Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat

The Role of the Village Government in Improving the Quality of Administrative Services to the Community

Erdipa Panjaitan*, Rosmala Dewi & Nina Angelia

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: Mei 2019; Disetujui: Mei 2019; Diterbitkan: Juni 2019.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Aek Korsik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif bersifat kualitatif yang berfokus kepada peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara sudah menerapkan dimensi Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty beserta indikatornya. Namun masih ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan perasarana yang belum lengkap, pegawai belum efektif menggunakan SOP (Standart Operasional Prosedure) dalam proses pelayanan, dan masih ada pegawai yang tidak ramah dalam proses pelayanan.

Kata Kunci : Peranan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan masyarakat

Abstract

Role is a set of expectations imposed on an individual who occupies a certain social position. This study aims to determine the role of village government in improving the quality of administrative services to the community in the Office of Village Head Aek Korsik. The method of research used is a descriptive qualitative method approach that focuses on the role of village government in improving the quality of administrative services to the community at the Head Office of Aek Korsik Village Aek Kuo Sub-district, North Labuhanbatu Regency. The results showed that the quality of administrative services in the Head Office of Aek Korsik Village Aek Kuo Sub-district, North Labuhanbatu Regency has applied Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty dimensions and their indicators. However, there are still some indicators that have not run in accordance with the expectations of the community, including the inconvenience of service places including facilities and infrastructure that have not been complete, the employee has not effectively used SOP (Standard Operating Procedure) in the service process, and there are still employees who are not friendly in the service process.

Keywords: Role, Service Quality, Community Satisfaction.

How to Cite: Panjaitan, E. Dewi, R. & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. PERSPEKTIF, 8 (1): 32-38.

*Corresponding author:
E-mail: erdipa18@gmail.com

PENDAHULUAN

Pada tingkat desa peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Kelahiran Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa disahkan pada tanggal 15 Januari 2014. Undang-undang tentang desa ini menggantikan peraturan tentang desa yang tertuang UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan PP No. 72 Tahun 2005 tentang Pemerintah Desa. Desa merupakan kesatuan wilayah yang di uni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang kepala desa).

Dengan demikian pemerintah desa merupakan instansi pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat. Desa Aek Korsik adalah satu dari delapan desa yang ada di wilayah Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara Provinsi Sumatra Utara. Pemerintah beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktivitas pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan serta sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayahnya. Peranan mereka demikian penting dalam menentukan maju mundurnya suatu pemerintahan.

Menurut pengamatan awal peneliti, menunjukkan bahwa kemampuan pemerintah desa dalam melaksanakan tugas masih belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari belum efektifnya dalam pelayanan administrasi, kurangnya kualitas sumber daya apatur, dan etika dalam pelayanan administrasi. Hal itu terjadi karena adanya pengaruh berbagai faktor, antara lain terutama faktor kemampuan sumber daya aparatur desa sebagai penyelenggara yang belum optimal.

Dengan adanya Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang desa diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat. Salah satunya dalam pelayanan administrasi kewarganegaraan seperti pengantar akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kematian, maupun pembuatan akta jual beli tanah.

Menurut Bourjol dan Bodrad (dalam Kaloh, 2002) secara historis, asal usul kata Kepala kelurahan berasal dari bahasa Junani dan Latin Konu seperti *koinotes* (*komunist*) dan

Demos (*ssrakyat atau distrik*) yaitu suatu organisasi yang di kendalikan oleh wakil-wakil rakyat terpilih dalam suatu wilayah. (Kusmanto, 2015).

Kepemimpinan seorang Kepala Desa di setiap desa mesti mampu menjadi contoh atau teladan yang baik bagi masyarakatnya. Bila di desa mampu melahirkan pemimpin yang bagus dalam melangsungkan pembangunan, maka desa itu akan berubah ke arah yang lebih baik. (Oktavia & Prayetno, 2018). Memutar terus roda perjalanan bangsa ini dalam rangka me-reform Indonesia yang memerlukan kualitas prima dari gebrakan ide dan semangat dari seorang peimimpin yang energik bagi sebuah kepemimpinan (Suharyanto, 2016).

Desa yang disebut dengan nama lain (*udik*) menurut definisi “universal”, adalah sebuah aglomerasi pemukiman di area pedesaan (*rural*). Di Indonesia istilah desa pembagian wilayah administratif dibawah kecamatan, yang dipimpin oleh kepala desa. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 72 tahun 2005 tentang desa, disebut bahwa desa 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. Desa memiliki pemerintahan sendiri, pemerintahan desa terdiri atas pemerintah desa (yang meliputi Kepala Desa dan Perangkat Desa) dan Badan Permasyarakatan Desa (BPD). Kepala desa merupakan pimpinan penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permasyarakatan Desa (BPD), dan masa jabatan Kepala Desa adalah 6 tahun, dan dapat diperpanjang lagi untuk satu kali masa jabatan. Akan tetapi didalam UU Nomor 6 Tahun 2013 masa jabatan Kepala desa adalah 6 tahun dan dapat dipilih dalam untuk tiga kali masa jabatan baik berturut-turut maupun tidak berturut-turut. Maka dari itu prestasi kinerja pemerintahan desa haruslah baik dalam bidang mereka masing-masing (Andika & Tarigan, 2013)

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang berfokus kepada peranan pemerintah desa dalam

meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara dan Sifat pada penelitian ini adalah deskriptif.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepustakaan, observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil wawancara tersebut diolah menjadi data. Adapun yang menjadi lokasi penelitian yang dilakukan di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Aek Korsik sebagai informan kunci, dan Sekretaris Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo sebagai informan utama dan masyarakat sebagai informan tambahan.

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah, Menurut Miles dan Huberman dalam Gunawan (2013) mengemukakan tiga tahap yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu: Reduksi Data, Penyajian Data, Pengambilan Kesimpulan atau Verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan administrasi Kepada Masyarakat

Untuk mengetahui bagaimana Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan administrasi Kepada Masyarakat di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuahnbatu Utara saat ini, Peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithmal dkk dalam Hardinsyah.

1. Dimensi Tangible (berwujud)

Dimensi Tangible (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kantor Kepala Desa, namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

Untuk mengukur dimensi Tangible dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Aek Korsik dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai layanan, di Kantor Kepala Desa Aek Korsik pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Penampilan sangat mempengaruhi dalam proses pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya untuk melayani pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai penyedia pelayanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan agar pengguna layanan tidak merasa sempit dalam ruangan. Maka dari itu Pemerintah Desa harus memperhatikan kenyamanan tempat untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan nyaman, maka pengguna layanan akan merasa nyaman dalam proses pelayanan.

Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kantor Kepala Desa Aek Korsik sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya dibagian pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasakan kesulitan dalam mengurus urusannya di Kantor Kepala Desa Aek Korsik.

Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Kedisiplinan sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan oleh setiap pegawai. Apalagi dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pelayanan. Kerana disiplin menjadi syarat bagi pembentukan sikap, prilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian

pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja.

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan, Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan untuk kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang digunakan pegawai seperti komputer dan perangkat lainnya. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Keahandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Untuk mengukur dimensi Reliability dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Aek Korsik dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

Memiliki Standar Pelayanan yang jelas, Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban kepada masyarakat. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi pegawai. Namun sebagian masyarakat tidak mengetahui standar pelayanan publik. Memiliki standar pelayanan yang jelas sangat penting untuk pedoman pegawai dalam melayani masyarakat karena dengan berpatokan pada standar pelayanan maka proses pelayanan berjalan dengan baik dan akan mencapai tujuan pelayanan.

Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan berjalan dengan baik dan tujuan pelayanan akan mudah tercapai.

3. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Dimensi Responsiviness (ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan dua hal yaitu akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi ini untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Kepala Desa Aek Korsik dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, Merespon pengguna layanan merupakan suatu kewajiban bagi pegawai. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai ketika memberikan respon yang baik. Merespon yang baik akan menimbulkan suatu yang positif bagi kualitas pelayanan publik. Pegawai merespon dan tanggap dengan pengguna layanan dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan. Respon atau tanggapan terhadap semua keluhan dari pengguna layanan merupakan penilaian yang baik bagi pegawai dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Aek Korsik.

Dimensi Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan pegawai dengan apa yang diperlukan pengguna layanan dan menyelesaikan dengan cepat dan baik sehingga akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Pegawai pelayanan dengan cepat melakukan tugas dalam proses pelayanan maka pengguna layanan akan merasa puas dan senang. Keluhan pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang buruk dalam proses pelayanan. Apabila masyarakat menyampaikan semua keluhan maka pegawai harus merespon keluhan tersebut.

Semua keluhan pengguna layanan direspon pegawai. Keluhan dapat terjadi apabila keperluan yang diinginkan pengguna

layanan tidak sesuai dengan apa yang diberikan oleh pegawai layanan. Berdasarkan penelitian penulis terkait keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam proses pelayanan semua keluhan dapat langsung disampaikan kepada pegawai. Keluhan pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang buruk dalam proses pelayanan. Apabila masyarakat menyampaikan semua keluhan maka pegawai harus merespon keluhan tersebut.

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance (Jaminan) adalah cakupan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi masyarakatnya terhadap resiko yang apabila resiko tersebut dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Aek Korsik dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Pegawai di Kantor Kepala Desa memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika tidak bisa di hari itu juga diselesaikan contoh seperti KTP dan KK yang tidak biasa langsung selesai satu hari.

Pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Dalam mengurus semua keperluan tidak semua yang mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis surat apa yang akan diperlukan oleh pengguna layanan. Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

5. Dimensi Emphaty (Empati)

Dimensi Emphaty (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi

Emphaty (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Aek Korsik dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kantor Kepala Desa harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Terlihat ketika penulis melakukan penelitian masih ada pengguna layanan yang menunggu karena pegawai yang terkait dengan pengurusan yang diperlukan pegawai sedang tidak berada di Kantor Kepala Desa Aek Korsik.

Pegawai layanan melayani dengan ramah dan sopan santun. Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna Layanan. Sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan di kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty, Dimensi Tangible (berwujud) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu. Di kantor Kepala Desa Aek Korsik belum seluruhnya dikatakan baik. Masih ada dalam pelayanan yang belum baik seperti kenyamanan tempat yang harus diperbaiki dan penggunaan alat bantu seperti menggunakan komputer yang harus dapat dikuasai oleh pegawai layanan dalam proses pelayanan. Dimensi Reliability (Kehandalan) yang mempunyai indikator standar pelayanan yang jelas dan

kemampuan menggunakan alat bantu. Ada indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat seperti Pegawai belum maksimal menggunakan SOP (Standart Operasional Procedure) dalam proses pelayanan. Tetapi dalam kemampuan menggunakan alat bantu sudah semua pegawai menguasai alat bantu seperti komputer sehingga proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon tanggapan, cepat dan tepat dalam pelayanan, dan merespon keluhan pengguna layanan sudah menerapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan pengguna layanan terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dimensi ini. Dimensi Assurance (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya. Hal ini dapat dilihat dari indikator jaminan tepat waktu dalam pengurusan surat contoh KTP dan KK pegawai memberikan jaminan waktu terlebih dahulu pada awal dalam proses pelayanan kapan surat tersebut dapat diselesaikan dan jaminan kepastian biaya di Kantor Kepala Desa Aek Korsik tidak dikenakan biaya kepada pengguna layanan.

Dimensi Emphaty (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan ramah sopan santun. Namun masih ada yang belum berjalan sesuai dengan harapan pengguna layanan yaitu ramah dan sopan santun karena masih ada beberapa pegawai yang tidak ramah dalam proses pelayanan di Kantor Kepala Desa Aek Korsik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (2015). *Metode Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Andika, M, dan Tarigan, U. (2013). Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Bandar Tengah Kecamatan Bandar Khalifah Kabupaten Serdang Bedagai, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 1 (2): 98-111.
- Arianto, B. Warjio, Tarigan, U. (2016), Kepemimpinan Lurah dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Perangkat Kelurahan, *Jurnal Administrasi Publik*, 6 (2): 107-122.
- Barata, A.A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo
- Clement, C.B.H. (2015). *Pelaksanaan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Matalibaq Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam ULU*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 3, No. 3.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kadir, A. (2015). *Studi Pemerintah Daerah Dan Pelayanan Publik*. Medan: Dharma Parsada
- Kaloh, J. (2002). *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kardi, K. (2003). *Aspek Pengukuran Efektifitas Pelayanan*. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta
- Kasmiayah. (2014). Peranan Pemerintah Desa Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*.
- Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik
- Koentjraningrat. (2009). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kusmanto, H., (2015). Persepsi Masyarakat Terhadap Upaya Kepala Kelurahan Sebagai Salah Satu Unsur Pelaksana Pemerintahan Kota Medan, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 3 (1): 49-57.
- Marpaung, D.K.O. (2017). *Implementasi Program Percepatan Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Kecamatan Angkola Selatan Kabupaten Tapanuli Selatan*. Skripsi Fisip Universitas Medan Area
- Miles, B.M. & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP Desa. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Oktavia. M. & Prayetno (2018). Menguji Kepemimpinan Kepala Desa dalam Pembangunan Infrastruktur Desa Rianiate Kecamatan Pangururan Kabupaten Samosir. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 1 (2): 81-92.
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa
- Rivai, V. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori Ke Praktek*. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Siagian. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soekanto, S. (2003). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali.

- Soekanto, S. (2012). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.
- Syafiie, I.K. (2003). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Bandung: PT Bumi Aksara.
- Tahir, A. (2015). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- Undang-Undang U Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Dearah
- Widjaja, H.A.W. (2003). *Otonomi Desa*. Jakarta: PT Raja Grafindo.