



Kualitas Penyelenggaraan Pemerintah Desa Pangliaran Kecamatan Pancatengah Kabupaten Tasikmalaya

Rahma Aulia Kharisma¹

R. Rindu Garvera²

Otong Husni Taufik³

Universitas Galuh

Alamat: Alamat: Jl. R. E. Martadinata No. 150 Ciamis

Korespondensi penulis: rahmaauliakharisma91102@gmail.com

Abstract. *This research is motivated by several problems in the implementation of village governance in Pangliaran Village, Pancatengah District, Tasikmalaya Regency. These problems include incomplete administrative reporting, an unrepresentative village office environment, unsustainable village programs, and difficult access to public services due to limited operating hours and infrastructure. The purpose of this study was to determine the quality of village governance. The method used was descriptive qualitative. The results indicate that the quality of village governance is suboptimal, reviewed across eight quality dimensions: performance, service features, reliability, compliance with standards, durability, serviceability, aesthetics, and perceived quality. The main obstacles include difficult physical access, lack of socialization and transparency, and limited digital resources. Several efforts have been made, such as an online queuing system, outreach services, increased socialization, and improvements to service facilities and workspaces. The village is also developing a combined information delivery platform to reach the entire community.*

Keywords: *Quality of Village Government Implementation, Public Services, Community Participation, Governance*

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa di Desa Pangliaran, Kecamatan Pancatengah, Kabupaten Tasikmalaya. Permasalahan meliputi pelaporan administratif yang kurang lengkap, lingkungan kantor desa yang tidak representatif, program desa yang tidak berkelanjutan, serta pelayanan publik yang sulit diakses karena keterbatasan jam operasional dan sarana prasarana. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pemerintahan desa. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas penyelenggaraan pemerintahan desa belum optimal, ditinjau dari delapan dimensi kualitas: kinerja, fitur pelayanan, reliabilitas, kesesuaian dengan standar, durabilitas, servisabilitas, estetika, dan persepsi kualitas. Hambatan utama meliputi akses fisik yang sulit, kurangnya sosialisasi dan transparansi, serta keterbatasan sarana digital. Beberapa upaya telah dilakukan seperti sistem antrian online, layanan jemput bola, peningkatan sosialisasi, serta perbaikan sarana pelayanan dan ruang kerja. Desa juga mengembangkan penyampaian informasi kombinitif agar dapat menjangkau seluruh masyarakat.

Received Juni 2, 2024; Revised Juli 06, 2024; Agustus 2, 2024

* Rahma Aulia Kharisma, rahmaauliakharisma91102@gmail.com

Kata Kunci: Kualitas Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Pelayanan Publik, Partisipasi Masyarakat, Tata Kelola Pemerintahan

LATAR BELAKANG

Pemerintahan desa memiliki peranan yang sangat penting dalam sistem pemerintahan Indonesia, terutama sebagai unit terkecil yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Secara definisi desa sebagaimana dikemukakan dalam Undang-undang Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang desa bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan berwenang untuk mengurus kepentingan masyarakat setempat.

Selain itu disebutkan juga dalam Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 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. Desa juga berwenang mengatur urusan pemerintahan berdasarkan hak asal usul, hak tradisional, dan prakarsa masyarakat. tidak hanya menjadi pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai ujung tombak dalam penyediaan layanan publik, pelaksanaan pembangunan, serta pengelolaan potensi lokal. Oleh karena itu, kualitas penyelenggaraan pemerintahan desa menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan pembangunan di tingkat lokal dan kontribusinya terhadap pembangunan nasional.

Berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa Penyelenggaraan Pemerintah Desa Pangliaran Kecamatan Pancatengah Kabupaten Tasikmalaya masih belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari beberapa indikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Kurang lengkapnya Pelaporan administratif. Contoh konkrit Misalnya dalam pelaporan penggunaan dana desa, tercatat pengadaan barang untuk pembangunan fasilitas umum, namun bukti pembelian seperti faktur atau kwitansi tidak tersedia.
2. Lingkungan kantor desa yang kurang bersih. Contoh konkrit kantor desa memiliki ruang tunggu yang sempit, berantakan, dan tidak memiliki fasilitas dasar seperti kursi yang memadai atau ventilasi yang baik.

3. Kurangnya Program desa yang keberlanjutan. Contoh konkrit Pemerintah desa mengadakan pelatihan keterampilan menjahit bagi ibu-ibu rumah tangga. Namun, setelah pelatihan selesai, tidak ada tindak lanjut seperti pendampingan usaha atau bantuan modal
4. Pelayanan publik sulit diakses karena jam operasional yang terbatas atau kurangnya sarana. Contoh konkrit kantor desa hanya buka dari pukul 08.00 hingga 12.00 tanpa ada layanan di sore hari. Hal ini menyulitkan warga yang bekerja di pagi hari untuk mengurus administrasi seperti pembuatan surat keterangan.

KAJIAN TEORITIS

1. Pengertian kualitas

Menurut Rohman (2021:1) mengemukakan bahwa kualitas berasal dari bahasan latin yaitu *qualitas* yang artinya kegunaan. Sedangkan kualitas menurut kamus oxford adalah standar sesuatu yang diukur terhadap hal-hal lain yang serupa tingkat keunggulan sesuatu”. Lebih lanjut Rohman (2021:1) menambahkan bahwa, “Kualitas merupakan tingkat baik dan buruknya sesuatu”.

Pendapat lain dikemukakan oleh Juran dalam Rohman (2021:2) bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan dan manfaatnya”. Crosby dalam Rohman (2021:21) mengemukakan bahwa, “Kualitas adalah kesesuaian antara kebutuhan yang meliputi *availability delivery, reliability, maintainability dan dan cost effectiveness*.

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2012:152), kualitas dapat diartikan sebagai ‘kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan’. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen atau masyarakat.

Tjiptono dan Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas merupakan: “sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan.

2. Pengertian Penyelenggaraan

Penyelenggaraan berasal dari kata “selenggara” yang berarti mengatur. Adapun pengertian penyelenggaraan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu proses melakukan kegiatan tertentu. Penyelenggaraan dapat diartikan dengan pengorganisasian, dari kata “pengorganisasian” tersebut, yang memiliki kata dasar “organisasi”.

Menurut Handoko (2013:167) Penyelenggaraan merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimilikinya dan lingkungan yang melingkupnya.

Sedangkan Menurut Hasibuan (2011:118-119) Penyelenggaraan adalah suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan merupakan proses atau kegiatan yang meliputi perencanaan, pengaturan, dan pelaksanaan berbagai aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu.

3. Pengertian Desa

Desa merupakan perwakilan dari kesatuan dari masyarakat hukum terkecil yang telah ada dan bertumbuh dan berkembang seiring dengan kehidupan bermasyarakat Indonesia dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan kehidupan bangsa Indonesia. Dalam rangka memperjelas fungsi dan kewenangan desa, serta memperkuat

kedudukan desa dan masyarakat desa sebagai subjek pembangunan, negara memberikan pengakuan dengan lahirnya Undang-Undang (UU) No. 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Desa merupakan perwakilan dari kesatuan dari masyarakat hukum terkecil yang telah ada dan bertumbuh dan berkembang seiring dengan kehidupan bermasyarakat Indonesia dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan kehidupan bangsa Indonesia. Dalam rangka memperjelas fungsi dan kewenangan desa, serta memperkuat kedudukan desa dan masyarakat desa sebagai subjek pembangunan, negara memberikan pengakuan dengan lahirnya Undang-Undang (UU) No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. UU No.6 Tahun 2014, yang dimaksudkan sebagai Desa adalah: “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”

Menurut Indrizal (2006) yang dikutip oleh Sujarweni (2019) Desa dalam pengertian umum adalah sebagai suatu gejala yang bersifat universal, terdapat dimanapun di dunia ini, sebagai suatu komunitas kecil, yang terikat pada lokalitas tertentu baik sebagai tempat tinggal (secara menetap) maupun bagi pemenuhan kebutuhannya, dan terutama yang bergantung pada sektor pertanian.

Bintarto (2010:6) menyatakan desa juga dapat dikatakan sebagai suatu hasil perpaduan anatara kegiatan sekelompok manusia dengan lingkungannya. Hasil dari perpaduan itu ialah suatu wujud atau kenampakan di muka bumi yang ditimbulkan oleh unsur – unsur fisiografi, social, ekonomi, politik dan cultural yang saling berinteraksi antar unsur dan juga dalam hubungannya dengan daerah– daerah.

Sedangkan menurut Daldjoeni N (2011:4) Desa dalam arti umum juga dapat dikatakan sebagai pemukiman manusia yang letaknya di luar kota dan penduduknya bermata pencaharian dengan bertani atau bercocok tanam.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan beberapa uraian diatas bahwa desa merupakan kesatuan masyarakat hukum terkecil yang memiliki wilayah tertentu dan berhak mengatur serta mengurus kepentingannya sendiri berdasarkan tradisi, hak asal-usul, dan pengakuan dari negara.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan memahami secara mendalam fenomena sosial yang terjadi di lapangan, khususnya terkait dengan kualitas penyelenggaraan pemerintahan di Desa Pangliaran, Kecamatan Pancatengah, Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini berfokus pada pemahaman terhadap realitas sosial dari sudut pandang para informan, dengan pendekatan yang bersifat alamiah tanpa perlakuan manipulatif dari peneliti terhadap objek yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu:

1. Wawancara mendalam, yang dilakukan kepada informan kunci seperti aparat desa, masyarakat, dan pihak terkait lainnya untuk menggali informasi, pandangan, serta pengalaman mereka mengenai proses penyelenggaraan pemerintahan desa;
2. Observasi langsung, yaitu pengamatan terhadap kondisi fisik kantor desa, proses pelayanan publik, dan interaksi sosial yang terjadi di lingkungan pemerintahan desa; serta
3. Dokumentasi, berupa pengumpulan data sekunder dari dokumen-dokumen resmi, laporan kegiatan, foto, notulen rapat, dan arsip pendukung lainnya yang relevan dengan objek penelitian.

Selanjutnya, analisis data dilakukan melalui tiga tahapan menurut model Miles dan Huberman, yaitu:

1. Reduksi data: proses menyederhanakan, memilih, dan memfokuskan data mentah yang relevan dengan permasalahan penelitian.
2. Penyajian data (data display): menyusun informasi yang telah direduksi dalam bentuk narasi deskriptif atau visual seperti tabel dan bagan agar mudah dipahami.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi: proses merumuskan inti temuan serta melakukan pengecekan ulang atas data yang telah diperoleh untuk memastikan keabsahan dan konsistensi hasil penelitian.

Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang menyeluruh dan akurat mengenai kondisi faktual penyelenggaraan pemerintahan desa serta hambatan dan upaya perbaikannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas penyelenggaraan pemerintahan di Desa Pangliaran Kecamatan Pancatengah Kabupaten Tasikmalaya belum optimal, sesuai dengan dimensi kinerja (*performance*), dimensi fitur pelayanan (*features*), dimensi reliabilitas (*reliability*), dimensi kesesuaian dengan standar (*Conformance to Specification*), dimensi durabilitas (*durability*), dimensi pelayanan (*servisability*), dimensi estetika (*aesthetics*) dan dimensi Persepsi Kualitas (*Perceived Quality*).

Hambatan yang dihadapi yakni untuk beberapa masyarakat merasa yakni pertama, masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam akses fisik, ditandai dengan keharusan datang dua kali akibat antrian yang panjang. Selain itu, sebagian warga belum memahami penggunaan layanan online. Kedua, hambatan juga muncul dari kurangnya transparansi informasi yang disampaikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat, minimnya sosialisasi secara langsung, serta kesenjangan akses informasi digital, yang terlihat dari masih adanya warga yang tidak aktif atau tidak memiliki akses ke handphone sehingga sering tertinggal informasi penting. Ketiga, masyarakat menilai bahwa fasilitas ruang tunggu, area parkir, dan penataan interior desa belum optimal. Hambatan lainnya dirasakan oleh sekretaris desa dan pegawai pelayanan, yakni keterbatasan literasi digital serta akses teknologi masyarakat yang menghambat pemanfaatan layanan berbasis digital. Selain itu, fasilitas kerja internal yang belum memadai juga berdampak pada kenyamanan dan efisiensi pelayanan oleh aparat desa.

Beberapa upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Pangliaran untuk mengatasi hambatan pada dimensi dimensi fitur pelayanan (*features*) dengan indikator kemudahan akses layana dengan menerapkan sistem antrian online, melakukan program layanan jemput bola, melakukan sosialisasi dan pelatihan sederhana terkait penggunaan layanan digital dan menyesuaikan waktu layanan dengan membuka layanan pada waktu-waktu tertentu di luar jam kerja reguler, terutama pada hari-hari sibuk.

Kemudian untuk mengatasi hambatan pada dimensi dimensi Kesesuaian dengan Standar (*Conformance to Specification*) dengan indikator transparansi dan akuntabilitas yaitu dengan dengan meningkatkan frekuensi dan cakupan sosialisasi langsung melalui pertemuan warga, memasang papan informasi di titik-titik strategis desa yang mudah diakses oleh masyarakat umum, serta mengaktifkan kembali peran perangkat desa dan

RT/RW sebagai perantara informasi kepada warga. Selain itu, desa juga mengembangkan sistem penyampaian informasi secara kombinatif, baik melalui media cetak, digital, maupun komunikasi verbal langsung, agar informasi dapat diterima lebih merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Dan yang terakhir untuk mengatasi hambatan yang dihadapi pada dimensi estetika (*aesthetics*) dengan indikator tata ruang atau lingkungan kerja yang nyaman adalah dengan melakukan perbaikan dan penataan ruang secara bertahap, memperluas ruang tunggu, menambah jumlah kursi, memperbaiki sistem ventilasi serta menyediakan ruang parkir tambahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa masih ada dimensi yang indikatornya belum optimal. Hal ini dikarenakan adanya hambatan yang dihadapi seperti sumber daya manusia, dan dana dibutuhkan.

Beberapa upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Pangliaran untuk mengatasi hambatan pada dimensi fitur pelayanan (*features*) dengan indikator kemudahan akses layanan dengan menerapkan sistem antrian online, melakukan program layanan jemput bola, melakukan sosialisasi dan pelatihan sederhana terkait penggunaan layanan digital dan menyesuaikan waktu layanan dengan membuka layanan pada waktu-waktu tertentu di luar jam kerja reguler, terutama pada hari-hari sibuk.

Kemudian untuk mengatasi hambatan pada dimensi Kesesuaian dengan Standar (*Conformance to Specification*) dengan indikator transparansi dan akuntabilitas yaitu dengan meningkatkan frekuensi dan cakupan sosialisasi langsung melalui pertemuan warga, memasang papan informasi di titik-titik strategis desa yang mudah diakses oleh masyarakat umum, serta mengaktifkan kembali peran perangkat desa dan RT/RW sebagai perantara informasi kepada warga. Selain itu, desa juga mengembangkan sistem penyampaian informasi secara kombinatif, baik melalui media cetak, digital, maupun komunikasi verbal langsung, agar informasi dapat diterima lebih merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dan yang terakhir untuk mengatasi hambatan yang dihadapi pada dimensi estetika (*aesthetics*) dengan indikator tata ruang atau lingkungan kerja yang nyaman adalah dengan melakukan perbaikan dan penataan ruang secara bertahap, memperluas

ruang tunggu, menambah jumlah kursi, memperbaiki sistem ventilasi serta menyediakan ruang parkir tambahan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kontribusi dalam proses penyusunan artikel ilmiah ini. Ucapan terima kasih secara khusus ditujukan kepada Pemerintah Desa Pangliaran Kecamatan Pancatengah Kabupaten Tasikmalaya yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta kepada seluruh informan yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi berharga.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing, R. Rindu Garvera dan Otong Husni Taufik, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan artikel ini. Tidak lupa, apresiasi diberikan kepada Universitas Galuh yang telah memberikan fasilitas dan lingkungan akademik yang mendukung proses penelitian ini. Segala masukan, kritik, dan saran dari berbagai pihak sangat berharga bagi penulis untuk perbaikan dan penyempurnaan karya ilmiah di masa yang akan datang.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Abubakar, A., & Siregar, R. (2010). *Dasar-Dasar Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Apter, David. (2012). *Pengantar Teori Politik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Bintarto. (2010). *Pengantar Geografi Desa*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Bodgan dan Taylor dalam Moleong, L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Daldjoeni, N. (2011). *Geografi dan Desa: Kajian tentang Pemukiman dan Lingkungan Desa*. Bandung: Alumni.
- Denzin dalam Moleong, L. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar analisis kebijakan publik* (Edisi Kedua). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2015). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Goetsch, D., & Davis, S. dalam Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handoko, T. Hani. 2013. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Indrizal, E. (2006). *Komunitas Desa dan Tradisi Lokal dalam Pembangunan*. Dalam Sujarweni, V. W. (2019). *Administrasi Desa*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Lestari, N. (2013). *Transparansi dan partisipasi dalam pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.
- Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, M., & Prastowo, A. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2012). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2014). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Jakarta: Salemba Empat.
- Radin, B. A. (2021). *Administrasi publik di abad ke-21*. New York: Routledge.
- Rahman, Akil. (2021). *Manajemen Kualitas*. Sulawesi Selatan: Pusaka Almaida
- Ratminto, & Winarsih, A. (2012). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sayre, W.S. (2010). *Negara Modern: Organisasi dan Fungsinya*. Jakarta: Harper & Row Publishers.
- Sedarmayanti. (2014). *Manajemen sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2014). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan pengembangan SDM untuk meningkatkan kompetensi aparatur*. Bandung: Refika Aditama.
- Silalahi, U. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2012). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2014). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2016). *Pelayanan publik: Perspektif kebijakan dan manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiarto, E. (2015). *Administrasi desa: Teori dan praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, quality, and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, D. (2018). *Manajemen Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Yolanda, E., & Nopianti, S. (2021). *Studi Metodologi dalam Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama

Jurnal

Suhardi. (2023). *Tata Kelola Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Studi Pemerintahan Desa Majanang Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa)*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan. Jurnal.ac.id/10614.

Nurhayati. (2020). *Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Studi Kasus di Kute Teruntung Pede Babussalam Aceh Tenggara)*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Andhika Prastio. (2018). *Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah di Desa Giri Mulya Kecamatan Giri Mulya Kabupaten Bengkulu Utara*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Peraturan dan perundang-undangan

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Pemerintahan Desa.
Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.