BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan fungsi pokok pemerintahan yang memiliki peran penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan administrasi publik ditujukan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administratif seperti pengurusan dokumen kependudukan, surat keterangan, dan berbagai layanan formal lainnya sesuai dengan aturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan kualitas hidup masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pemerintah desa sebagai lembaga pemerintahan paling dekat dengan masyarakat memiliki kewajiban untuk menjalankan tugas pelayanan publik tersebut secara profesional dan akuntabel.

Pelayanan administrasi di desa memiliki peran strategis dalam menunjang pemerintahan desa yang baik. Administrasi pemerintah desa merupakan proses penyelenggaraan urusan pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan yang berlandaskan asas umum pemerintahan yang baik (good governance), di antaranya transparansi, akuntabilitas,

responsivitas, dan profesionalisme aparatur. Penyelenggaraan pelayanan administrasi desa yang baik akan mencerminkan kualitas pemerintahan desa itu sendiri serta dapat mendorong percepatan kesejahteraan masyarakat.

Dalam prakteknya, pelayanan administrasi di tingkat desa belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat karena berbagai kendala internal dan eksternal. Penelitian di berbagai daerah menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi masih menghadapi berbagai tantangan. Misalnya, masalah rendahnya pemahaman tupoksi, kurangnya pelatihan dan kompetensi aparatur, serta keterbatasan pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan. Hal ini berimplikasi pada proses pelayanan yang lambat, tidak ramah, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian oleh Salbiah dkk. (2024) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi di kantor desa dapat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap administrasi desa, sehingga pelayanan administrasi merupakan indikator penting dalam menilai kinerja aparatur pemerintah desa. Penelitian di Desa Sirnabakti juga menunjukkan bahwa meskipun pemerintah desa telah menjalankan tugas pelayanan administrasi kepada masyarakat, sistematika pelayanan terkadang belum optimal, dan perlu peningkatan kualitas layanan serta penyampaian informasi yang lebih jelas kepada masyarakat.

Kinerja aparatur publik merupakan hasil dari pelaksanaan tugas dan kewajiban aparatur pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kepada

masyarakat. Kinerja yang baik menggambarkan bahwa aparatur mampu menjalankan tugas sesuai standar pelayanan, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta bertanggung jawab atas hasil kerjanya. Di dalam konteks pelayanan administrasi desa, kinerja aparatur desa menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan yang diterima masyarakat.

Sebagai contoh, penelitian tentang efektivitas kinerja pemerintah desa menunjukkan bahwa efektivitas kinerja aparat pemerintah desa sangat menentukan kualitas pelayanan publik yang dirasakan warga, terutama dalam hal perencanaan dan penerapan standar pelayanan. Aparatur yang efektif akan memberikan pelayanan sesuai prosedur dan harapan masyarakat, sementara kinerja yang kurang efektif dapat menyebabkan pelayanan menjadi tidak optimal.

Berdasarkan observasi awal di Kantor Desa Tanjung Lapang, masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait proses pelayanan administrasi. Keluhan tersebut mencakup lamanya waktu penyelesaian dokumen, variasi kualitas pelayanan antara aparat desa, serta ketidakpastian prosedur yang harus ditempuh masyarakat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal pelayanan administrasi desa dan praktik yang terjadi di lapangan.

Permasalahan tersebut perlu dievaluasi secara sistematis karena pelayanan administrasi yang tidak optimal dapat berpengaruh pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa serta berdampak pada kualitas tata pemerintahan secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi desa merupakan fungsi penting dalam pemerintahan desa yang berhubungan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Namun, di banyak lokasi termasuk Desa Tanjung Lapang, kualitas pelayanan administrasi masih menghadapi berbagai kendala yang memerlukan evaluasi kinerja aparatur secara komprehensif. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi gap ilmiah tersebut, memberikan gambaran empiris tentang kondisi riil pelayanan administrasi, serta menjadi dasar rekomendasi perbaikan pelayanan di masa mendatang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalahnya adalah:

a) Bagaimana kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Tanjung Lapang?
b) Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Tanjung Lapang?.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

a) Untuk menganalisis kinerja pelayanan administrasi aparatur Desa Tanjung Lapang
b) Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Desa Tanjung Lapang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini diuraikan sebagaimana berikut:

1. Manfaat Teoritis
    a. Memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya terkait evaluasi kinerja pelayanan administrasi di tingkat pemerintahan desa.
    b. Menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja aparatur desa dan pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis
    a. Memberikan gambaran nyata mengenai kinerja pelayanan administrasi di Kantor Desa Tanjung Lapang.
    b. Menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.
    c. Memberikan masukan bagi aparatur desa dalam memperbaiki kinerja dan profesionalisme pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Identifikasi/Pembatasan Konsep

Penelitian ini membahas evaluasi kinerja pelayanan administrasi di Kantor Desa Tanjung Lapang Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau. Mengingat luasnya permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik, maka penelitian ini dibatasi hanya pada kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Evaluasi kinerja pelayanan administrasi dalam penelitian ini difokuskan pada indikator kinerja aparatur desa yang meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Pembatasan ini dilakukan agar penelitian lebih terarah, mendalam, dan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan pada Bab I.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan perbandingan dan penguat dalam penelitian ini, serta untuk menunjukkan posisi penelitian yang dilakukan penulis di antara penelitian-penelitian sebelumnya.

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini:

NO	Nama Penelitian	Tahun	Judul	Teori	Perbedaan /Persamaan
1.	Wawan satria andi putra	(2023)	Evaluasi program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor camat kecamatan plampang kabupaten sumbawa tahun 2021.	William N.Dunn (2003), tentang kriteria-kriteria evaluasi dalam menilai pelaksanaan suatu program.	Perbedaan lokasi dan teori yang digunakan.
2.	Dita nurdalilah	(2021)	Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tuna.	McDonald dan Lawton (dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih, (2005) mengemukakan indicator kinerja diantaranya : Output oriented measures	Perbedaan lokasi dan teori yang digunakan.

				throughput,Efficienc y, Effectivenss.	
3.	Ariandy P.Maibang	(2024),	Evaluasi Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Surat Keluar Di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.	Pendapat William N. Dunn, istilah evaluasi mempunyai arti yaitu: "Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assessment), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan	Perbedaan lokasi dan teori yang digunakan.

				produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan" (Dunn, 2003:608).	

2.3. Kajian Teori

2.3.1. Pengertian Evaluasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), evaluasi diartikan sebagai sebuah upaya penilaian secara teknis dan ekonomis terhadap suatu cebakan bahan galian untuk kemungkinan pelaksanaan penambangannya. Evaluasi merupakan sebuah riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dengan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi (Wirawan, 2011).

2.3.2 Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya (Rue dan Byars, 1995). Kinerja menunjukkan tingkat keberhasilan individu atau organisasi dalam melaksanakan tugas-tugas yang telah ditetapkan.

Dalam organisasi publik, kinerja aparatur pemerintah sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kinerja aparatur desa dapat dinilai melalui kemampuan dalam melaksanakan tugas, ketepatan waktu pelayanan, serta tanggung jawab dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

2.3.3 Indikator Kinerja Aparatur Desa

Menurut Mangkunegara (2017:75), indikator kinerja aparatur meliputi:

a. Kualitas Kerja

Kualitas kerja menunjukkan tingkat ketepatan, kerapian, dan kesesuaian hasil kerja aparatur dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

b. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan aparatur dalam periode waktu tertentu.

c. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas menunjukkan kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dan tanggung jawab yang diberikan.

d. Tanggung Jawab

Tanggung jawab mencerminkan kesadaran aparatur dalam menjalankan kewajibannya serta kesediaan untuk mempertanggungjawabkan hasil kerja yang dilakukan.

Keempat indikator tersebut digunakan dalam penelitian ini sebagai dasar evaluasi kinerja pelayanan administrasi di Kantor Desa Tanjung Lapang.

2.3.4 Indikator Kinerja Aparatur Desa

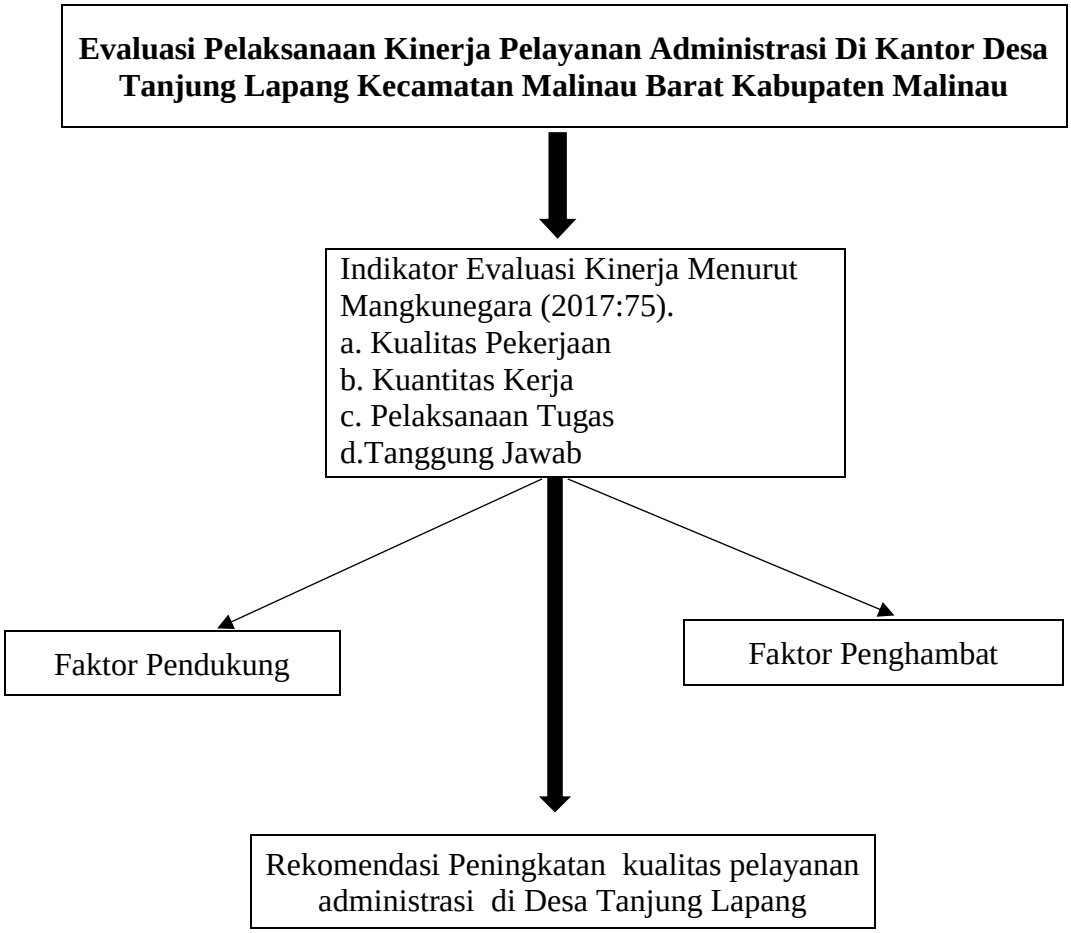
Pelayanan administrasi merupakan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan pengurusan dokumen dan administrasi pemerintahan. Menurut Sinambela (2010), pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan administrasi di tingkat desa mencakup berbagai kegiatan seperti pengurusan surat keterangan, dokumen kependudukan, dan administrasi lainnya yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi sangat dipengaruhi oleh kinerja aparatur desa yang memberikan pelayanan tersebut**.**

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara kinerja aparatur desa dan kualitas pelayanan administrasi. Kinerja aparatur desa yang diukur melalui indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab akan memengaruhi kualitas pelayanan administrasi yang diterima oleh masyarakat.

Selain itu, terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi. Melalui evaluasi kinerja pelayanan administrasi, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan yang berjalan saat ini serta rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Tanjung Lapang.


Evaluasi Pelaksanaan Kinerja Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Tanjung Lapang Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau
Indikator Evaluasi Kinerja Menurut Mangkunegara (2017:75).
a. Kualitas Pekerjaan
b. Kuantitas Kerja
c. Pelaksanaan Tugas
d.Tanggung Jawab
Faktor Pendukung
Faktor Penghambat
Rekomendasi Peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Desa Tanjung Lapang

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitan

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Tanjung Lapang, Kabupaten Malinau. Lokasi ini dipilih karena berdasarkan observasi awal ditemukan adanya permasalahan terkait pelayanan administrasi desa yang menarik untuk diteliti lebih lanjut.

Waktu penelitian dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan, yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Agustus 2025	Desember 2025	Januari 2026	Februari 2026	Maret 2026
1	Seminar Judul					
2	Seminar Proposal					
3	Perbaikan/Revisi					
4	Observasi Lapangan					
5	Wawacara					
6	Dokumtasi					
7	Analisis Data/Pengolahan Data					
8	Penyusunan Hasil Penelitian					
9	Seminar Hasil					

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi desa berdasarkan kondisi empiris di lapangan. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggali makna, proses, dan dinamika yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi desa secara komprehensif.

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai kondisi kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian.

3.3. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber yang relevan dengan fokus penelitian

3.3.1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada p engumpul data. Dalam penelitian ini data primer didapat dengan melakukan pengamatan langsung ke objek yang dimaksud dalam penelitian ini. Hasil data primer dapat dijadika Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lokasi penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil wawancara mendalam dan observasi terhadap informan penelitian, yaitu

aparatur desa yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi desa serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Data primer digunakan untuk menggali informasi mengenai kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi desa berdasarkan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab.n sebagai data pendukung untuk menganalisa dan mengambil keputusan.

3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh tidak secara langsung dari lapangan, melainkan melalui sumber-sumber tertulis yang relevan dengan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumen resmi desa, peraturan perundang-undangan, laporan kegiatan, arsip pelayanan administrasi, serta literatur berupa buku dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan kinerja aparatur desa dan pelayanan administrasi desa.

Tabel 3.2 Informasi Penelitian

No	Posisi/Jabatan Informasi	Keterangan	Jumlah
1.	Kepala Desa	Pemimpin dalam suatu Desa Tanjung Lapang	1 Orang
2.	Sekretaris Desa	Membantu dalam pelaksanaan pemerintah desa	1 Orang
3.	Staf Administrasi Desa	Membantu dalam pelaksanaan pemerintah desa	4 Orang
4.	Masyarakat	Pengguna Layanan	5 Orang

3.4. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi desa. Untuk mempermudah analisis, fokus penelitian dijabarkan ke dalam beberapa aspek kinerja aparatur desa yang mengacu pada indikator Mangkunegara (2017), yaitu:

1. Kualitas Kerja, meliputi ketepatan, ketelitian, dan kerapian aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.
2. Kuantitas Kerja, yaitu jumlah pelayanan administrasi yang dapat diselesaikan oleh aparatur desa dalam periode waktu tertentu.
3. Pelaksanaan Tugas, yaitu kemampuan aparatur desa dalam menjalankan tugas sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
4. Tanggung Jawab, yaitu kesadaran aparatur desa dalam melaksanakan tugas pelayanan serta mempertanggungjawabkan hasil kerjanya.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan juga merupakan data kualitatif. Data kualitatif ini adalah data yang disajikan dalam bentuk kata verbal, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif penelitian ini diperoleh dari penelitian ini diperoleh melalui berbagai sumber data. Metode atau teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut.:

1. Observasi

Observasi, dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi desa dan perilaku aparatur desa dalam melayani masyarakat.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam, dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan penelitian untuk memperoleh informasi terkait kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi.n.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, digunakan untuk mengumpulkan data berupa arsip, surat, laporan, serta dokumen lain yang mendukung penelitian.

3.6. Uji Validitas Data

Untuk menjamin keabsahan data penelitian, digunakan teknik **triangulasi**, yaitu cara memeriksa kebenaran data dengan memanfaatkan berbagai sumber, teknik, dan waktu pengumpulan data agar hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipercaya.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali data yang diperoleh dari berbagai informan atau sumber data. Misalnya, informasi yang diperoleh dari kepala sekolah dibandingkan

dengan data dari guru, siswa, atau dokumen resmi. Jika informasi yang diberikan relatif sama, maka data tersebut dianggap lebih valid.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui berbagai metode pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Contohnya, hasil wawancara dengan informan diperkuat dengan hasil pengamatan langsung di lapangan serta bukti dokumen yang relevan. Dengan demikian, data tidak hanya bergantung pada satu teknik saja..

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca. Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu data yang diperoleh langsung melalui wawancara dan kajian dokumen. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan obyek penelitian dengan mengintepretasikan berdasarkan kerangka teori yang ada untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Teknik analisa data yang dipergunakan adalah teknik analisa deskriptif. Data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti melakukan analisis melalui pengkajian dan pemaparan terhadap hasil wawancara. Data kualitatif juga dideskripsikan dengan ditambahkan dokumen yang berasal dari peraturan, laporan, foto, atau gambar. Selanjutnya data dikumpulkan, diedit, dan dikategorikan serta dicari

kesesuaian polanya untuk kemudian dianalisis. Peneliti menjelaskan tempat. gambaran objek penelitian, analisis kata-kata, laporan secara detail menurut sudut pandang informan dan perilaku subjek penelitian dalam setting alamiah (natural setting). Hal ini dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara teori dengan fenomena yang terjadi. Dari hasil deskripsi tersebut kemudian peneliti penarikan kesimpulan melalui interpretasi hasil analisis.

Menurut Miles dan Huberman (2009: 71), teknik analisis dari kualitatif dilakukan dengan tahap-tahap berikut.

1. Reduksi data, yaitu dengan cara melakukan penyederhanaan, pengabstrakan dan tranformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
2. Penyajian data, yaitu dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, yaitu Tahap penarikan kesimpulan merupakan proses penafsiran terhadap data yang telah disajikan untuk memperoleh makna dan temuan penelitian. Kesimpulan yang dihasilkan bersifat sementara dan akan terus diverifikasi dengan data tambahan hingga diperoleh kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Melalui tahapan analisis data tersebut, diharapkan penelitian ini mampu menghasilkan temuan yang objektif dan mendalam mengenai kinerja aparatur

desa dalam pelayanan administrasi desaDalam penelitian ini, analisis data dilakukan berdasarkan langkah- langkah diatas. Reduksi data dilakukan dengan melakukan pengelompokan data secara rapi dan sistematis. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama dalam menganalsis data yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Adam, S. N. F., Aneta, A., & Abdussamad, J. (2023). Kualitas pelayanan administrasi desa. Jambura Journal of Administration and Public Service, 5(2), 112–124.

Dwiyanto, A. (2017). Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). Manajemen sumber daya manusia perusahaan (Cet. ke-14). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Perspektif, 8(1), 32–38.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal (Edisi revisi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rue, L. W., & Byars, L. L. (2016). Human resource management (11th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Salbiah, S., Nurhayati, N., & Rahman, A. (2024). Evaluasi efektivitas pelayanan administrasi desa terhadap kepuasan masyarakat. Jurnal Administrasi Publik, 14(1), 45–58.

Sinambela, L. P. (2019). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Wuri, R. R., Kaunang, M., & Pioh, N. R. (2021). Kinerja aparatur pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik, 7(2), 89–102.

Wirawan. (2017). Evaluasi kinerja sumber daya manusia: Teori, aplikasi, dan penelitian. Jakarta: Salemba Empat.