

MENINGKATKAN PELAYANAN APARATUR DESA DALAM UPAYA PELAKSANAAN TUGAS ADMINISTRASI DI KANTOR DESA BINGKULU KECAMATAN TAMBANG ULANG KABUPATEN TANAH LAUT

Wahidah¹, Murdiansyah Herman², Fika Fibriyanita³

¹ Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM 16120214

² Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1109127301

³ Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1121028803

*Wahidahh.thalib@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran upaya meningkatkan pelayanan aparatur desa dalam pelaksanaan tugas administrasi di Kantor Desa Bingkulu Kecamatan Tambang Ulang Kabupaten Tanah Laut serta apa saja hambatan dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan aparatur desa khususnya dalam pelaksanaan administrasi.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan Wawancara, Observasi dan Dokumentasi kepada 4 orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik wawancara. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan yang dialami oleh aparatur desa Bingkulu dalam meningkatkan pelaksanaan administrasi yaitu 1) Masih kurangnya pemahaman aparatur desa dalam informasi dan teknologi 2) Kurangnya kedisiplinan aparatur Desa Bingkulu. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan tugas administrasi yaitu, 1) Meningkatkan kedisiplinan Aparatur Desa. 2) Pemberian Pendidikan serta Pelatihan, 3) Meningkatkan Sarana dan Prasarana. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan melakukan pelatihan penggunaan peralatan yang menunjang pekerjaan dalam tugas administrasi dan lebih meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja.

Kata Kunci : *Aparatur Desa, Administrasi, Pelayanan.*

ABSTRACT

The research objective was to determine the description of efforts to improve village apparatus services in the implementation of administrative duties at the Bingkulu Village Office, Tambang Kembali Subdistrict, Tanah Laut Regency and what are the obstacles and efforts made to improve village apparatus services, especially in administrative implementation.

The research method used a qualitative approach with descriptive research type. Data were collected by interview, observation and documentation to 4 informants. The sample was determined using interview techniques. Data analysis used data reduction, presentation, and drawing conclusions.

The results showed that the obstacles experienced by Bingkulu village officials in improving administrative implementation were 1) Lack of understanding of village officials in information and technology 2) Lack of discipline of Bingkulu Village officials. Efforts were made to overcome obstacles in the implementation of administrative duties, namely, 1) Increasing the discipline of Village Apparatus. 2) Providing Education and Training, 3) Improving Facilities and Infrastructure. Efforts are made to overcome these obstacles, namely by conducting training on the use of equipment that supports work in administrative tasks and further increasing discipline in work.

Keywords: *Village Apparatus, Administration, Service*

PENDAHULUAN

Desa atau yang disebut dengan nama lain, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dan Badan Permasyarakatan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia. Pemerintah Desa atau disebut dengan nama lain adalah kepala desa dan perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor desa memerlukan perhatian dan keseriusan oleh perangkat desa untuk dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam menunjang keberhasilan dan memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Upaya untuk meningkatkan kinerja perangkat desa atau aparatur desa yang sinergis, aparatur desa dituntut untuk dapat meningkatkan potensi yang ada dalam usaha meningkatkan kemampuan serta keterampilan dalam pelayanan publik, baik secara individu atau kelompok agar bisa dijalankan secara seimbang untuk dapat mencapai tujuan sesuai dengan waktu dan anggaran yang ada.

Keberhasilan kerja pegawai memerlukan perhatian untuk dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan dalam menunjang keberhasilan organisasi dan lembaga tertentu. Upaya untuk meningkatkan kinerja yang baik, setiap pegawai dituntut untuk dapat memaksimalkan potensi yang ada pada diri serta seluruh komponen kerja harus dijalankan dengan seimbang agar apa yang

menjadi tujuan dapat tercapai sesuai dengan waktu dan anggaran yang ditentukan.

Administrasi yang baik merupakan wujud awal dalam mencapai tujuan suatu desa. Sebagai pegawai administrasi harus bisa merencanakan, serta mengontrol seluruh pekerjaan dengan baik, agar seluruh pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Jika proses pelayanan aparatur desa lamban dalam menangani masyarakat maka akan berdampak pada hal yang sangat merugikan bagi masyarakat. Perangkat desa yang terdiri dari sekertaris desa dan kepala-kepala seksi. Peranan aparat desa sangat penting dan banyak menentukan maju mundurnya suatu unit pemerintahan. Kemampuan aparatur desa dalam melaksanakan tugas pemerintahan akan terlaksana secara optimal apabila urusan yang menjadi kewenangan desa dijalankan sesuai dengan undang-undang yang berlaku, fasilitas desa yang lengkap dan mendukung serta mengetahui strategi penyelesaian masalah (*problem solving*).

Berangkat dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan kondisi riil sementara aparat Desa Bingkulu sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamat awal penulis menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan aparatur desa masih kurang hal itu dikarenakan masih banyak aparatur desa yang sering datang terlambat dan selain itu juga pemahaman terhadap penggunaan perangkat penunjang kerja seperti komputer masih belum optimal.

Berdasarkan pada latar belakang yang sudah diuraikan, maka peneliti tertarik dalam melakukan penelitian dengan judul **“Meningkatkan Pelayanan Aparatur Desa dalam Upaya Pelaksanaan Tugas Administrasi di Kantor Desa Bingkulu Kecamatan Tambang Ulang Kabupaten Tanah Laut”**.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi kepada Aparatur Desa Bingkulu. Analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Desa Bingkulu

Desa Bingkulu adalah merupakan salah satu desa yang berada di wilayah Kecamatan Tambang Ulang dan merupakan desa yang berada di hamparan pertanian dan perkebunan. Jumlah penduduk adalah 1.613 jiwa yang terdiri dari 814 jiwa laki-laki dan 799 jiwa perempuan yang berada di 9 RT dan 3 Dusun yang ada di Desa Bingkulu.

Secara Geografis Desa Bingkulu terletak di Kecamatan Tambang Ulang dengan batasan wilayah desa sebagai berikut:

- Sebelah Utara :Desa Kayu Abang Kecamatan Tambang Ulang
- Sebelah Selatan :Desa Ujung Batu Kecamatan Pelaihari
- Sebelah Timur :Desa Pulau Sari Kecamatan Tambang Ulang
- Sebelah Barat :Desa Maluka Baulin Kecamatan Kurau

Adapun Visi Desa Bingkulu yaitu “Mewujudkan pembangunan desa yang terencana, sistematis dan berkelanjutan dengan memanfaatkan sumberdaya alam dan meningkatkan sumberdaya manusia lokal menuju masyarakat sejahtera”. Dan Misi Desa Bingkulu yaitu :

- Meningkatkan sarana dan prasarana pertanian dan jalan
- Meningkatkan keamanan lingkungan
- Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia
- Meningkatkan kesejahteraan masyarakat

- Memupuk rasa persatuan dan kebersamaan dalam membangun

2. Kondisi Pemerintahan Desa Bingkulu

Telah diketahui bersama bahwa pemerintahan desa adalah kegiatan pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) sedangkan pemerintah desa adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa. Dalam hal ini Kepala Desa adalah merupakan alat pemerintah desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintah desa dan penduduknya sejajar dengan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPMD) sebagai lembaga rakyat di Desa Bingkulu yang merupakan wahana untuk melaksanakan demokrasi pancasila berkedudukan sejajar dan menjadi mitra dari Pemerintah Desa, kondisi BPD dan LPMD yang ada di Desa Bingkulu selama ini sudah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik karena hubungan BPD,LPMD dan pemerintah desa terjalin harmonis dan komunikatif, segala persoalan yang menyangkut kesejahteraan hidup masyarakat selalu di musyawarahkan bersama.

3. Upaya Meningkatkan Pelayanan Aparatur desa dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi di Kantor Desa Bingkulu

Dari hasil penelitian yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan aparatur desa dalam pelaksanaan tugas administrasi di kantor Desa Bingkulu dengan beberapa cara yaitu meningkatkan kedisiplinan kerja aparatur serta mengadakan pendidikan serta pelatihan.

1. Meningkatkan Kedisiplinan Aparatur Desa

Dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Kantor Desa Bingkulu Faktor kedisiplinan pegawai sangat penting, hal ini akan menunjang pelayanan yang prima dan tepat waktu. Menurut pengamatan penulis bahwa penerapan kedisiplinan di Kantor Desa Bingkulu masih kurang optimal, hal ini di

karenakan masih ada beberapa Aparatur desa yang datang terlambat , terutama dalam hal ketepatan dan kepatuhan terhadap jam/waktu yang telah diterapkan oleh pemerintah Kecamatan pada setiap hari kerja. Hal ini di dukung dengan hasil wawancara dengan Sekertaris Desa Bingkulu yang menyatakan bahwa masih ada beberapa aparaturnya yang sering datang terlambat dengan berbagai alasan serta masih belum efektif dalam pelaksanaan tugas seperti lambat dalam pemberian pelayanan. Oleh karena itu disiplin pegawai dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran efisiensi dan efektivitas kerja pegawai untuk mencapai pelaksanaan tugas kantor dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Peran Kepala Desa sangat penting dalam kegiatan administrasi di dalam pemberdayaan aparaturnya untuk mengarahkan dan meningkatkan prestasi kerja dalam rangka mewujudkan sumber daya manusia yang profesional dalam bidang kerjanya.

2. Pemberian Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan serta pelatihan merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan Aparatur Desa Bingkulu, hal ini dikarenakan masih ada beberapa Aparatur Desa yang hanya lulusan Sekolah Menengah Atas. upaya memberdayakan aparaturnya terutama meningkatkan kemampuan intelektual dengan kepribadian manusia. Masih ada Beberapa Aparatur Desa yang bingung menggunakan Perangkat penunjang Kerja Seperti Komputer dan harus dibantu .dengan Aparatur lainnya. Pendidikan dan pelatihan yang di ikuti oleh aparaturnya nanti mampu mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik yang di bebaskan kepada mereka tanpa arahan langsung dari pihak atasan. Pentingnya program dan pelatihan adalah bertujuan untuk Untuk meningkatkan kemampuan dalam mengelola kegiatan-kegiatan sesuai profesi dan untuk meningkatkan pengetahuan mereka. Hal ini sesuai dengan teori Handoko (2015) yang menyatakan bahwa “pendidikan dan

pelatihan mempunyai ruang lingkup yang lebih luas untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, sikap, kemampuan dan sifat-sifat kepribadian”.

3. Meningkatkan Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana sangatlah penting untuk menunjang pelayanan yang lebih baik lagi, untuk sarana dan prasarana di kantor Desa bingkulu menurut penulis harus di perbaiki lagi misalnya absen masuk pegawai masih secara manual hal ini bisa di perbaiki lagi dengan menggunakan Finger Absen agar meningkatkan kedisiplinan Aparatur desa dalam ketepatan waktu masuk pada jam kerja yang telah ditentukan. Hal lainnya seperti alat penunjang pekerjaan seperti komputer masih sedikit yang menyebabkan aparaturnya harus bergantian dalam pelaksanaan tugasnya yang mengakibatkan keterlambatan dalam pemberian pelayanan.

4. Faktor yang Mempengaruhi Upaya Meningkatkan Pelayanan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi di Kantor Desa Bingkulu

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi upaya meningkatkan pelayanan aparaturnya dalam pelaksanaan tugas administrasi di Kantor Desa Bingkulu dimaksud dapat diuraikan sesuai dengan kedudukan desa berdasarkan Undang-Undang tentang Desa No.6 Tahun 2014 danPP tentang Desa No.43 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa pemerintahan mencakup pelaksanaan serta penyelenggaraan pemerintahan desa, pelayanan serta pembinaan masyarakat desa dan menjaga ketentraman serta ketertiban umum, dan yang terakhir adalah pembangunan yang mencakup pemeliharaan sarana dan prasarana umum.

1. kegiatan Pemerintahan Desa

Dalam Pelaksanaan kegiatan pemerintahan Desa dibutuhkan suatu pencatatan yang detail, register suatu aktivitas pemerintahan dengan maksud untuk mendokumentasikan berbagai peristiwa dan

kegiatan yang telah terjadi melalui pencatatan di dalam format yang telah di tetapkan. Hasil wawancara dengan ibu Siti Rohmah sebagai Kasi Pemerintahan yang menyatakan bahwa “ Tidak up date nya data yang terdahulu karena aparatur desa tidak efektif dalam melaksanakan tugas mereka dan tentu nya perlu perhatian agar kedepannya setiap kegiatan memiliki data serta dokumentasi yang lengkap”.

2. Pelayanan Masyarakat

Pelayanan masyarakat sangat di perhatikan dengan memudahkan masyarakat dalam pengurusan berbagai surat-surat penting seperti surat tanah, balik nama, sampai Kartu Tanda Penduduk (KTP). Diungkapkan oleh sekertaris desa bahwa semua pencatatan sudah tertata rapi tanpa ada kurangnya berkas-berkas namun yang masih perlu diperbaiki yaitu komunikasi aparatur desa dengan masyarakat yang memerlukan pelayanan, terkadang masih ada masyarakat yang masih belum memahami pelayanan apa saja yang dapat di minta di kantor Desa Bingkulu. Hal ini merupakan tugas penting untuk Aparatur Desa menjelaskan dan mengarahkan kepada masyarakat agar terciptanya pelayanan yang baik dan optimal.

5. Hambatan-Hambatan Yang Dialami Dalam Meningkatkan Pelayanan Aparatur Desa Dalam Upaya Pelaksanaan Tugas Administrasi Di Kantor Desa Bingkulu Kecamatan Tambang Ulang Kabupaten Tanah Laut.

Dalam berorganisasi seringkali terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dan bahkan hambatan dalam pelaksanaannya. Sebagaimana yang dikemukakan Atmosoeparto (Hassel Nogi S. Tangkilisan, 2015) bahwa suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh faktor Internal dan faktor Eksternal. Hambatan-hambatan yang dialami dalam meningkatkan pelayanan administrasi di kantor Desa Bingkulu yaitu aparatur desa masih kurang memahami bagaimana menggunakan peralatan seperti komputer dan

hanya di gunakan untuk mengetik dokumen. Selain itu, Prosedur yang diberikan dalam pelayanan masih kurang bisa diterima oleh masyarakat karena terlalu berbelit-belit, misalnya seperti permintaan pelayanan administrasi akte lahir yang harus menggunakan surat pengantar dari RT dan RW. Hambatan lainnya yang di temukan dalam meningkatkan pelayanan administrasi Desa Bingkulu yaitu masih kurangnya pemahaman Aparatur Desa dalam memahami pelayanan apa yang bisa diminta oleh masyarakat, hal ini menjadi kendala tersendiri dalam pelaksanaan pelayanan administrasi yang mengakibatkan keterlambatan dalam pelaksanaan tugas. Aparatur Desa masih kesulitan dalam menyelesaikan tugas yang di berikan kepada mereka sehingga masih memerlukan orang lain untuk membantu dan tentunya hal ini berdampak pada keterlambatan dalam penyelesaian tugas.

Kemampuan individu setiap Aparatur Desa berbeda-beda misalnya saja ada yang lancar dalam menjelaskan hal yang ingin disampaikan kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat serta ada juga yang masih berbelit-belit dalam menyampaikan yang ingin di jelaskan, hal ini tentunya perlu di perbaiki agar masyarakat tidak merasa kebingungan. Banyaknya tugas Aparatur Desa yang belum terselesaikan yang mengakibatkan penumpukan pekerjaan dan dapat menyita waktu dalam melaksanakan tugas yang lain.

6. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Bingkulu Kecamatan Tambang Ulang Kabupaten Tanah Laut

Dalam suatu organisasi apabila ingin berjalan dengan baik maka yang menjadi pemimpin harus berusaha untuk memberikan solusi dan upaya mengatasi hambatan bertujuan agar organisasi dapat mencapai, sebagaimana yang diungkapkan oleh Suwanto (Hassel Nogi S. Tangkilisan, 2015:192) “Suatu organisasi akan menunjukkan kinerja yang tinggi jika aspek kepemimpinan dan struktur

memberikan fokus pengarahan dan upaya mendorong seluruh karyawan pada tercapainya tujuan organisasi". Untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan pelayanan Aparatur Desa Bingkulu dalam tugas administrasi guna memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan tentu memerlukan upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu, mengikuti pelatihan baik yang di selenggarakan oleh Pemerintah Daerah atau Kepala Desa guna meningkatkan keterampilan dan kemampuan dalam menggunakan peralatan seperti komputer dan mengikuti sosialisasi yang berhubungan dengan pelayanan administrasi agar lebih memahami tugas dan fungsi Aparatur Desa. Memudahkan Prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat sehingga tidak menjadi berbelit-belit dan tidak menimbulkan kebingungan. Untuk mengatasi hambatan dalam menghindari pekerjaan yang menumpuk Aparatur Desa Bingkulu mampu melakukan pekerjaan sesuai target waktu yang ditentukan dan lebih memprioritaskan pekerjaan yang lebih penting untuk dilakukan terlebih dahulu. Dalam mengatasi hambatan kurangnya pemahaman Aparatur Desa Bingkulu mengenai permintaan pelayanan yang di minta oleh masyarakat, meminta masyarakat untuk menjelaskan pelayanan apa yang mereka butuhkan dan mengetahui jenis-jenis pelayanan apa saja yang dapat diminta oleh masyarakat. Membiasakan diri untuk berkomunikasi dengan baik tentang pelayanan administrasi agar dapat terciptanya keefektifan dalam pelayanan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Aparatur desa secara keseluruhan sudah mampu bertanggung jawab atas pelayanan yang berikan, sehingga tidak diperlukan lagi upaya khusus dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa umumnya Aparatur Desa Bingkulu telah melakukan upaya guna mengatasi hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan kerja dan penyelenggaraan pelayanan publik

khususnya pelayanan administrasi di Desa Bingkulu Kecamatan Tambang Ulang Kabupaten Tanah Laut dapat berjalan dengan lebih baik lagi.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian maka penulis menyimpulkan bahwa upaya meningkatkan pelayanan aparatur desa dalam tugas administrasi di Desa Bingkulu dilakukan dengan empat cara yaitu meningkatkan disiplin kerja, melakukan pendidikan dan pelatihan, pemberian motivasi kerja dan pengembangan karir di tempat kerja.

1. Upaya meningkatkan pelayanan aparatur desa dalam pelaksanaan tugas administrasi
 - a. Meningkatkan Kedisiplinan Aparatur Desa
 - b. Pemberian Pendidikan dan Pelatihan
 - c. Meningkatkan Sarana dan Prasarana
2. Hambatan yang ditemukan dalam meningkatkan pelayanan aparatur desa dalam pelaksanaan tugas administrasi di Desa Bingkulu Kecamatan Tambang Ulang Kabupaten Tanah Laut
 - a. Keterbatasan pemahaman aparatur desa mengenai informasi dan teknologi sehingga peralatan seperti komputer hanya digunakan untuk mengetik dokumen.
 - b. Perbedaan kemampuan individu dalam penyampaian yang ingin disampaikan masih ada yang tidak lancar dan berbelit-belit.
 - c. Pegawai kurang memiliki keberanian untuk mengambil keputusan sendiri harus meminta pendapat orang lain.
 - d. Tidak jelasnya keterangan masyarakat mengenai apa yang menjadi kebutuhannya sehingga aparatur desa kurang mengerti akan kebutuhan masyarakat tersebut.
 - e. Aparatur desa masih kesulitan untuk menyelesaikan masalah yang

menyangkut pekerjaan sendiri sehingga memerlukan bantuan orang lain.

3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang berkaitan dengan meningkatkan pelayanan aparatur desa dalam pelaksanaan tugas administrasi di Desa Bingkulu
 - a. Meminta masyarakat untuk menjelaskan apa yang dibutuhkan, dan memahami dan mengetahui jenis pelayanan administrasi yang dapat diminta masyarakat.
 - b. Dengan adanya aturan bahwa aparatur desa harus memiliki daftar tanggal terakhir penyelesaian tugas agar mampu menyusun skala prioritas.
 - c. Dengan menumbuhkan kesadaran aparatur desa atas pentingnya ada inovasi-inovasi dalam pelayanan.
 - d. Bekerjasama antara aparatur desa untuk dapat mengambil keputusan yang paling tepat dan sesuai kewenangan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Nyoman Beratha. 2002. *Masyarakat Desa dan Pembangunan Desa*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Pasolong Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung
- Sunardjo Unang. 2001. *Pemerintah Desa dan Kelurahan*. Penerbit Tarsito. Bandung
- Tangkilisan, Hassel Nogi S. 2015. *Manajemen Publik*. PT. Grasind. Jakarta
- Wastiono. Sadu. 2006. *Prospek Pengembangan Desa*. Cv. Fokus media. Bandung
- Widjaja. HAW. 2017. *Otonomi Desa*. PT. Rajawali Grafindo Persada. Jakarta

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintahan Desa.

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Desa

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

Jurnal / Skripsi / Tesis

Hotman, F. S. 2017. *Peranan Aparatur Pemerintahan dalam Pelayanan Publik*. 1-12.

Muslim N. 2018. *Kinerja Aparat Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Desa Pantai Labu Pekan*. 1-10.

Otista, D. M. 2017. *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Pemberian Pelayanan Administrasi*. 1-16.

