

PENGARUH SARANA DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAHAN DESA (STUDI EKSPLANATORY PADA PEMERINTAH DESA SE-KECAMATAN SUKARESİK)

Iwan Saputra^{1*}, Iyan Sopyan²

^{1*,2}Magister Manajemen, STIE Latifah Mubarakiyah, Tasikmalaya

*email Korespondensi: asepsonjaya0467@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of partial means on the quality of village government services in the Sukaresik sub-district, Tasikmalaya district, to determine the effect of the education level partially on the service quality of the village government in the Sukaresik sub-district, Tasikmalaya district, and to determine the effect of facilities and education level on quality. Village Government Services throughout Sukaresik District, Tasikmalaya Regency. This research method uses a descriptive mix method with quantitative and qualitative approaches. Data collection methods used are questionnaires, observation, interviews, and documentation. The sampling technique used was total sampling, namely all Village Apparatus in Sukaresik District, Tasikmalaya Regency, amounting to 104 people. The data analysis used is validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression, correlation coefficient, coefficient of determination, and hypothesis testing. Based on the results of the study, it proves that there is a significant influence between facilities and service quality in village government in the Sukaresik sub-district, Tasikmalaya district with the regression coefficient value of the means and level of education on the quality of service simultaneously. it can be concluded that the means and level of education affect the quality of service there is a moderate or positive relationship. shows the percentage of the independent variable (means and level of education) to the dependent variable (quality of service) that affects the quality of service, so it is recommended that the device focuses on these two things as a strategy for service quality.

Keywords: Facilities, Education Level, Service Quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Sarana secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Se-Kecamatan Sukaresik Kabupaten tasikmalaya, untuk mengetahui pengaruh Tingkat Pendidikan secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Se-Kecamatan Sukaresik Kabupaten tasikmalaya, dan untuk mengetahui pengaruh Sarana dan Tingkat Pendidikan terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Se-Kecamatan Sukaresik Kabupaten tasikmalaya. Metode penelitian ini menggunakan metode mix deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik penarikan sampel menggunakan total sampling yaitu seluruh Perangkat Desa Se-Kecamatan Sukaresik Kabupaten Tasikmalaya yang berjumlah 104 orang. Analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Berdasarkan Hasil Penelitian membuktikan adanya pengaruh signifikan antara sarana terhadap kualitas pelayanan di pemerintah desa se-kecamatan sukaresik kabupaten tasikmalaya dengan nilai

koefisien regresi variabel sarana dan tingkat Pendidikan terhadap kualitas pelayanan secara simultan sarana dan tingkat Pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan diperoleh angka R, maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terdapat hubungan yang sedang atau positif. menunjukkan presentase variabel independent (sarana dan tingkat Pendidikan) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sehingga disarankan agar perangkat memfokuskan kepada dua hal tersebut sebagai strateginya untuk kualitas pelayanan.

Kata kunci: Sarana, Tingkat Pendidikan, Kualitas Pelayanan.

1. PENDAHULUAN

Organisasi pemerintah Desa merupakan tingkatan pemerintahan terendah di dalam struktur pemerintahan yang ada di Indonesia tetapi mempunyai peran dan fungsi yang penting dalam pelaksanaan program - program dalam pemerintahan (Kusmanto, 2013). Menurut Taqwa, et.al. (2020), Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan masyarakat adalah bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat yang bisa memberikan ekspetasi masyarakat didalam mendapatkan hasil produk pelayanan yang mereka inginkan (Tambunan, 2017) Dalam UU No. 20 Tahun 2003 Bab 1 Pasal 1 ayat 8 menjelaskan jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemampuan yang dikembangkan. Jenjang pendidikan formal terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Sarana prasarana pelayanan dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan yang efektif dan efisien pula (Ulumudin, 2014). Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan.

Selain itu, Salam (2022) memaparkan bahwa yang disebut dengan sarana merupakan segala peralatan yang secara langsung dapat digunakan baik itu untuk kegiatan keseharian (aktifitas) organisasi atau hal lain yang bermanfaat bagi kegiatan organisasi. Sedangkan, menurut Febriani (2019) yang menyatakan bahwa dalam sarana terdapatnya kualitas yang lebih sukar untuk dievaluasi secara berkelanjutan dibandingkan dengan kualitas kegiatan, karena sarana bersifat benda. Maka dengan kata lain, variabel sarana ini akan menarik jika dijadikan bahan penelitian.

Selain sarana, ada variabel lain yang juga dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dalam hal ini yaitu pelayanan tingkat pemerintah Desa. Hariyanto (2019) mengatakan bahwa tingkat pendidikan adalah suatu proses jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, yang mana tenaga kerja manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan-tujuan umum. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat Pendidikan berdasarkan Martoyo (2013) diantaranya 1) Usia, 2) Pekerjaan, 3) Status Ekonomi, 4) Sosial Budaya, dan 5) Lingkungan. Hal-hal tersebut adalah input kedalam diri seseorang sehingga sistem berfikir yang melibatkan baik faktor internal maupun faktor eksternal akan terbentuk ketika dihadapkan pada bagaimana seseorang mempunyai tingkat pola berfikir berdasarkan tingkat Pendidikan yang tinggi atau rendah. Seseorang yang hidup dalam lingkungan berpendidikan tinggi akan cenderung untuk mengikuti lingkungannya.

Jika dikaitkan kedalam kualitas pelayanan, maka baik sarana atau tingkat Pendidikan akan mempunyai pengaruh tersendiri dalam kegiatan organisasi yang dilakukan. Menurut Monorafa (2012) kualitas pelayanan meliputi hal dalam menentukan apakah pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan atau tidak. Kualitas pelayanan masyarakat adalah bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat yang bisa memberikan ekspektasi masyarakat didalam mendapatkan hasil produk pelayanan yang mereka inginkan. Artinya pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat memiliki standar dan nilai-nilai yang tepat dengan apa yang diinginkan masyarakat didalam bentuk pelayanan (Romandhon, 2019).

Dari uraian diatas, maka dalam hal ini penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh sarana dan tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan pemerintah Desa Se-Kecamatan Sukaresik. Sehingga, akan adanya kesesuaian tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan baik berdasarkan pekerjaan yang dilakukan, jabatan yang sesuai dengan kualifikasi Pendidikan, dan juga kecermatan agar pelayanan menjadi maksimal dan baik. Dengan demikian pegawai dapat memberikan kinerja yang baik bagi insitusi tempat bekerja.

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kombinasi atau *mix methods*. Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa penelitian kombinasi adalah penelitian yang mengumpulkan dan menganalisis data, mengintegrasikan temuan, dan menarik kesimpulan secara inferensial dengan menggunakan dua pendekatan atau metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Hasil dari penelitian akan diinterpretasikan secara deskriptif. Menurut Sugiyono (2016) interpretasi deskriptif adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian *Explanatory Sequential*. Menurut Arikunto (2014) jenis penelitian *Explanatory Sequential* merupakan jenis metode penelitian kombinasi (*mix methods*) yang menghubungkan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif secara berurutan, dimana menganalisis hasil data kuantitatif pada tahap pertama dan menganalisis data kualitatif pada tahap kedua.

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa instrument yang digunakan, yaitu Observasi, Angket tertutup, dan Wawancara. Metode angket tertutup, merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau daftar pertanyaan yang telah ditentukan pilihan jawabannya (Kurniawan, 2016). Instrumen penelitian selanjutnya dianalisis dan diukur menggunakan Skala Likert dalam bentuk *checklist* sebagai berikut:

Tabel 1
Skala Likert

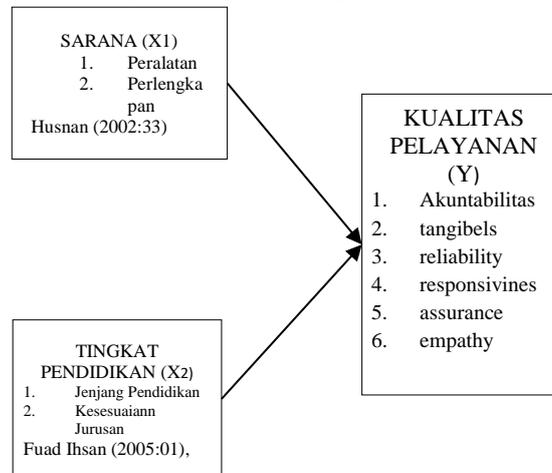
5	Sangat Tidak Pernah
4	Tidak Pernah
3	Kadang-kadang
2	Sering
1	Selalu

Dalam penelitian ini, peneliti mengembangkan dua hipotesis atau dugaan sementara yang dijadikan acuan atau ukuran dalam penelitian yang dilakukan, diantaranya:

- H_0 : Diduga tidak terdapat pengaruh signifikan antara Sarana dan Tingkat Pendidikan terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Se-Kecamatan Sukaresik Kabupaten Tasikmalaya

b. H1 : Diduga terdapat pengaruh signifikan antara Sarana terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Se-Kecamatan Sukaresik Kabupaten Tasikmalaya.

Hipotesis adalah dugaan sementara yang biasanya dilakukan peneliti ketika mengawali kegiatan penelitian untuk menentukan tingkat akhir dari sebuah penelitian. Untuk selanjutnya, kerangka berfikir penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1
 Kerangka Penelitian

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tanggapan responden terhadap Sarana pemerintah Desa dapat dikatakan baik karena diperoleh angka 4938. Dimana angka 4938 yang terletak antara interval 4242 – 5239, dimana nilai tertinggi dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai “Gedung/ Bangunan yang dimiliki kondisinya baik” yaitu sebesar 437. Hal ini dikarena perangkat Desa ingin memberikan pelayanan yang baik dengan sarana yang di miliki oleh pemerintah. Namun ada yang perlu diperhatikan mengenai “Tersedianya Papan Infoermasi” karena memiliki nilai terendah yaitu sebesar 381 hal ini dikarenakan masih ada yang belum mementingkan alat komunikasi lebih baik langsung bertemu dengan masyarakat. Menurut Wariati (2015) indikator ukuran kepuasan dalam sarana prasarana terdiri atas perangkat keras, perangkat, jaringan komunikasi data sumber daya manusia, pengamanan dan pemeliharaan Gedung/Kantor, gedung arsip, meja, kursi, filing dan lemari arsip, parkir dan MCK. Hariyanto (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa sarana didalam pelayanan sangat berpengaruh dengan kepuasan masyarakat.

Terkait variable tingkat Pendidikan, tanggapan responden dapat dikatakan baik karena diperoleh angka 2865. Dimana angka 2865 yang terletak antara interval 2476 – 3058, dimana nilai tertinggi dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan berdasarkan tingkat Pendidikan. Hal ini digambarkan oleh perangkat Desa yang ingin terlihat professional dalam berkerja. Namun ada yang perlu diperhatikan mengenai beberapa bidang keahlian uang dijadikan indikator dalam penelitian ini karena memiliki nilai terendah yaitu sebesar 381 hal ini dikarenakan masih ada perangkat Desa yang tingkat pendidikannya masih standar aturan di pemerinah. Menurut Handoko (2014) terdapat hubungan dan saling berhubungan antara tingkat Pendidikan dan kualitas pelayanan, bahwa tingginya tingkat Pendidikan yang dimiliki akan mudah menciptakan kualitas dari suatu pelayanan, sebaliknya kualitas pelayanan dapat diciptakan salah satunya dengan ditunjang dengan tingkat Pendidikan tinggi. Selanjutnya

menurut Wariati (2015) tingkat Pendidikan yang tinggi yang didapat individu akan menjadi bekal dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan juga merupakan salah satu upaya dalam mengembangkan sumber daya manusia terutama untuk mengembangkan kualitas, intelektual dan kepribadian manusia dalam melakukan suatu pekerjaan, karena Pendidikan tinggi dapat mengembangkan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat menganalisa data dengan baik, dan menciptakan ide-ide untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Kualitas Pelayanan

Selanjutnya, terkait variable kualitas pelayanan, tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan di pemerintah Desa Se-Kecamatan Sukaresik kabupaten tasikmalaya dapat dikatakan baik karena diperoleh angka 3022. Dimana angka 3022 yang terletak antara interval 2474 – 3055, dimana nilai tertinggi dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai yaitu sebesar 474. Hal ini dikarenakan perangkat melaksanakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab. Namun ada yang perlu diperhatikan mengenai indikator kerjasama karena memiliki nilai terendah yaitu sebesar 408 hal ini dikarenakan masih ada perangkat Desa yang hanya mementingkan tupoksi pekerjaannya masing-masing tanpa melihat rekan kerjanya yang sedang di tuntut untuk membereskan pekerjaannya.

Terkait dengan uji statistic, disini peneliti menggunakan analisis Regresi Linear Berganda. Regresi Linear Berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih Variabel Independent (*explanatory*) terhadap suatu Variabel dependen. Model ini mengasumsikan adanya hubungan satu garis lurus/linear antara Variabel dependen dengan masing – masing prediktornya. Variabel dalam penelitian ini adalah Sarana (X1) dan Tingkat Pendidikan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y), output model persamaan regresinya adalah:

Tabel 2
 Uji statistik regresi linear berganda
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.888	1.612		1.791	.076
1 SARANA	.541	.075	.590	7.204	.000
1 TINGKAT PENDIDIKAN	.202	.063	.262	3.203	.002

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 2,888 + 0,541X_1 + 0,202X_2$$

Dimana:

$$Y = \text{Sarana}$$

$$a = 2,888$$

$$b_1 = 0,541$$

$$b_2 = 0,202$$

$$X_1 = \text{Sarana}$$

$$X_2 = \text{Tingkat Pendidikan}$$

Hasil pengujian statistik pada tabel 2 diatas, menunjukkan pengaruh Sarana dan Tingkat Pendidikan terhadap Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

- a. Konstanta (a) 2,888 menunjukan bahwa pada saat Sarana (X1) dan Tingkat Pendidikan bernilai nol, maka Kualitas Pelayanan (Y) akan bernilai 2,888.

- b. Nilai koefisien regresi Sarana (X1) sebesar 0,541 dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Menunjukkan bahwa terjadi kenaikan Sarana (X1) maka Kualitas Pelayanan Perangkat akan meningkat sebesar 0,541 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara Sarana (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).
- c. Nilai koefisien regresi Tingkat Pendidikan (X2) sebesar 0,202 dengan tingkat signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Menunjukkan bahwa ketika terjadi kenaikan Tingkat Pendidikan (X2) sebesar satu satuan, maka Kualitas Pelayanan Perangkat akan meningkat sebesar 0,202 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara Tingkat Pendidikan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Setelah dilakukan perhitungan analisis regresi linier berganda, maka dilakukan juga uji koefisien korelasi (r) yang mana hasil pengujian pada uji koefisien korelasi didapat nilai (r) sebagai berikut:

- a. Koefisien korelasi antara Sarana (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar = 0,789
- b. Koefisien korelasi antara Tingkat Pendidikan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan sebesar = 0,625
- c. Berdasarkan tabel pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi nilai r berada pada interval 0,60 – 0,799 maka hal ini menunjukkan bahwa antara Variabel Sarana (X1) dan Tingkat Pendidikan (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y) terdapat pengaruh yang kuat.

Selanjutnya, untuk mempertajam hasil analisis dalam penelitian ini, selain dengan uji regresi berganda, dilakukan juga uji koefisien determinasi, yang mana dalam pengujiannya didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3
 Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 ^a	.624	.617	2.88480

a. Predictors: (Constant), TINGKAT PENDIDIKAN, SARANA

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,624 yang artinya pengaruh dari Variabel Sarana (X1) dan Tingkat Pendidikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Pemerintah Desa Se-Kecamatan Sukaresik kabupaten tasikmalaya adalah sebesar 62,4% sedangkan sisanya sebesar 37,6% dipengaruhi oleh Variabel - Variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Pada tahap akhir penelitian, dilakukan uji hipotesis atau dugaan sementara secara parsial (uji t) dan simultan (uji F). Menurut Sugiyono (2017) hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Adapun uji hipotesis meliputi:

- a. Uji Parsial (uji t)
 - 1) Hasil perhitungan SPSS diperoleh t_{hitung} dari Sarana (X1) sebesar 7.204 sedangkan t_{tabel} 2,87 berarti $t_{hitung} 7,204 > t_{tabel} 2,87$ dengan nilai sig $0,000 < sig 0,05$ artinya H_1

diterima dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Sarana secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

- 2) Hasil perhitungan SPSS diperoleh t_{hitung} dari Tingkat Pendidikan (X2) sebesar 3,203 sedangkan t_{tabel} 2,87 berarti $t_{hitung} 3,203 > t_{tabel} 2,87$ dengan nilai sig 0,002 < sig 0,05 artinya H2 diterima dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Tingkat Pendidikan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

b. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1397.011	2	698.506	83.934	.000 ^b
	Residual	840.527	101	8.322		
	Total	2237.538	103			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), TINGKAT PENDIDIKAN, SARANA

Berdasarkan hasil uji F dalam regresi pada Tabel 4 diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 83,934 dengan nilai signifikansi 0,000 sedangkan perhitungan dengan excel didapat nilai nilai F_{tabel} sebesar 1,387 berarti hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} 83,934 > F_{tabel} 1,387$ dengan sig 0,000 < 0,05 maka disimpulkan bahwa Sarana (X1) dan Tingkat Pendidikan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Dengan asumsi bahwa ketiga variabel tersebut memiliki nilai signifikansi yang tinggi dalam penelitian ini.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian dan pengamatan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Tanggapan responden terhadap Sarana di Pemerintah Desa Se-Kecamatan Sukaresik Kabupaten Tasikmalaya dapat dikatakan baik karena menunjukkan jumlah jawaban sangat setuju lebih dominan dibanding tidak setuju, karena sarana yang dimiliki oleh setiap desa sudah lengkap.
- b. Tanggapan responden terhadap Tingkat Pendidikan di Pemerintah Desa se Kecamatan Sukaresik kabupaten tasikmalaya dapat dikatakan baik karena menunjukkan tingkat Pendidikan yang ada di pemerintah desa se-Kecamatan Sukaresik sudah sesuai standar aturan Pemerintah. kemudian dari tabel diatas, tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan di Pemerintah Desa Se-Kecamatan Sukaresik Kabupaten tasikmalaya.
- c. Hasil perhitungan SPSS diperoleh t_{hitung} dari Sarana (X1) H1 diterima dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Sarana secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.
- d. Hasil perhitungan SPSS diperoleh t_{hitung} dari Tingkat Pendidikan (X2) menunjukkan bahwa Tingkat Pendidikan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

- e. Berdasarkan hasil uji F dalam regresi pada Tabel diatas diketahui bahwa Sarana dan Tingkat Pendidikan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa.
- f. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai R^2 pengaruh dari Variabel Sarana (X1) dan Tingkat Pendidikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Pemerintah Desa Se-Kecamatan Sukaresik Kabupaten tasikmalaya

5. DAFTAR PUSTAKA

- Kusmanto, H. (2013). Peran Badan Permusyawaratan Daerah dalam Meningkatkan Partisipasi Politik Masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 39-47
- Tambunan, N.A.J (2017). Pengaruh tingkat Pendidikan dan Semangat Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pinang. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 41-52
- UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. pasal 1 ayat (1).
- Febriani, S., Sulandjari, R. (2019). Efektivitas Peran Publik Relations Petugas Pelayanan pada Kepuasan Masyarakat Desa Leyangan Kecamatan Ungaran Timur Kabupaten Semarang. *Jurnal Egaliter*, 3(5)
- Sugiyono. (2016) *Metode Penelitian Manajemen Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Taqwa, et.al. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Desa Landungsari: Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0*. Jakarta: Dunia Pustaka. ISBN: 978-603-73470-5-2
- Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut, *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 1(1)
- Salam, A.D. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Administrasi dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Sumber daya manusia, administrasi dan Pelayanan Publik Universitas Bina taruna Gorontalo*, 9(3)
- Hasibuan, M.S.P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hariyanto. (2019). Pengaruh Sarana dan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan SKCK melalui Kinerja Petugas SKCK di Polres Bojonegoro. *Jurnal Manajemen dan administrasi Publik*, 4(2), ISSN 2612-2142
- Hasibuan, M.S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Martoyo, S. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF
- Monorafa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 4(2)
- Romandhon. (2019). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kualitas Pelatihan, Pengalaman Kerja Aparatur Desa, dan Fasilitas Kantor Terhadap Pemahaman Laporan Keuangan Desa (Studi Empiris pada Aparatur Desa di Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo). *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology (JEMATech)*, 2(1), p- ISSN : 2622-8394 | e-ISSN : 2622-8122
- Suharsimi, A. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rhineka Cipta
- Kurniawan, A. (2016). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis: Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta



Wariati, N., et.al. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 3(3), 217-288

Handoko, T.H. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE