

PERSEPSI MASYARAKAT TEHADAP KINERJA PEGAWAI KATOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA BAKARANGAN KECAMATAN KUSAN HULU

Norhayati¹ Murakhman Sayuti Enggok² Murdiansyah Herman³

¹Ilmu Administrasi, 6301, FISIP, UNISKA, NPM 17120213

²Ilmu Administrasi, 6301, FISIP, UNISKA, NIDN 1122035801

³Ilmu Administrasi, 6310, FISIP, UNISKA, NIDN 1109127301

email : norhayati91315@gmail.com

ABSTRAK

NORHAYATI, NPM. 17120213 “Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu”. Bimbingan Murakhman Sayuti Enggok sebagai Pembimbing Utamadan Murdiansyah Herman sebagai Co-Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran penelitian mengenai pandangan masyarakat terhadap kinerja Pegawai Kantor Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu dalam memberikan pelayanan.

Metode penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara langsung terhadap masyarakat yang pernah menerima pelayanan di kantor Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu. Data dikumpulkan dengan dokumentasi dan wawancara kepada lima orang informan. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dimana peneliti mengumpulkan data-data yang berkaitan langsung dengan pokok masalah didalam penelitian. Analisis data menggunakan pengumpulan data dan penyajian data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja para pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang memuaskan dan kurang maksimal, ini disebabkan karena masih adanya permasalahan mengenai tidak disiplinnya para pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan, masih ada pegawai yang mengerjakan pekerjaannya secara bersamaan, padahal setiap pegawai sudah memiliki beban kerja masing-masing sesuai dengan bidangnya.

Kata Kunci : Persepsi Masyarakat, Kinerja, Pegawai Desa

ABSTRACT

NORHAYATI, NPM 17120213 “Community Perceptions Of The Performance of Village Office Employees In Providing Services To The Public In The Village of Bakarangan Kusan Hulu District”.

Guided by Murakhman Sayuti Enggok as the main supervisor and Murdiansyah Herman as the Co-Supervisor.

The purpose of the study was to find out the description of the study of community views on the performance of the Bakarangan Village Office Employees of Kusan Hulu District in providing services.

The qualitative research method by conducting a direct interview for the people who have received services at the Office of Bakarangan Village, Kusan Hulu District. Data was collected whit documentation and interviews to five informants. In this study the data used is primary data where researchers collect data that is directly related to the principal in the study. Data analysis uses data collection and presentation of data.

The results of this study indicate that the quality of the performance of village office employess in privinging services to the public is still unstatifactory and less than maximal, this is because there is still a problem regarding the discipline of employees in carrying out their duties that are in accordance with the specified working hours, there are still employees working on this work simultaneously, even though every employee has a workload of each in accordance with his field.

Keyword : community perception, performance, village employees

PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Pada dasarnya semua manusia memerlukan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktunya selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintahan, meskipun tuntutan tersebut sering kali tidak sesuai dengan yang diharapkan karena yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, dan melelahkan.

Pelayanan publik merupakan tugas wajib dari aparatur Pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dan dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan menaati peraturan yang ada. Oleh karena itu, pelayanan publik suatu hal yang sangat mendasar bagi Instansi Pemerintah. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan organisasi sesuai pada aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

Pemerintahan desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain, dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dijelaskan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa merupakan satu kesatuan dari wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang

mempunyai sistem pemerintahan sendiri yang mana (dikepalai oleh seorang kepala desa) atau desa merupakan kelompok rumah di luar kota yang merupakan kesatuan. Adapun untuk jumlah petugas pelayanan di kantor Desa Bakarangan berjumlah sembilan (9) orang. Untuk pelayanannya berupa : pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar Kartu Keluarga (KK), pengantar surat nikah, pengantar akte kelahiran, surat pindah, surat keterangan tidak mampu, surat izin usaha, yang melayani masyarakat di Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu. Dan banyaknya orang yang dilayani dalam kurun waktu sebulan adalah lima sampai dengan sepuluh orang.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan daerah di Kantor Desa Bakarangan yang masih cenderung rumit seperti : tidak disiplinnya waktu kerja, dan bagian keluhan tentang ketidak pastian waktu yang diberikan saat ingin memberikan suatu pelayanan. Hal ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan umum di daerah tersebut. Untuk itu, aparatur desa dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat seperti : bisa memberikan kejelasan standar pelayanan, kejelasan pada layanan, kepastian pada waktu dan kedisiplinan semua aparatur pegawai. Pelayanan masyarakat bisa di katakan efektif apabila masyarakat bisa mendapatkan kemudahan pada saat pelayanan dengan singkat, cepat, dan memuaskan.

Dalam hal ini pelayanan masyarakat sangat diperlukan di kehidupan masyarakat. Baik buruknya kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari kinerja pegawai. Dalam hal ini maka peneliti tertarik untuk memilih judul 'Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu' yang berlokasi di Jl. Poros Kecamatan Rt 04 Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu Kode Pos 72272.

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diambil adalah:

1. Bagaimana pandangan masyarakat terhadap kinerja Pegawai Kantor Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu dalam memberikan pelayanan?
2. Menurut masyarakat, Pelayanan apa sajakah yang masih belum maksimal diberikan oleh Pegawai Kantor Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu?

c. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pandangan masyarakat terhadap kinerja Pegawai Kantor Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu dalam memberikan pelayanan.
2. Untuk mengetahui menurut masyarakat pelayanan apa saja yang masih belum maksimal diberikan oleh Pegawai Kantor Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu.

d. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat bagi penulis dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan.
2. Bagi instansi Pemerintahan Kabupaten Tanah Bumbu, Kecamatan Kusan Hulu, Kantor Desa Bakarangan sebagai pedoman dan masukan bagi semua Pegawai Kantor Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu.

METODE

a. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dipilihnya metode penelitian kualitatif ini agar peneliti dapat menggambarkan atau memahami suatu peristiwa yang terjadi pada tempat peneliti yang diteliti tersebut. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, skema, dan gambar (Sugiyono, 2016:14-15).

b. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif berhubungan dengan pendapat atau keyakinan orang yang diteliti dan tidak dapat

diukur dengan angka. Dimana data-data yang di dapatkan berupa peristiwa atau kejadian yang dikumpulkan dalam bentuk foto, dokumentasi, atau lapangan pada saat penelitian.

c. Lokasi penelitian

penelitian ini dilakukan di Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu.

d. Data dan Teknik pengumpulan data

Data yang digunakan adalah data primer, yang mana data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan dari sumbernya yang ada di lapangan. Karena penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dimana peneliti merupakan instrumen dari penelitian yang di lakukan menjadi data primer dari penelitian ini dapat di peroleh dengan cara wawancara di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti dapat mengumpulkan data-data yang berkenaan dengan yang di inginkan dan langsung berkaitan dengan pokok masalah di dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini data primer bersumber dari masyarakat yang pernah menerima pelayanan di kantor Desa Bakarangan.

Teknik pengumpulan data adalah usaha yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan atau mendapatkan data-data dalam suatu bidang di suatu penelitian. Pada penelitian ini dilakukan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan dokumentasi.

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg dalam Sugiono, 2016 : 232).

Adapun yang ingin diwawancarai dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Bakarangan yang telah menerima pelayanan.

Dan dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah diteliti (Sugiyono, 2017:240). Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, foto, serta data-data yang berkenaan dengan masalah penelitian.

Dokumentasi yang diambil oleh peneliti berbentuk foto atau gambar pada saat melakukan wawancara terhadap narasumber.

Dan data-data yang digunakan sebagai data dalam penelitian yang didapat dari pegawai kantor Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu.

e. Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses yang mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, dijabarkan ke unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan (Sugiyono, 2017:335). Adapun alur yang dilakukan adalah dengan cara pengumpulan data dan penyajian data.

Pengumpulan data adalah sebuah proses yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam proses penelitian. Adapun untuk mengenai data yang diperoleh dapat diambil dari hasil wawancara dan dokumentasi.

Dan penyajian data adalah memudahkan dalam merencanakan kerja selanjutnya dan memahami yang terjadi di lapangan.

HASIL dan PEMBAHASAN

1. Pandangan Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu Dalam Memberikan Pelayanan

Pandangan masyarakat merupakan cara pandang sekelompok manusia yang hidup bersama dalam suatu lingkungan tertentu dalam memberikan kesimpulan pada objek berdasarkan pengetahuan, penglihatan, pemahaman, pengalaman dan pengamatan sehingga masyarakat satu dengan yang lainnya dapat menghasilkan pendapat yang berbeda walaupun objeknya sama.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat di Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu menunjukkan bahwa pandangan masyarakat terhadap kinerja pegawai kantor desa masih belum memuaskan dan belum maksimal ini disebabkan masih dirasa lambat dalam prosesnya karna apabila masyarakat

menginginkan pelayanannya cepat selesai maka mereka harus menunggu dihari itu juga.

Adapun mengenai kinerja para pegawai kantor desa pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah belum bisa dikatakan baik karna terkadang masih ada pegawai yang membiarkan pekerjaannya sebab dalam pekerjaan tersebut terkadang menyangkut tandatangan dari atasan atau kepala desa.

Ini yang menyebabkan pelayanan yang diberikan masih belum bisa dikatakan baik, karena para pegawai kantor Desa bekerja masih belum sesuai dengan jam yang telah ditentukan yaitu jam 08.00 sampai dengan jam 14.00. Untuk kedisiplinan waktu pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat belum bisa dikatakan disiplin dan tepat waktu karena tergantung dengan pelayanan apa yang masyarakat minta.

Adapun untuk kemampuan pegawai kantor dalam mempergunakan peralatan yang mendukung pekerjaan mereka misalnya seperti komputer sudah bisa dikatakan cukup baik, walaupun begitu masih ada pegawai kantor desa yang mempergunakannya dibantu oleh pegawai lainnya. Hal ini mungkin disebabkan karena jenjang pendidikan dari pegawai kantor desa yang berbeda-beda.

Standar kerja pegawai kantor desa memang sudah memiliki beban kerjanya masing-masing tetapi meskipun begitu masih ada saja pegawai yang menyelesaikan pekerjaannya atau tanggung jawabnya secara bersama-sama. Sehingga bentuk pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kantor kepada masyarakat masih belum memuaskan dan belum maksimal sebab masih dirasa lambat dalam prosesnya karena apabila masyarakat menginginkan pelayanannya cepat selesai maka masyarakat harus menunggu dihari itu juga. Dan dapat diketahui bahwa para pegawai kantor desa sudah bisa dikatakan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat walaupun dalam prosesnya belum bisa dikatakan maksimal.

Kinerja berarti suatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja, serta kinerja bisa dilihat dari dimensi yang berbeda. Adapun kinerja karyawan atau

pegawai merupakan suatu bentuk kesuksesan seseorang untuk mencapai peran atau target tertentu yang besar dari perbuatannya sendiri. kinerja seseorang bisa dikatakan baik apabila hasil kerja individu tersebut dapat melampaui peran atau target yang ditentukan sebelumnya.

2. Menurut Masyarakat, Pelayanan Apa Sajakah Yang Belum Maksimal Yang Diberikan Pegawai Kantor Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu.

Melanggar disiplin dalam melaksanakan tugas dalam ketentuan jam kerja, hal ini akan berdampak pada pencapaian tugas yang tidak maksimal. Sehingga beberapa masyarakat menyatakan bahwa kualitas pelayanan dirasa belum maksimal dan belum memuaskan.

Hasil wawancara dengan masyarakat di Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu menunjukkan bahwa menurut masyarakat pelayanan yang masih belum maksimal diberikan oleh pegawai kantor Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu. Sebab setiap pegawai itu mempunyai kualitas kerja yang berbeda-beda dalam pekerjaannya, terkadang ada juga pegawai yang menyelesaikan pekerjaannya dibantu oleh pegawai lainnya dan masih banyak pegawai yang tidak disiplin dalam waktu bekerja.

Dan untuk mengenai kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugasnya.

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan efektif apabila masyarakat bisa mendapatkan kemudahan pada saat pelayanan dengan singkat, cepat, dan memuaskan. Apabila kualitas pelayanan baik maka akan menambah kepuasan masyarakat dalam menerima sebuah pelayanan.

Pelayanan adalah kemampuan memilih tujuan yang tepat ataupun peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sehingga dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat sehingga dapat

menimbulkan citra yang baik terhadap aparatur pemerintah.

Pelayanan umum itu sendiri adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Adapun pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang diusulkan oleh organisasi atau perorangan kepada masyarakat yang akan diberikan pelayanan yang bersifat tidak berwujud dan tidak di miliki.

KESIMPULAN dan SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan dapat diketahui dan disimpulkan bahwa :

1. Pandangan masyarakat terhadap kinerja Pegawai Kantor Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu masih belum memuaskan dan kurang maksimal, ini disebabkan karena masih ada permasalahan yang mengenai tidak disiplinnya para pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan. Karna baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat dari kinerja pegawai kantor Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu. Serta masih adanya pegawai yang mengerjakan pekerjaannya secara bersamaan, padahal setiap pegawai sudah memiliki beban kerjanya masing-masing sesuai dengan bidangnya. Namun dari tugas atau tanggung jawab para pegawai kantor desa sudah dikatakan bertanggung jawab dalam melayani kebutuhan masyarakat.
2. Pelayanan yang diberikan para pegawai kantor desa masih kurang maksimal ini disebabkan karna para pegawainya banyak yang tidak disiplin dalam waktu bekerja. Pelayanan masyarakat bisa dikatakan efektif apabila masyarakat bisa mendapatkan kemudahan pada saat pelayanan dengan dengan singkat, cepat, dan memuaskan. Apabila kualitas pelayanan baik maka akan menambah

kepuasan masyarakat dalam menerima sebuah pelayanan serta akan meningkatkan etos kerja yang ada. Peningkatkan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh para pegawai Kantor Desa sebagai penyelenggara Pemerintahan Desa.

b. Saran

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dan paparan tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai kantor Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu.

1. Untuk meningkatkan kinerja pegawai kantor desa maka disiplin dan tepat waktu dalam bekerja perlu ditingkatkan lagi agar pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat bisa memuaskan
2. Perlu adanya pembagian beban kerja yang merata pada bidangnya, sehingga para pegawai kantor desa bisa bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Abubakar, Rusyidi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi. ALFABETA. Bandung.
- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator*. Riau: Zanafa Publishing.
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fahmi, Irham. 2017. *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPF. Yogyakarta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Masram. 2017. *Manajemen Sumber Daya Profesional*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Rivai, Veithzal. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sunaryo, A. S. 2013. *Hubungan antar persepsi tentang kondisi fisik lingkungan kerja dengan sikap kerja dalam meningkatkan etos kerja karyawan UD*. ES WE di Surakarta. Talenta Psikologi. Vol. II No. 2. Hal 106-116.
- Soekarno, Soerjono. 2015. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeda, CV.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2017. *Pemasaran Strategi*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).
- Zamroni. 2013. *Pendidikan Demokrasi*. Yogyakarta: Ombak.

b. Skripsi

- Destiasari, Selvi. (2015). *Kinerja pegawai di kantor kecamatan cipocok jaya kota serang*, Skripsi. Kota Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Hamidah, Nur. (2018). *Pengaruh kedisiplinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai kantor desa pujimulio kecamatan sunggal*, Skripsi. Kecamatan Sunggal: Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan.
- Maria, Delvi, Otista. (2017). *Analisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat*, Skripsi. Kecamatan Salo Kabupaten Kampar: Universitas Medan Area.
- Pasaribu, Vera. (2018). *Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kepala desa sisarahili kecamatan sogae'adu kabupaten nias*, Skripsi. Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias: Universitas HKBP Nommensen.

Solatiyah. (2020). *Kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat studi di desa seling kecamatan tabir kabupaten merangin*, Skripsi. Krecamatan Tabir Kabupaten Merangin: Universitas Islam Negeri Sulthan Thana Saifuddin Jambi.

c. Jurnal

Dirk, Magala, Kusuma. (2013). *Kinerja pegawai negeri sipil*. eJurnal Administrasi Negara, Volume 1, Nomor 4, Hal 1388-1400.

Krishardianto, Bagoes, Irwan, Th, Djoko, Santoso, & Subarno, Anton. (2012). *Kinerja pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat*. <http://core.ac.uk/download/pdf/289786382.pdf>

Suwarno, Joni (2016). *Kualitas pelayanan pemerintahan desa (studi pelayanan KTP dan KK di desa teluk kepayang kecamatan kusan hulu kabupaten tanahumbu)*.