

Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Tumpaon Kecamatan Tumpaon Kabupaten Minahasa Selatan

*Tiara Arnetta Emanuela Nender*¹

*Marlien T. Lopian*²

*Trintje Lambey*³

Email Korespondensi: tiaranender053@student.unsrat.ac.id

Abstrak

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Tumpaon Kecamatan Tumpaon. Pada Umumnya pada suatu instansi atau organisasi diperlukan peranan yang berupa kinerja dalam aparatur desa, karena aparatur desa sangat menentukan tercapai atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas Dari Aparatur Desa. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah Desa menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur desa dalam memberikan layanan. Paling tidak, ada banyak sekali jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur desa kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat dari aspek kualitas pelayanan public yang di berikan oleh aparat pemerintah desa Tumpaon Kecamatan Tumpaon dinilai baik dan berkualitas, Dari aspek kuantitas, pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah desa Tumpaon relative fluktuatif, artinya tidak merata dan bergantung pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Persepsi, Masyarakat, Kinerja, Aparatur Desa, Pelayanan Publik

¹ *Mahasiswa Program Studi Ilmu Politik FISPOL-Unsrat*

² *Dosen Program Studi Ilmu Politik FISPOL-Unsrat*

³ *Dosen Program Studi Ilmu Politik FISPOL-Unsrat*

Sekretariat:

Gedung H6.2.2. Fispol Unsrat

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado

Pendahuluan

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 dan 23 tentang Pemerintahan Daerah Tahun 2014- 2015 terdapat pada Bab XIII bagian kesatu tentang Pelayanan Publik dan asas Penyelenggarannya adalah Pemerintahan Desa wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas, kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, partisipatif, persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pelayanan yang prima dan berkualitas akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat yang pada akhirnya akan mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat. Hal ini juga tergolong ukuran tingkat kinerja birokrasi pemerintahan. Isu peningkatan kualitas pelayanan (public service) menjadi isu penting dalam era pembangunan saat ini. Pelayanan publik menjadi isu utama yang menentukan keberhasilan setiap lembaga dalam memberikan pelayanan. Thoah (2006,;114) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu parameter untuk menilai kualitas administrasi pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Baik buruknya administrasi publik dapat dilihat dari seberapa baik pelayanan publik, apakah sudah sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelayanan di desa tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang di layanani oleh aparat desa. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparat desa sebagai birokrasi diuntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan umum yang baik yang sesuai dengan prosedur dan aparat desa harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu

memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif, dan efisien, terutama dalam pelaksanaan pelayanan pada bagian administrasi.

Pelayanan Publik di Desa Tumpaan ini terdapat Dua Macam kategori Pelayanan Publik yaitu Layanan Reguler dan Layanan Non Reguler. Layanan Reguler merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang sifat nya Individual dan sering di berikan kepada masyarakat dalam waktu jangka pendek misalnya pembuatan Surat Keterangan dengan waktu paling Cepat Dua hari dan paling lama Satu Minggu. Sedangkan Layanan Non Reguler merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang sifatnya relatif, layanan ini dikerjakan dalam waktu jangka panjang demi kepentingan masyarakat banyak. Waktu pelaksanaan Layanan Non Reguler ini Lama karena menyangkut kepentingan masyarakat banyak misalnya, raskin, penyalur kredit usaha rakyat serta lomba desa.

Pelayanan yang diberikan lebih didasarkan pada peraturan yang sangat kaku, dan tidak fleksibel, sehingga aparat desa terbelenggu untuk melakukan daya inovasi dan kreasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Terlihat bahwa belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan aparat desa kepada masyarakat selama ini, oleh karena itu peneliti sangat tertarik mengingat meneliti tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja aparat desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Tumpaan kecamatan Tumpaan.

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagian besar bahkan hampir seluruh pelayanan publik di desa berupa pemberian rekomendasi (pengantar) yang proses penyelesaiannya berada pada tingkat kecamatan dan dinas terkait. Tidak ada pelayanan publik yang selesai di desa, sifatnya hanya sebagai pengantar. Misalnya pengantar pembuatan KTP, KK, Ijin usaha, surat katerangan kelahiran, dan lain-lain. Sulitnya mengakomodir seluruh keinginan masyarakat, program perberdayaan masyarakat dengan anggaran yang besar, maka munculnya banyaknya tarik ulur dalam penentuan program, sehingga akan ada

keinginan masyarakat yang tidak terakomodir, Keterbatasan sarana dan prasarana desa, keterbatasan ini yang memunculkan minimnya sarana prasarana pelayanan publik yang ditujukan untuk masyarakat desa.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini

lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi

dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada "persepsi masyarakat terhadap aparat pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Tumpaan kecamatan Tumpaan Kabupaten Minahasa Selatan"

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori dari Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 75) Mengemukakan bahwa indikator kinerja, sebagai focus penelitian yaitu :

1. Kualitas Kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas Kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3. Pelaksanaan tugas. Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung Jawab Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan

Teknik pengumpulan data adalah langkah terpenting dalam penelitian ini karena bertujuan mendapatkan data agar dapat di analisis. Menyangkut teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik analisis data adalah proses menemukan dan menyusun data yang terkumpul, sehingga data tersebut dapat

disimpulkan dan digunakan sebagai bahan informasi yang dapat dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi data
2. Penyajian data
3. Penarikan kesimpulan

Pembahasan

1. Kualitas

Pengertian kualitas pelayanan menurut Stemvelt (2004) adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Sedangkan menurut Nasution dalam Damastria (2011) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam pandangan Elhaitmy (dalam Tjiptono, 1998 : 58), kualitas pelayanan adalah *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep pelayanan yang unggul, yaitu 1).Kecepatan; 2).Ketepatan; 3).Keramahan; 4).Kenyamanan. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat *excellence*, menurut Tjiptono (1998 : 58) :

Pelayanan Publik merupakan bentuk pelayanan yang cukup mendapatkan perhatian bagi aparat pemerintah terutama yang berhubungan dengan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat. Masyarakat yang bersentuhan langsung dengan kegiatan dan aktivitasnya dengan aparat pemerintah tentu akan membutuhkan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemberian pelayanan publik ini dilakukan oleh instansi pemerintah lewat aparturnya

EKSEKUTIF

Volume 3 No. 2 Tahun 2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN: 2337 - 5736

yang bersentuhan langsung dengan masyarakat pengguna. Aparatur pemerintah sebagai pelaksana administrasi dalam semua aspek pembangunan juga menjadi faktor yang menentukan keberhasilan pembangunan. Agar pembangunan dapat tercapai dengan baik maka aparatur pemerintah sebagai pelaksana pembangunan harus mempunyai kemampuan dan kapasitas, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat dan mampu serta tanggap terhadap kepentingan umum.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Me.PAN Nomor: 15 tahun 2014, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid, dan reliable. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam

waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan yaitu, pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana dan prasarana yang digunakan.

Menilai kualitas pelayanan publik adalah sangat diperlukan oleh pengguna jasa pelayanan termasuk tingkat kesulitan atau kemudahannya mengenai karakteristik pelayanan yang diberikan. Cakupan dan cara mengukur indikator kinerja sangat menentukan apakah suatu organisasi publik dapat dikatakan berhasil atau tidak, sehingga ketepatan pengukuran seperti cara dan metode pengumpulan data untuk mengukur kinerja juga sangat menentukan penilaian akhir kinerja. Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada para informan, peneliti melihat bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa Tumpaan sudah baik dan berkualitas dimana setiap informan terutaman masyarakat dan tokoh masyarakat

mendukung pernyataan tersebut dan puas dengan pelayanan public yang diberikan oleh aparat pemerintah desa tumpaan.

2. Kuantitas

Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Supranto (2001:87) menyatakan diperlukan kesiapan bagi adminitator pelayan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik.

Kuantitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa tumpaan relative bergantung pada moment terutama pada saat akan memulai tahun ajaran baru sekolah dimana banyak masyarakat yang akan mengurus berkas keperluan yang dibutuhkan dalam sekolah, begitu juga dengan ketika ada tes baik cpns atau juga tes lainnya yang menarik perhatian masyarakat luas untui mencari pekerjaan biasanya dibutuhkan surat keterangan berkelakuan baik dari pemerintah dan kepolisian, peran dari pemerintah desa sangat penting dimana pemerintah desa mengeluarkan surat rekomendasi yang selanjutnya diurus oleh masyarakat.

3. Pelaksanaan tugas

Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Pemerintah dituntut dapat menjalankan tugas sesuai dengan peraturan-peraturan dan perundang-undangan yang berlaku agar efektif dan efisien sesuai dengan dasar hukum pelaksanaan tugasnya. Antara lain undang-undang dasar 1945, undang-undang 23 Tahun 2014, peraturan daerah, dan perundang-undangan serta peraturan lainnya guna memaksimalkan keberhasilan kinerja pemerintah, berbagai upaya dilakukan dalam rangka perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, pelaksanaan tugasnya, perbaikan

pada perencanaan, pelaksanaan hingga pada pengawasan kegiatan. hal ini dilaksanakan di berbagai bidang pemerintahan seiring dengan keterlibatan masyarakat mengkritisi tugas-tugas pemerintahan di era reformasi ini.

Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen – komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan Standard Operating Procedure (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan. Kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. Apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan, memiliki SOP yang jelas untuk tiap jenis pelayanannya serta penerapan desentralisasi yang bertanggungjawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel. Tentu semua ini dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

Dalam tataran desa, penyelenggaraan tugas tidak terlepas dari aturan yang berlaku yakni undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa, selanjutnya diikuti oleh peraturan daerah atau peraturan bupati. Begitu juga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aturan menjadi sebuah patokan dalam bertindak.

Dari hasil penelitian melalui wawancara dengan para informan, peneliti menyimpulkan bahwa aspek pelaksanaan tugas berjalan dengan baik dan dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku oleh aparat pemerintah desa tumpaan dalam melayani masyarakat, ketaatan aturan tersebut terkait juga dengan syarat-syarat dalam pengurusan berbagai administrasi yang wajib dipenuhi oleh masyarakat desa tumpaan.

4. Tanggung Jawab

Sesuai dengan Undang-Undang Desa nomor 6 tahun 2014 mengenai desa menggambarkan keseriusan Pemerintah Pusat untuk membangun dan memperhatikan

Negeri dari Desa, dijelaskan bahwa 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. Dalam Undang-Undang ini pula menjelaskan bahwa “Pemerintah Desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Desa”.

Dengan demikian Penyelenggaraan pemerintah Desa tidak bisa lepas dari perangkat desa yang mempunyai peran dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Hal tersebut menguatkan posisi perangkat Desa yang sangat penting dalam membantu tugas dan kewenangan Kepala Desa . Mengingat begitu urgensi kiprah perangkat Desa, maka sumber daya perangkat Desa menjadi kata kunci dalam penyelenggaraan pemerintah desa, karena itu pengadaan personil perangkatnya perlu dilakukan seleksi yang ketat untuk memperoleh SDM berkualitas. Idealnya setelah proses rekrutmen, dilakukan baik di suatu instansi.

Kinerja maksimal yang dihasilkan oleh pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa akan sangat bergantung juga pada hasil kerja dari aparatur pemerintahan desa dalam memahami dan melaksanakan tugas dan peran dari masing-masing aparatur pemerintahan desa. Pada sisi lainnya kemampuan manajerial dan leadership begitu memengaruhi dalam membentuk organisasi kerja pemerintahan desa yang dapat bekerja secara maksimal, kemampuan manajerial dan leadership tersebut haruslah dimiliki oleh setiap kepala desa sehingga berbagai aspek permasalahan yang dapat melambatkan kinerja organisasi pemerintahan desa dapat ditanggulangi.

Tanggungjawab dalam pekerjaan merupakan aspek penting dalam

penyelenggaraan pelayanan public termasuk di desa, dari hasil penelitian dilapangan terkait aspek tanggungjawab aparat dalam pekerjaan, disimpulkan persepsi masyarakat terhadap tanggungjawab dari aparat pemerintah desa tumpaan dalam bekerja terutama dalam pelayanan public sudah baik, hal ini terlihat dari tuntasnya pekerjaan yang dikerjakan oleh aparat pemerintah desa tumpaan dengan tidak adanya keluhan berarti dari masyarakat terkait tanggungjawab dalam bekerja oleh aparat.

Penutup Kesimpulan

1. Persepsi masyarakat dari aspek kualitas pelayanan public yang di berikan oleh aparat pemerintah desa Tumpaan Kecamatan Tumpaan dinilai baik dan berkualitas, masyarakat menilai pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan dari masyarakat dari surat menyurat dan juga kebutuhan masyarakat lainnya.
2. Dari aspek kuantitas, pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah desa Tumpaan relative fluktuatif, artinya tidak merata dan bergantung pada kebutuhan masyarakat, namun hampir setiap hari ada masyarakat yang meminta untuk dilayani dalam hal administrasi seperti akte kelahiran, pengantar ktp, surat keterangan dan juga pengukuran tanah.
3. Persepsi masyarakat dalam pelaksanaan tugas pelayanan public oleh aparat pemerintah desa Tumpaan sudah dikatakan baik dalam bekerja, pelaksanaan tugas dinilai sudah sesuai dengan aturan dan standar yang ada. Hal ini berarti aparat desa dinilai sudah professional dalam melakukan tugas pekerjaan mereka khususnya dalam pelayanan public.
4. Aspek tanggungjawab juga memegang peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan public, tanggungjawab merupakan bentuk sikap profesioal seorang aparat dalam melakukan pekerjaan, di desa tumpaan sendiri persepsi masyarakat terhadap tanggungjawab dalam pekerjaan yang dilakukan oleh aparatnya sudah baik..

EKSEKUTIF

Volume 3 No. 2 Tahun 2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN: 2337 - 5736

Saran

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di di Desa Tumpaan, perlu adanya penambahan dan penegasan mengenai standar operasional untuk mengatur pelayanan kepada masyarakat, perlu juga membuka layanan keluhan masyarakat yang dapat menampung aspirasi masyarakat secara langsung dengan tanpa intervensi dari pihak lain.
2. Di tengah era global dan perkembangan teknologi informasi sekarang ini perlu adanya ketersediaan sarana yang lengkap dan internet yang cepat terutama dengan menyesuaikan dengan situasi kondisi yang ada dimana lebih banyak menggunakan system dalam jaringan (daring). Oleh sebab itu disarankan penambahan peralatan teknologi yang berkualitas baik dengan mengusulkan anggaran ke Pemerintah Kabupaten.
3. Perlunya perbaikan prasarana kantor desa mengingat usia bangunan kantor desa sudah cukup lama agar supaya ruangan yang luas dapat dimaksimalkan oleh pemerintah terutama dalam memberikan pelayanan. Selain itu, perlu ditambah sarana lainnya seperti computer, laptop.
4. Perlunya konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama daya tanggap kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dengan begitu, masyarakat merasa dihargai dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

- Abdul Syani. 2007. Sosiologi Skematika, Teori, dan Terapan. Jakarta : PT. Bumi. Aksara.
- Ahmadi A, 2013, Psikologi Belajar, Jakarta: Rineka Cipta
- Anisa Rosiana, 2013. Bentuk-bentuk dukungan sosial dalam resiliensi penyintas lahar dingin merapi di dusun gempol desa jumoyo kecamatan salam kabupaten megelang. Universitas Yogyakarta, Yogyakarta.

- Hayat. 2020. Birokrasi dan aparaturnegara teori dan isu-isu kontemporer dalam sistem pemerintahan Indonesia. Malang: Wisma Kalimetro.
- Jevi Nugraha. 2021. Mengenal Pengertian Masyarakat beserta Fungsinya. merdeka.com, 28 januari 2021. <https://www.merdeka.com/jateng/mengenal-pengertian-masyarakat-beserta-fungsinya-perlu-diketahui-klm.html>.
- Lofland, John & Lyn.H.Lofland. (1984). Analyzing Social Settings. California: Wadsworth Publishing Company
- Muhammad Syafii, 2022. Metode penelitian Kualitatif, Medan: UMSU
- Mangkunegara, Anwar.P. 2009. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- McCusker, K., & Gunaydin, S. (2015). Research using qualitative, quantitative or mixed methods and choice based on the research. Perfusion
- Miftah Toha. (2007). Kepemimpinan Dalam Manajemen. Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada
- Miles dan Huberman. 1992. Analisis data Kualitatif. (diterjemahkan Ole: Tjetjep Rohedi Rosidi). Jakarta: Universitas Indonesia
- Moleong, L. J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja. Rosdakarya
- N.Daldjoeni, 2011. Interaksi Desa – Kota, Jakarta : Rineka Cipta.
- R.Bintarto, 2010. Desa Kota, Bandung : Alumni.
- Rindu, G.2018. 2018. Kinerja aparat desa dalam pelayanan public di desa Negarapageuh kecamatan panawangan kabupaten ciamis (studi tentang pelayanan surat keterangan tidak mampu). Political science. Universitas galuh.
- Putri, M. 2019. Persepsi masyarakat terhadap kinerja kepala desa dalam meningkatkan pembangunan desa Titi merah Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Universitas Meden Area. Medan.

EKSEKUTIF

Volume 3 No. 2 Tahun 2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN: 2337 - 5736

- Rakhmat, Jalaludin. 2009. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Sedarmayanti. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Manajemen. Pegawai Negeri Sipil. Bandung : Rafika Aditama
- Sinambela. L.P 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : BumiAksara.
- Soekanto, Soerjono, 2009. Sosiologi Keluarga. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Vivi Herlina, 2019. Persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa dalam menyelenggarakan pemerintahan desa. Jurnal development, 7 (1) : 58-59.
- Walgito. (2010). Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: C.V Andi