi sorotan dari masyarakat dan dengan adanya kebebasan untuk menyampaikan pendapat banyaknya temuan kritikan terhadap kinerja pemerintah desa, baik secara langsung maupun tidak langsung. Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja pemerintah desa dalam pemberian pelayanan di Desa Kepatihan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan teknik analisis data yang diperoleh yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan atau verifikasi kesimpulan. Informan penelitian yaitu Kepala Desa Kepatihan, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan dan masyarakat Desa Kepatihan. Hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti dapat disimpulkan bahwa kinerja Pemerintah Desa dalam namun masih dapat penilaian cukup baik pada dimensi kesederhanaan berkaitan dengan alur prosedur pelayanannya tidak sesuai dengan keinginan masyarakat Desa Kepatihan.

Kata Kunci : Kinerja, Pemerintah Desa, Pelayanan Publik

## **Abstract**

Government performance plays a very important role in regulating and directing all public service delivery activities, and at this time public services are often in the spotlight of the community and with the freedom to express opinions, there are many criticisms of the performance of the village government, either directly or indirectly. The purpose of the study is to determine and describe the performance of the village government in providing services in Kepatihan Village. This study uses a qualitative descriptive method with data collection obtained through observation, interviews and documentation and data analysis techniques obtained, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing or verification. The research informants were the Head of the Kepatihan Village, the Village Secretary, the Head of Service, the Head of the Government and the people of the Kepatihan Village. The results of the data analysis and discussion that have been carried out, the researchers can conclude that the performance of the Village Government is still fairly good on the dimensions of simplicity related to the flow of service procedures that are not in accordance with the wishes of the Kepatihan Village community.

Keywords: Performance, Village Government, Public Service

## **Pendahuluan**

Mendapat pelayanan yang baik adalah dambaan dari setiap masyarakat. Masyarakat senantiasa membutuhkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari pemerintah, walaupun seringkali pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan karena fakta yang terjadi pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah sering kali berbelit-belit, mahal, lambat dan sangat melelahkan. Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan 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. Pelayanan adalah salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan masyarakat dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik individu maupun organisasi, karena bentuk dari pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pelayanan publik adalah salah satu tanggung jawab dari Instansi pemerintah, baik pemerintah pusat, daerah, maupun di pemerintah desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini yaitu salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan hak dan

kewajibannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, masyarakat merasa puas bila pelayanan yang di berikan oleh pemerintahannya sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan itu diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Di era reformasi sekarang ini, masyarakat terbuka dalam memberikan kritikan kepada pemerintah terkait pelayanan publik.

Maka dari itu kinerja pemerintah sangatlah peran dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan dalam memberikan pelayanan, dan pada saat ini pelayanan publik di desa banyak mendapat sorotan dari masyarakat dan dengan adanya kebebasan untuk menyampaikan pendapat banyaknya temukan kritikan terhadap kinerja pemerintah desa, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terjadi karena masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari aparat pemerintah desa serta masih kurang sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali trjadi kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat pemerintah desa belum mengetahui dan memahami bagaimana cara membrikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi karena pemerintah desa masih rendahnya kemampuan yang dimiliki.

Dalam lingkungan pemerintah desa, kepala desa serta seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah desa dapat melaksanakan tugas pemerintah dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan masyarakat yang ada di desa. Kinerja aparatur pemerintah desa yaitu suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa merupakan penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah 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. Dari pengertian tersebut fenomena sekarang yang terjadi di Desa Kepatihan sangat kawatir dilihat dari kinerja pemerintah desa yang sering mendapatkan sorotan dari masyarakat. Permasalahan ini dapat dilihat dari rendahnya kinerja aparat pemerintah desa dalam pemberian pelayanan, terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan masyarakat dengan ditujukan tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang

baik, seperti pelayanan pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), pembuatan surat pengantar kartu keluarga (KK) dan sebagainya

Berdasarkan dengan adanya ketidak sinkronan antara aturan dan pelaksanaan yang dilakukan oleh aparatur Desa Kepatihan Kec. Menganti Kab. Gresik, hal sangatlah tidak baik untuk dilakukan oleh aparatur pemerintah desa karena tidak sesuai dengan tugas yang sebenarnya. Sebagai seorang aparatur pemerintah seharusnya melakukan tugas sesuai perundang-undangan yang berlaku. Fenomena inilah yang sering terjadi didesa kepatihan yaitu ketidak senambungan antara pelayanan yang diberikan pemerintah desa kepada masyarakat seperti masih adanya isu orang dalam. Kinerja yaitu, hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama priode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Fahmi, 2017:188). Sedangkan menurut Ginting, H. A. (2019), kinerja yaitu hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mengatakan bahwa kinerja yaitu, a) sesuatu yang dicapai. b) prestasi yang diperlihatkan. c) kemampuan kerja. Menurut Mangkunegara (2017:67) kinerja yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

### **Kerangka Teori**

Dalam suatu organisasi pemerintah ataupun swasta, pasti digerakkan oleh sekelompok orang yang di dalamnya berperan aktif untuk mencapai setiap tujuan dari organisasi tersebut. Tujuan dari organisasi akan tercapai jika seluruh pihak terkait memaksimalkan setiap hasil kerja dengan baik. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu : kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Menurut H. Pasolong (2010:175) Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Rivai (2005:14) turut juga mengemukakan bahwa: “Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil

kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.”

Menurut pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014, 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. Widjaja(2005:3), mengemukakan mengenai pengertian dari desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang bersifat istimewa dimana landasan pemikiran dalam mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi, dan pemberdayaan masyarakat.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Roth (1926:1) didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) juga mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud, sekurang-kurangnya

meliputi: pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

### **Metode Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami (Hendryadi, 2019). Penelitian kualitatif menekankan pada kualitatif bukan kuantitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisioner melainkan berasal dari wawancara, observasi langsung dan dokumen resmi yang terkait lainnya. Hal ini disebabkan oleh hubungan bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas diamati dalam proses.

Fokus penelitian ini yang dioprasionalkan melalui beberapa indikator. Fokus dan dimensi penelitian diantaranya sebagai berikut :

Tabel 1 Fokus dan dimensi penelitian.

<b>Fokus Penelitian</b>	<b>Dimensi Penelitian</b>
Kinerja pemerintah Desa dalam pemberian pelayanan di Desa Kepatihan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesederhanaan</li> <li>2. Kejelasan</li> <li>3. Kepastian waktu</li> <li>4. Akurasi</li> <li>5. Keamanan</li> <li>6. Tanggung jawab</li> <li>7. Kelengkapan sarana dan prasarana</li> <li>8. Kemudahan akses</li> <li>9. Kedisiplinan</li> <li>10. Kenyamanan</li> </ol>

Sumber: diolah oleh peneliti (2022)

Subyek dalam penelitian ini adalah beberapa informasi yang diperoleh dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan dan masyarakat setempat.

Tabel 2 Informan

<b>Informan</b>	<b>Jumlah Informan</b>
Kepala Desa Kepatihan	1
Sekretaris Desa	1
Kasi Pelayanan	1
Kasi Pemerintahan	1
Masyarakat	5
Total	9 orang

Sumber: diolah oleh peneliti (2022)

#### Sumber Data

- a. Data Primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara dan pengamatan. Peneliti mengamati langsung di lapangan dan melihat kegiatan-kegiatan rutin di lapangan.
- b. Data sekunder yaitu data yang berasal dari sumber buku, penelitian terdahulu, peraturan pemerintah, dan dokumen resmi.

Teknik pengumpulan data adalah teknik dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Setiap penelitian di samping penggunaan metode yang tepat maka diperlukan juga kemampuan memilih menyusun teknik dan alat pengumpulan data yang relevan.

- a. Observasi, suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu.
- b. Wawancara merupakan proses untuk memperoleh informasi dengan cara metode tanya jawab secara tatap muka antara peneliti dengan subyek yang diteliti. Untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan harapan peneliti, maka dibutuhkan waktu yang relative lama dalam melakukan proses wawancara yang sedetail-detailnya dan hal ini bisa berlangsung secara berulang-ulang.
- c. Dokumentasi adalah teknik dengan mencari data tentang hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, artikel dokumen resmi, foto-foto skripsi, internet, dan lain-lain. Peneliti mengambil data-data di Desa Kepatihan, Kecamatan Menganti, Kabupaten Gresik melalui foto-foto dan dokumen-dokumen lainnya.

## **Hasil Dan Pembahasan**

Untuk mengetahui kinerja pelayanan di Kantor Desa Kepatihan saat ini peneliti menggunakan 10 (sepuluh) prinsip berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 diantaranya yaitu, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan.

- a. Kesederhanaan, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kantor Desa Kepatihan berkaitan dengan alur prosedur pelayanannya cukup baik, karena berdasarkan pernyataan beberapa masyarakat Desa Kepatihan berkaitan dengan alur prosedur pelayanannya tidak sesuai dengan keinginan masyarakat Desa Kepatihan.
- b. Kejelasan, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Kepatihan berkaitan dengan persyaratan Pelayanannya baik, Karena hasil penelitian yang saya lakukan di Desa Kepatihan tanggapan dari semua informan berkaitan dengan persyaratan pelayanan, dan juga berkaitan dengan informasi pelayanannya sangat jelas dan tepat.
- c. Kepastian waktu, berkaitan dengan kepastian waktu Pelayanan di Kantor Desa Kepatihan hasilnya baik, karena penelitian yang dilakukan di Desa Kepatihan tanggapan dari semua informen berkaitan waktu pelaksanaan di Desa Kepatihan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan berkaitan dengan waktu dalam menjawab jika ada komplain atau keluhan dari masyarakat aparat Desa langsung memberikan solusi yang jelas dan tidak berbeli-belit.
- d. Akurasi, berkaitan dengan produk Pelayanan Publik di Kantor Desa Kepatihan hasilnya baik, karena penelitian yang saya lakukan di Desa Kepatihan tanggapan dari informan terkait dengan hasil yang diberikan Aparatur Desa berkaitan dengan pelayanan sudah sesuai standar yang telah ditetapkan di Desa Kepatihan, dan berkaitan dengan fasilitas pelaksanaan Pelayanan Publiknya sudah ada atau sudah disediakan oleh pemerintah Desa setempat.
- e. Keamanan, hasil dari penelitian yang dilakukan di Desa Kepatihan berkaitan dengan proses dan produk Pelayanannya sangat baik, karena penelitian yang saya lakukan di Desa Kepatihan tanggapan dari semua informan berkaitan dengan proses Pelayanan Publik di Desa Kepatihan telah memberi rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat sebagai penerima layanan.



- f. Tanggung jawab, berkaitan dengan tanggung jawab pimpinan Pelayanan Publik di Desa Kepatihan hasilnya baik, karena yang saya lihat pada saat penelitian di Desa Kepatihan yang berkaitan dengan tanggungjawab Aparat Desa dalam menangani komplain atau keluhan dari masyarakat Aparat Desa selalu mendengar, menerima, memberikan solusi dan penjelasan terkait permasalahan atau keluhan tersebut.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Kepatihan berkaitan dengan tersedianya sarana dan prasarana kerjanya baik, karena penelitian yang dilakukan di Desa Kepatihan tanggapan dari informan berkaitan dengan sarana dan prasarana dan juga kelengkapan sarana dan prasarannya sangat baik dan memadai, dan faktor pendukungnya juga sangat membantu dalam melaksanakan Pelayanan Publik di Desa Kepatihan.
- h. Kemudahan akses, berkaitan dengan tempat dan lokasi serta sarana Pelayanan di Kantor Desa Kepatihan hasilnya baik, karena penelitian yang saya lakukan di Desa Kepatihan tanggapan dari setiap informan berkaitan lokasi Kantor Desa Kepatihan sangat mudah dijangkau karena tidak jauh dari jalur umum atau jalan raya.
- i. Kedisiplinan, hasil Penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Kepatihan berkaitan dengan sikap dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat baik, karena penelitian yang saya lakukan di kantor Desa Kepatihan tanggapan dari informan berkaitan dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu bersikap sopan, ramah serta memberikan Pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, berkaitan dengan kenyamanan Pelayanan Publik di Kantor Desa Kepatihan hasilnya baik, karena penelitian yang saya lakukan di Desa Kepatihan tanggapan dari informan Berkaitan dengan kenyamanan yang diberikan oleh Aparat Desa kepada masyarakat sebagai penerima layanan sangat nyaman karena dilayani dengan baik.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta temuan–temuan peneliti dilapangan, maka peneliti dapat disimpulkan bahwa kinerja Pemerintah Desa dalam pemberian Pelayanan di Desa Kepatihan terlihat dari masing-masing dimensi diantaranya, penilaian baik dilihat dari dimensi kejelasan berkaitan dengan persyaratan

pelayanan dan informasi Pelayanannya sangat jelas dan tepat, kepastian waktu berkaitan dengan pelaksanaan pelayanannya sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, jelas dan tidak berbelit-belit, akurasi yang berkaitan dengan Pelayanan sudah sesuai standar yang telah ditetapkan di Desa Kepatihan dan kenyamanan berkaitan dengan kenyamanan Pelayanan yang diberikan oleh Aparat Desa kepada masyarakat sangat nyaman karena dilayani dengan baik. Penilaian yang sangat baik diantaranya keamanan berkaitan dengan proses Pelayanan Publik di Desa Kepatihan telah memberi rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat sebagai penerima layanan dan kedisiplinan berkaitan dengan sikap pegawai dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat selalu bersikap sopan, ramah serta memberikan Pelayanan dengan ikhlas.

#### **Daftar Pustaka**

- Edison, Emron., dkk. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta: Bandung
- Rismawati, S. E., & Mattalata, S. E. (2018). *Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan* (Vol. 1). Celebes Media Perkasa.
- Fahmi, Irham. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta, Bandung.
- Ginting, H. A. (2019). *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Lau Cimba Kabanjahe* (Doctoral Dissertation, Universitas Quality).  
<http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/168/> (Diakses pada hari Kamis, 24 Maret 2022 jam 11.35 wib.)
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Ndruru, O., & Halawa, R. (2020). Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Borowosi Kecamatan Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan. *JURNAL GOVERNANCE OPINION*, 5(2), 129-135. <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/governanceopinion/article/view/855> (Diakses pada hari, Sabtu 02 April 2022 jam 09.20 wib)
- Suryadi, M., & Fakhianor, S. H. M. Kinerja Aparatur Desa Sebagai Ujung Tombak Pelayanan Publik Di Desa Anjir Serapat Baru Kabupaten Kapuas.

<http://eprints.uniska-bjm.ac.id/7909/> (Diakse pada hari, Senin 04 April 2022 jam 12,40 wib)

Ganda, D. N., Liando, D. M., & Kumayas, N. (2017). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik (studi di Desa Watudambo Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa

Utara). *JurnalEksekutif*, 1(1).<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/16330> (Diakse pada hari, Senin 04 April 2022 jam 12,40 wib)

Sulfikar, S. (2014). *Implementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di kantor Pemerintahan Kabupaten Sinjai* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).

Nomor, Undang-Undang. "tahun 2014 tentang Desa." (6): 20171106-094054.

Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSJurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.

Febiyanti, H. (2021). *Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik di kelurahan kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru tahun 2021* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Hendryadi, Hendryadi, Irsan Tricahyadinata, dan Rachma Zannati. "Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik." *Jakarta: LPMP Imperium* (2019).