

**PERAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN SUATU
KEBERHASILAN PELAYANAN PUBLIK
(Studi di Desa Suka Maju Kecamatan Ulunoyo)**

Oleh:

Murni Naiborhu ¹⁾, Ali akbar laia ²⁾, Oktavi a Tahsya L.U. Siahaan ³⁾, Siti Fidia
Perangin angin ⁴⁾, Meriati Situmorang ⁵⁾
Universitas Darma Agung, Medan ^{1,2,3,4,5)}

E-mail :

murninaiborhu123@gmail.com ¹⁾, aliakbaraliakbarlaia@gmail.com ²⁾,
tasyasiahaan0410@gmail.com ³⁾, sitifidiap@gmail.com ⁴⁾
situmorangmeriati069@gmail.com ⁵⁾

ABSTRACT

Public servants are serving the public interest without exception through the role of the government not the private sector. Through the role of the government, there are facilities that can be utilized by the public which are then used to serve the common interest. The purpose of this study is to determine the role of the Suka Maju village head in public services and the research methods used are qualitative descriptive research methods, data collection through observation and interviews, through research results that the Head of Suka Maju Village, Ulunoyo District, has succeeded in achieving public services and the welfare of villagers. And there are other weaknesses that the village head's performance services have not been maximized so far, which can be seen in terms of the disciplining time of the village head, the administrative management of the villagers takes a long time, and has not been swift in solving the problems of the village community.

Keywords : *Role, performance, service.*

ABSTRAK

Pelayana public bersifat melayani kepentingan umum tanpa kecuali yang melalui peranan pemerintah bukan swasta. Dengan melalui peranan pemerintah tersedia fasilitas yang bisa di manfaatkan milik public yang kemudian digunakan untuk melayani kepentingan bersama. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran kepala desa Suka Maju dalam pelayanan public dan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, pengumpulan data melalui observasi dan wawancara, melalui hasil penelitian bahwa Kepala desa Suka Maju Kecamatan Ulunoyo dinilai berhasil dalam mencapai pelayanan public dan kesejahteraan warga desa. Dan masih terdapat kelemahan-kelemahan lainnya bahwa pelayanan kinerja kepala desa belum maksimal selama ini dapat dilihat dari sisi kedisiplinan waktu kepala desa, pengurusan administra warga desa membutuhkan waktu lama, dan belum sigap dalam memecahkan masalah masyarakat desa.

Kata Kunci: *Peran, Kinerja, Pelayanan*

1. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berhak mengatur dan mengelola tempat-tempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan Indonesia (UU, 2004). Mampu Menegakkan Daerah Tugas penyelenggaraan pemerintahan memerlukan dukungan lembaga pemerintah yang kuat, profesional dan mampu bersaing secara global (UU, 2004). Oleh karena itu, sebagai pelaksana tugas untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat desa, pemerintah daerah harus memiliki kemampuan dalam mengelola sumber daya manusia yang ada di daerahnya.

Berkaitan dengan ketentuan tersebut, berarti urusan desa, pembinaan, pembinaan masyarakat dan pembinaan ekonomi desa harus dilakukan oleh lembaga desa, karena masyarakat desa telah mengembangkan kegiatan yang semakin membutuhkan lembaga pemerintah khusus (Rachmat, 2019; Suwando dan Adiwidjaja, 2017).

Seiring dengan perkembangan warga desa desa kebutuhan dan pelayanan semakin kompleks, dan juga membutuhkan Dengan perkembangan masyarakat, masyarakat membutuhkan layanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih akurat. Perangkat yang hadir di masyarakat harus mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Instansi pemerintah adalah bagian dari pemerintah yang diberi wewenang untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri Secara efisien dan efektif seiring dengan perkembangan pemerintah dalam pelaksanaan tugasnya.

Kegiatan penyelenggaraan pemerintah di Desa Suka Maju kecamatan Ulunoyo di laksanakan oleh aparat desa dengan jumlah 8 (delapan) orang yang terdiri dari kepala desa, sekretaris, bendahara dan perangkat desa

lainnya. Penyelenggaraan pemerintah desa dan pelayanan publik akan semakin terarah tercapainya keinginan masyarakat bila pemerintah desa mampu memberikan pelayanan yang baik tidak terbelit-belit serta mampu memberikan solusi yang di emaban oleh masyarakat dan mampu memecahkan masalah dengan cepat dan trasparan. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik demi terwujudnya dampak positif di lingkungan masyarakat serta ikatan persaudaran yang erat dan nama desa yang harum bebas dari Korupsi, Kolusi,danNepotisme (KKN)./1(Riyadi,Sujatmoko& Fadlurrahman, 2022; Sudirman & Ariani, 2016).

Ketika mengadakan observasi di lapangan yairu di desa suka maju permasalahan yang dialami dalam meningkatkan evektivitas pelayanan publik kurangnya perhatian kepala desa dalam mengatur perangkat desa dan kurangnya kerjasama antar perangkat desa lainnya. seperti halnya Kepala Desa belum bisa mengarahkan bawahannya untuk bekerja melayani masyarakat.

Dalam pengurusan administrasi kependudukan, ada saja aparat desa menunda-nunda pelayanan kepada masyarakat sehingga pengurusan administrasi kependudukan masyarakat tidak cepat selesai sesuai dengan harapan masyarakat, dan fenomena lain Kepala Desa tidak tegas kepada bawahannya dalam setiap melaksanakan pekerjaan sehingga Aparat Desa mengabaikan dalam pelayanan terhadap masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2019). Subjek yang dijadikan objek dalam penelitian ini semua lembaga berkonsultasi di Desa Suka Maju

kecamatan Ulunoyo sebanyak 4 orang.

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah 1). observasi, 2). wawancara, dan 3). dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif meliputi perekaman wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, dan yang menjadi sampelnya adalah Kepala Desa, masyarakat yang berperan aktif di Desa Suka Maju, BPD Desa Suka Maju dan tokoh masyarakat berjumlah 3 orang.

Dalam memahami dan menganalisis data yang muncul tentang pelayanan Kepala Desa digunakan tiga konsep yaitu : produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Lima indikator ini yang dijadikan acuan agar memudahkan dalam menganalisis data yang muncul dari wawancara observasi lapangan.

Untuk menjawab tujuan penelitian tersebut beberapa narasumber di Desa Suka Maju Kecamatan Ulunoyo diwawancarai. Data atau informasi yang diperoleh dari wawancara sebagai berikut :

Kinerja Kepala Desa dan Pelayanan Publik

Pemerintah Desa yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 adalah kepala desa yang dibantu oleh kader desa dalam menyelenggarakan pemerintahan Desa. UU No 6 Tahun 2014

Memang sudah diterapkan di desa Suka Maju, seperti dikatakan Yaniria Mendrofa, anggota BPD, Desa Suka Maju memang sudah menjalankan undang-undang ini. Hal ini terlihat dengan adanya pemerintahan Desa Suka Maju dan sangat profesional dalam menjalankan pemerintahan ini.

Begitu juga dengan Faostinus Ndruru yang mengatakan, Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 sudah dilaksanakan jika di lihat dari adanya pemerintahan desa atau kepala Desa, Sekretari Desa, Bendahara, Kepala Dusun, yang termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan desa seperti yang disebutkan dalam undang undang tersebut.

Duhunasokhi Laia juga menyampaikan: Setiap kali ada peraturan dibuat peraturan harus dilaksanakan, termasuk di desa Suka Maju. Tentang apakah penyelenggaraan pemerintahan sudah atau profesional, saya katakan sudah profesional.

Dari berbagai keterangan hasil observasi dan wawancara kepada masyarakat dapat disimpulkan bahwa Desa Suka Maju telah melaksanakan UU No. 6 tahun 2014, kepala desa berwenang untuk menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa membangun kemasyarakatan desa, serta memberdayakan masyarakat desa. pemerintahan desa. .

Menurut pasal ini, kepala desa harus menjalankan tugasnya secara profesional dan sebaik mungkin untuk melayani masyarakat desa Suka Maju. Selanjutnya kami ingin mengetahui seberapa profesional kepala desa yang dibantu oleh kader desa dalam melaksanakan pelayanan publik di Desa Suka Maju

Ada beberapa faktor profesionalisme sebagaimana berikut ini.

- a Seseorang harus menguasai pekerjaannya untuk mengetahui apa yang harus dia kerjakan
- b Seseorang profesional harus memiliki loyalitas yang tinggi sebagai bentuk kepedulian terhadap pekerjaan.
- c Mempunyai integritas seseorang profesional tak cukup hanya cerdas dan pintar tetapi juga harus

mempunyai nilai-nilai kejujuran, kebenaran, dan keadilan.

- d Mampu bekerja keras, seseorang professional tidak akan pernah memilih-milih dengan siapa ia akan berkerja sama sehingga ia mampu mengembangkan dan meluaskan hubungan kerja sama dengan siapa pun, dimana pun dan kapan pun.

1. Produktivitas

Produktifitas kerja aparat adalah hubungan antara kualitas pekerjaan yang dilakukan untuk mencapai suatu hasil, di mana produktifitas adalah daya atau kemampuan untuk menghasilkan materil maupun non materil yang menggambarkan kapasitas kerja aparat. Mencapai dan melakukan semua tugas yang di maksud di perlukan aparat Desa yang profesional dalam bidangnya. Produktivitas kinerja diharapkan dapat dilakukan secara efisien dan efektif, sehingga pada akhirnya diperlukan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental atau perilaku dan kemampuan yang berorientasi pada perbaikan terus-menerus (continuous improvement), dan percaya bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari kinerja kemarin, dan kinerja hari esok harus lebih baik dari kinerja hari ini. Pola perilaku ini akan mendorong bawahan untuk selalu meningkatkan pekerjaannya sebagai pendorong untuk selalu berbuat baik.

Sesuai dengan hasil observasi atau wawancara di lapangan kemampuan kepala desa dalam memberikan pelayanan publik menurut salah satu anggota BPD Desa Suka Maju atas nama Yaniria Mendrofa mengatakan bahwa kepala desa selama ini mampu memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat serta mengatasi berbagai kelumahan masyarakat seperti pengurusan

administrasi dan memfasilitasi keperluan lainnya.

Kemudian pernyataan salah satu masyarakat lain menyampaikan hal yang senada Apernus Laia menyatakan pelayanan kepala Desa selama ini cukup baik dalam menangani berbagai keluhan masyarakat seperti hal dalam pengurusan kartu keluarga dan surat keterangan lainnya. Hal ini disampaikan oleh Fatolosa Giawa sebagai pemimpin dalam desa menyatakan pelayanan kepala desa selama ini cukup baik walaupun banyak terdapat kelemahan-kelemahan lainnya.

Dari penelitian ini dapat di simpulkan bahwa pelayana kepala Desa Suka Maju sudah cukup baik dan maksml meskipun terdapat kelemahan-kelemahan lainnya.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan seringkali penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik dalam pengaturan pemerintahan. Banyak persepsi negative terhadap kualitas pelayanan publik yang muncul akibat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Di Desa Suka Maju kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Dari segi proses pelayanan ini terstruktur dan sederhana. Kepuasan masyarakat yang baik juga membuktikan hal lain. Namun dari sisi sarana dan prasarana, diperlukan perbaikan dan penambahan untuk lebih menunjang pelayanan.

Kualitas merupakan salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini, sehingga untuk mengetahui seberapa baik kinerja karyawan diukur dengan kualitas. Kualitas adalah kepatuhan pada prosedur, disiplin, dan dedikasi. Sejauh mana hasil aktivitas yang diharapkan mendekati kesempurnaan dalam arti bahwa hasil tersebut sesuai dengan beberapa cara ideal untuk melakukan aktivitas dan memenuhi tujuan aktivitas yang dimaksud. Kualitas kerja diukur dengan persepsi

karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan seberapa baik tugas melengkapinya keterampilan dan kemampuan karyawan.

Menurut salah satu anggota masyarakat I. Syaful Laia berpendapat tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh kepala desa terhadap masyarakat, ia menyatakan : Kepala Desa melayani masyarakat tanpa batas waktu dengan melayani masyarakat secara terbuka dan memberikan jalan keluar bagi masyarakat yang mengalami kesulitan. Dan menurut Chordin laia tindakan kepala desa sudah cukup memuaskan sehingga kami masyarakat merasakan dampak dalam pengurusan administrasi kami.

Dari berbagai wawancara di atas kepala BPD ikut “membenarkan berbagai pernyataan masyarakat bahwa pelayanan kepala Desa Suka maju cukup baik dan mereka merasa puas”

Secara garis besar terdapat 4 (empat) unsur pokok dalam konsep pelayanan yang unggul, yaitu 1). kecepatan, 2), ketepatan, 3). keramahan, dan 4). kenyamanan. Ke empat komponen ini merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, dan *excellence*. Menurut Nurul, Azhar dan Perkasa untuk mencapai tingkat *excellence* harus memiliki keterampilan tertentu, yaitu dengan berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan,

menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik bisa memahami bahasa isyarat (*gesture*) masyarakat, dan memiliki kemampuan menangani keluhan secara profesional.

Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai anggota BPD sebagai perwakilan dari masyarakat Desa Suka Maju Kecamatan Ulunoyo tentang

pelayan kepala Desa dapat dikatakan pelayanan kepala Desa Suka Maju sudah maksimal dapat di lihat dari segi kedisiplinan waktu kepala desan dan kemampuan nya dalam memberikan solusi untuk masyarkat.

3. Responsivitas

Indikator kinerja dalam penelitian ini untuk mengetahui penerapan kinerja kepala desa yang diukur dari keandalan. Responsivitas merupakan kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisiminimum. Menurut Poma (2016), responsivitas yakni mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat. Berdasarkan hasil

wawancara dengan informan di lapangan maka terlihat petikan wawancaranya.

Berikut ini hasil wawancara kepada kepala ketua BPD bernam Ones Giawa tentang apakah Kepala Desa mengetahui kebutuhan masyarakat, Ones menyakan selama ini Kepala Desa selalu merespon baik kedatangan masyarakat baik di kantr desa maupun di rumahnya, kepala desa menampung berbagai keluhan dan meniklanjuti melalui bawahannya atau aparatdesa

pemerintah desa lainnya. Adapula hasil wawancara dari anggota BPD lainnya bernama A.yosa Ndruru Kepala Desa sangat sigap dan cepat menangani setiap keluhan masyarakat.

Selain itu, juga menyakanbagimana Kepala Desa mementingkan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi,

a. bagaimana Kepala Desa mementingkan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi, a. Yosa menjawab kepala desa sejauh ini Kepala Desa mengedepan kepentingan masyarakat terbukti dalam pengambilan keputusan beliau lebih mengedepan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat, dapat dikatakan bahwa

Kepala Desa
mementingkan
kepentingan masyarakat desa
tanpa mementingkan kepentingan atau
keuntungan pribadinya, namun dalam
bertindak kepala desa masih belum
sigap dalam bertindak

4. **Responsibilitas**

Responsibilitas kinerja kepala desa
Sisarahili Sisambualah dalam
memberikan pelayanan merupakan
suatu ukuran yang menunjukkan
seberapa jauh proses pemberian
pelayanan publik itu dilakukan sesuai
dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-
ketentuan administrasi dan organisasi
yang benar dan telah ditetapkan.
Responsibilitas ini juga menjelaskan
pelaksanaan kegiatan yang dilakukan di
kantor pemerintahan desa yang
dilakukan masih ada beberapa yang
belum sesuai dengan prinsip-prinsip
administrasi sehingga masih banyak
tugas dan fungsi yang belum optimal
secara keseluruhan sehingga
mencerminkan kinerja yang kurang
baik. Berikut hasil wawancara dari
responden

Menurut anggota BPD Yaniria
Mondofa tatang apakah pelayanan yang
diberikan Kepala Desa sudah sesuai,
Yaniria mengatakan pelayan yang
diberikan Kepala Desa sudah sesuai
dengan yang diharapkan oleh masyarakat

Selanjutnya A.Yosa mengatakan
pelayan yang diberikan Kepala Desa
sudah sesuai dengan aturan walaupun
masih ada kendala dan kelemahan
lainnya.

Dari hasil wawancara di atas dapat
disimpulkan bahwa pelayanan yang
diberikan Kepala Desa Suka Maju
Kecamatan Ulunoyo/Isudah sesuai
aturan yang berlaku walaupun masih ada
kelemahan-kelemahan kecil.

5. **Akuntabilitas**

Dalam Akuntabilitas, Kepala Desa
dihadapkan pada kewajiban yang harus

dilaksanakan secara benar dan baik dan
dapat mempertanggungjawabkan dari
tugas tersebut sesuai dengan
kewenangannya. Sehubungan dengan
masalah itu maka jika di lihat dari
posisinya, suatu desa memiliki posisi
yang penting bagi suatu daerah.
Akuntabilitas Pemerintah Desa Suka
Maju sangat menentukan keberhasilan
pelaksanaan tugas yang dilaksanakan
oleh instansi pemerintah yang berada
diatasnya.

Dari hasil wawancara masyarakat
tentang Apakah informasi yang diberikan
kepada masyarakat dapat dipercaya,
menurut hasil wawancara responden
anggota BPD yang bernama Yaniria,
mengatakan informasi yang diberikan
Kepala Desa Suka Maju kepada
masyarakat sudah cukup jelas dan mudah
dipahami

Dari hasil wawancara dari responden
tantang apakah informasi yang di berikan
oleh masyarakat dapat di percaya,
menurut anggota BPD Yaniria informasi
yang diberikan Kepala Desa Suka Maju
sudah jelas dan mudah dipahami.

Menurut masyarakat lainnya
Chordin Laia mengatakan dalam
mendapatkan informasi kami merasa
dimudahkan karena tersedianya media
dan prasaran yang di lengkapi oleh
Kepala Desa.

Selanjutnya masyarakat lainnya
Supri laia menyatakan kami muda
mendapatkan informasi, bahwanya jika
kami datang ke kantor/1 Kepala Desa kami
bisa mendapatkan informasi melalui
papan pengumuman yang telah tersedia
aparap desa antusias melayani dan
menjawab setiap keluhan kami.

Menurut Ketua BPD Suka Maju ,
ketika dikonfirmasi tentang

bagaimana
penyampaian informasi kepada
masyarakat, ianya mengatakan dalam
setiap pelayanan masyarakat, Kepala
Desa selalu menyampaikan apa saja
informasi- informasi yang terkait
dengan pelayanan selain daripada itu

adanya papan informasi juga mempermudah masyarakat dalam menerima informasi.

Hal ini bisa disimpulkan bahwa kinerja Kepala Desa Suka Maju dalam pelayanan sudah maksimal, dikarenakan masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengingat adanya sarana pendukung atau papan informasi di Desa Suka Maju.

Kendala Kepala Desa Dalam melaksanakan Pelayanan Publik.

Setelah mengetahui bentuk pelayanan yang tidak profesional, maka dalam penelitian ini ingin mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi kepala desa dan kader desa dalam melaksanakan pelayanan publik di Desa Suka Maju berdasarkan UU No 6 Tahun 2014 di Desa Suka Maju.

Disiplin jabatan apabila dirumuskan dan dilaksanakan dengan baik dan konsisten dapat memberikan dampak positif bagi pemerintah desa, disiplin dapat mendorong mereka untuk bekerja secara konkrit dan mempraktekkan hal-hal yang positif di kantor, melakukan hal yang benar, dan mengetahui bahwa hal yang benar adalah benar. salah. Juga negatif.

Dengan pemberlakuan disiplin ini pegawai dapat beradaptasi dengan lingkungan yang baik itu, sehingga muncul kesinambungan dari dalam hubungan dengan orang lain. Namun, hal ini belum begitu optimal pelaksanaannya dan penerapannya di kantor desa seling sehingga menjadi salah satu kendala yang dihadapi, disiplin dapat menata perilaku seseorang dalam hubungannya ditengah-tengah lingkungannya.

Ones Giawa selaku ketua BPD mengatakan tidak menemukan kendala dari Hasil Pelayanan kinerja Kepala Desa tetapi berharap agar tetap di pertahankan dan kemungkinan dapat di pertahankan demi kesejahteraan masyarakat desa.

Upaya Kepala Desa Suka Maju dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Sependapat dengan Sutanty (2021), kinerja kepala desa dalam hal pelayanan publik secara umum kurang baik, karena kekurangan kader desa di beberapa jabatan menyebabkan kinerja yang kurang baik, dan kurangnya disiplin kepala desa dalam hal jam kerja menyebabkan untuk tidak memberikan pelayanan publik yang terbaik. Kepala Desa Penyaring masih mengutamakan golongan dibanding masyarakat, masih membedakan kasta dalam pelayanan, mengutamakan keluarga, sahabat dan orang terdekat sehingga terhambat

Selanjutnya ingin mengetahui bagaimana upaya Kepala Desa Suka Maju dalam meningkatkan pelayanan publik yang memang saat ini baik dikatakan oleh Kepala Desa aparat desa lainnya dan upaya membenahi diri dibidang masing-masing seperti mendisiplinkan diri dan meningkatkan pelayanan masyarakat.

4. SIMPULAN

Berdasarkan dari penelitan di atas, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai Kinerja Kepala Desa diantaranya sebagai berikut: 1). Kemampuan kepala desa sudah maksimal, namun masih terdapat kelemahan-kelemahan kecil didalamnya, 2). Kualitas layanan Kepala Desa, dapat dikatakan bahwa Selama ini Kepala Desa sudah memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat, dapat di lihat dari segi sisi kedisiplinan waktu Kepala Desa, 3). Kepala Desa selalu mementingkan kepentingan masyarakat desa tanpa mementingkan kepentingan atau keuntungan pribadinya, 4). Kinerja Kepala Desa Suka Maju dalam pelayanan kepada masyarakat sudah maksimal, dapat di lihat dari waktu penyelesaian Kinerja Kepala Desa Suka Maju dalam pelayanan sudah maksimal, dikarenakan masyarakat sudah sangat

MUDAH untuk mendapatkan informasi mengingat adanya sarana pendukung atau papan informasi.

5. DAFTAR PUSTAKA

Nurul, A., Azhar, A., dan Anjur Perkasa, A. (2022). Dampak Service Excellence Terhadap Pelanggan Pelayanan membuat pelanggan puas Bank Muamalat Kcp Stabat. *Jurnal Kitab Iqtishad*, 1(1), 58-68. Diambil dari <https://jurnal.islahiyah.ac.id/index.php/jki/article/view/57>

Poma, MD (2016). Ketanggapan Peralatan Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Haya-Haya Kecamatan Silimolto Kabupaten Gorontalo. *Umum: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi, dan Pelayanan Publik*, Bina Taruna Gorontalo, Fakultas Ilmu Administrasi, III(1), 34-42.

Rahmat (2019). Peran Kepala Desa di Desa Lebakbarang Kecamatan Lebakbarang Kabupaten Pekalongan Jawa Tengah Dalam Meningkatkan Kinerja Perangkat Pengelolaan Modal Desa. *Jurnal MSDA*, 7(2), 127-146.

Riyadi, TA, Sujatmoko, S., dan Fadlurrahman, F. (2022). Demonstrasi perangkat desa pada bakti sosial di Desa Treko, Kecamatan Monkid, Kabupaten Magelang. *Jurnal Administrasi Negara (JMAN)*, 6(1), 1-7.

Sudirman dan Ariani (2016). Kinerja Mesin Desa dalam Pemerintahan Desa

Di Kabupaten Kutai Kartanegaran. *Jurnal Gerban Etam*, 10(2), 27-37

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

Sutanty, M., Rahayu, S., Lestia, M., Utama,

I. N. (2021). Telaah Kritis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Desa Penyaring Kecamatan Moyo Utara. *Samalewa: Jurnal Riset dan Kajian Manajemen*, 1(1), 44-53.

Suwando, M., & Adiwidjaja, I. (2017). Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(3), 15-21.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.