

PENGARUH KINERJA PERANGKAT DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DUSUN LOPANG DESA LOPANG KECAMATAN KEMBANGBAHU KABUPATEN LAMONGAN

Sofia Tri Septiawati¹, Imam Syafii²

^{1,2}Universitas PGRI Adi Buana Kampus Lamongan

Corresponding Author: shofiatri9977@gmail.com

Keywords

Performance
Village Officials
Community Satisfaction

Article history:

Received February 2025
Revised April 2025
Accepted April 2025

ABSTRACT

The purpose of this study was to test and analyze the effect of village apparatus performance on community satisfaction in Lopang Hamlet. Data collection was carried out using questionnaires, documentation and interviews with 52 respondents. Data analysis in this study used SPSS. The sampling technique used was simple random sampling, where selecting sample members was done randomly. by taking sample members from two neighborhood units, and the data testing techniques used in this study included validity tests, reliability tests. Proving the research hypothesis with the R Test. The results of the analysis proved that the performance of village apparatus had a negative effect on community satisfaction in Lopang Hamlet, Lopang Village, Kembangbaru District, Lamongan Regency.

Pendahuluan

Desa memiliki peran penting dalam pemerintahan daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014. Kedudukan desa dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 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 hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menurut (Suwarno 2012), pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik.

Pemerintahan desa diakui sebagai bagian dari penyelenggaran pemerintahan daerah Indonesia yang mempunyai status dan kedudukan yang kuat di mata hukum. Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kesejahteraan Desa ialah peran Pemerintahan Desa. Menurut (Siagian 2009), peranan Kepala Desa di dalam desa yaitu sebagai: Stabilisator, Inovator, Pelopor, Modernisator. Menurut (Suharto and Edi 2008), kesejahteraan masyarakat terdiri yaitu: peningkatan

standar hidup, peningkatan keberdayaan, dan meningkatnya kebebasan terhadap akses-akses pilihan yang lebih luas. Hal tersebut akan berdampak pada Kepuasan masyarakat yang mana nantinya suatu tingkat kebutuhan, keinginan dan harapan dari masyarakat terpenuhi, hal ini akan mengakibatkan masyarakat akan merasa puas.

Menurut (Lalolorang, Rorong, and Palar 2021), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur Pemerintah menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya, sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar terkait warga sehingga disini peneliti tertarik untuk meneliti di Dusun Lopang karena perangkat Dusun Lopang Desa Lopang masih dapat kekurangan, yaitu sering terdapat keterlambatan dalam melaksanakan tugas, sering datang terlambat/sering melakukan kesalahan dalam melaksanakan tugasnya sehingga masyarakat mempertanyakan kinerja perangkat desa, dimana seharusnya perangkat desa terutama perangkat Dusun Lopang Desa Lopang pelayanannya harus berkualitas, kuantitas dan memenuhi prosedur tugas kerja agar masyarakat puas atas kinerja perangkat desa.

Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kedepannya (Sinambela 2012). Sedangkan menurut (Wirawan 2009) mengatakan bahwa kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan suatu profesi dalam waktu tertentu. Jadi dari pengertian diatas kinerja adalah hasil yang dicapai dari apa yg telah dilakukan dikerjakan dalam melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Perangkat Desa secara de facto berasumsi bahwa perangkat desa adalah semua unsur yang terlibat di dalam desa, baik itu dari unsur lembaga kemasyarakatan maupun dari unsur pemerintah desa seperti RT, RW, Kadus, Kaur/Kasi, Sekdes, Kades, BPD, PKK, Karang Taruna, LKMD/LPM. Pemangku adat dan lainnya. Kinerja perangkat desa adalah suatu hasil yang dicapai dari apa yang dikerjakan atau dilakukan oleh perangkat desa dalam melaksanakan tugasnya.

Kinerja pegawai/perangkat desa merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Rivai 2005). Dalam sebuah kinerja perangkat desa terdapat beberapa faktor yang memperngaruhi kinerja individu tenaga kerja yaitu : Kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi (Mathis, L, and Jakson 2001). Adapun indikator dari kinerja pegawai tersebut yang digunakan untuk mengukur kinerja perangkat desa adalah : Kualitas kerja, Kuantitas kerja, Prestasi Kerja.

Kepuasan adalah merupakan perbedaan antara kinerja yang dikerjakan dengan harapan. Kepuasan masyarakat/pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan hasilnya (Kolter, Philip, and Keller 2007). Dari teori yang dikemukakan diatas bahwa kepuasan masyarakat adalah respon, evaluasi dan tingkat emosi masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dinikmati pada tingkat hasil (*outcome*) sama atau melewati batas penilaian presepsi masyarakat. Adapun indikator dari kepuasan masyarakat yaitu: Kecakapan petugas, Keramahan pelayanan, Waktu tunggu yang singkat serta Terpenuhinya pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti ingin mengadakan penelitian tentang Pengaruh Kinerja Perangkat Desa terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Lopang. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kinerja perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Lopang Kecamatan Kembangbahu Kabupaten Lamongan.

Landasan Teori

Kinerja Perangkat Desa

Menurut (Fadli 2022), kinerja adalah hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus ditunjuk buktinya secara konkret dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Menurut (Mangkunegara 2013), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja perangkat desa mengacu pada hasil kerja yang dicapai oleh aparatur desa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan izin yang diberikan. Dalam konteks perangkat desa, kinerja mencerminkan seberapa efektif dan efisien mereka dalam memberikan pelayanan publik dan menjalankan fungsi pemerintahan di tingkat desa.

Kepuasan Masyarakat

Menurut (Harisjati 2022) menyatakan bahwa Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Menurut (Kotler, P., & Keller 2016), kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecwa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kinerja produk atau jasa yang dirasakan dan dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen/masyarakat merupakan rasa puas yang didapat oleh konsumen/masyarakat atas barang atau jasa yang diperolehnya. Jika masyarakat/pelanggan merasa puas maka akan berpengaruh terhadap hubungan masyarakat/pelanggan dengan perseroan yang semakin harmonis kondisi ini akan membawa pelanggan untuk terus melakukan pembelian ulang produk perusahaan.

Metode Penelitian

Metode penelitian digunakan metode kuantitatif. Metode ini mendeskripsikan atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah aktual yang sedang atau sudah terjadi dan data yang diinginkan apa adanya tanpa manipulasi (W.Surakhmad 2005). Alasan menggunakan metode penelitian kuantitatif adalah untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Perangkat Desa terhadap Kepuasan Masyarakat di Dusun Lopang Desa Lopang Kecamatan Kembangbaru Kabupaten Lamongan. Subyek penelitian adalah perangkat desa, sedangkan obyek penelitian adalah Kinerja Peragkat Desa. Penelitian survey dimaksudkan untuk memperoleh gambaran umum mengenai Kinerja Peragkat Desa.

Populasi yaitu jumlah keseluruhan individu-individu yang karakternya akan diteliti. Menurut (Suryani and Hendryadi 2015) populasi adalah sekelompok orang, peristiwa atau benda yang mempunyai ciri-ciri tertentu dan dijadikan objek penelitian. Seluruh Perangkat desa di Dusun Lopang Desa Lopang dijadikan sebagai populasi dalam penelitian.

Sampel menurut (Sugiyono 2015) bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Ferdinand 2006), menambahkan bahwa dalam prakteknya pemilihan sampel dirasakan lebih baik (efisien dan efektif) daripada memilih seluruh anggota populasi, yang terkadang penelitian yang dilakukan terhadap sampel bisa lebih dihindarkan. Lalu sampel yang baik adalah sampel yang mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (valid) dan dapat mewakili karakteristik populasi (Mustafa 2000). Dalam penelitian ini digunakan sampel karena peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, karena keterbatasan tenaga dan waktu, sehingga dalam penelitian ini pengambilan sampel dengan cara membagi populasi berdasarkan kepala keluarga pada dusun

Tunggun Desa Tunggunjagir yakni 352 kepala keluarga sehingga jumlah sampel yang diambil dari populasi yaitu 52 Kepala Keluarga. Yang mana peneliti mengambil anggota sampel dari 2 rukun tetangga di Dusun Lopang Desa Lopang Kecamatan Kembangbaru Kabupaten Lamongan.

Metode pengumpulan data menggunakan metode angket/kuisisioner yang diedarkan kepada seluruh populasi. Teknik pengukuran skala likert adalah teknik yang digunakan dalam penelitian ini dimana rentang skor tersebut adalah 1 sampai 4 dan jawaban memiliki bobot tertinggi 4 dan terendah 1. Uji Validitas mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005). Dalam hal ini digunakan beberapa pertanyaan dalam instrumen. Dan dikatakan valid manakala mempunyai tingkat validitas yang tinggi, mampu mengukur apa yang diinginkan dan secara akurat mengungkapkan data tentang variabel yang diteliti.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5 persen dari derajat kebebasan ($df = n-2$, dimana n adalah jumlah sampel. Jika r hitung $>$ r table maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila r hitung $<$ r table maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2005). Untuk mencari reliabilitas peneliti menguji reliabilitas menggunakan metode Alpha Cronbach. Yaitu jika Koefisien Alpha Cronbach > 0.05 maka pertanyaan dinyatakan reliabel. Sehingga dalam perhitungan reliabilitas rumus Alpha Cronbach/Cronbach Alpha SPSS. Persamaan regresi linier sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y adalah variabel dependen

X adalah variabel independen

a adalah konstanta

b adalah koefisien regresi

Uji t digunakan menguji signifikansi hubungan antara variable X dan Y, apakah variable X adalah Kinerja Perangkat Desa benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y yakni Kepuasan Masyarakat, dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5 %. Pengambilan keputusan didasarkan pada angka probabilitas signifikansi, yaitu: Jika angka probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jika angka probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil dan Pembahasan

Setelah melakukan uji realibilitas menggunakan Koefisien Alpha Cronbach SPSS didapat nilai Alpha Cronbach realibilitas kuesioner dari variabel Kinerja Perangkat Desa dan kepuasan masyarakat di Dusun Lopang Desa Lopang Kecamatan Kembangbahu Kabupaten Lamongan, maka dihasilkan sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 1.
Hasil Uji Realibilitas
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 1 menunjukkan ringkasan statistik dari uji reliabilitas yang dilakukan pada 52 responden dan hasilnya 100 % responden tidak ada yang dikeluarkan

Tabel 2.
Hasil Uji Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	15.230	2.053	-.133	7.417	.000
	Kinerja	-.144	.152			

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel di atas, maka dengan melihat persamaan regresi linier, maka dijelaskan bahwa Konstan = 15,230 mengadung arti nilai konsisten variabel kepuasan masyarakat adalah 15,230. Sedangkan untuk koefisien regresi X sebesar -0,144 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 % nilai kinerja, maka nilai kepuasan bertambah sebesar -0,144 untuk koefisien regresi tersebut bernilai negatif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variable X terhadap Y adalah negatif. Dapat diartikan bahwa antara Kinerja Perangkat Desa dengan kepuasan masyarakat tidak memiliki pengaruh positif.

Dari tabel diatas berdasarkan nilai signifikansi diperoleh nilai sebesar 0,347 > 0,050 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja perangkat desa (X)

tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan nilai t diketahui bahwa t hitung sebesar $-0,948 < t$ tabel 2,009 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pengaruh kinerja perangkat desa (X) berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat di Dusun Lopang Desa Lopang Kecamatan Lamongan Kabupaten Lamongan

Tabel 3.
Hasil Uji R

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.133 ^a	.018	-.002	1.12721

a. Predictors: (Constant), Kinerja

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan R Square bernilai sebesar 0,018, nilai ini mengandung arti bahwa kinerja perangkat desa (X) memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) di dusun Lopang Desa Lopang Kecamatan Kembangbaru Kabupaten Lamongan sebesar 1,8 %.

Hasil tersebut diatas sesuai penelitian menurut (Syauqiah and Ahmad 2024), penelitian berjudul Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Kopi Nako Yasmin Bogor. Hasil yang diperoleh dari Variasi Produk : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variasi produk terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan persamaan regresi linier sederhana $Y = -1,450 + 0,734X_1$, nilai korelasi sebesar 0,753 (hubungan kuat), koefisien determinasi sebesar 56,7%, dan nilai t hitung $11,101 > t$ tabel 2,366. Kualitas Pelayanan : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan persamaan regresi linier sederhana $Y = 2,538 + 0,525X_2$, nilai korelasi sebesar 0,835 (hubungan kuat), koefisien determinasi sebesar 69,7%, dan nilai t hitung $14,712 > t$ tabel 2,366. Dan Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan secara Simultan : Secara bersama-sama, variasi produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut (Estrella and Rusdi 2022), melakukan penelitian berjudul Pengaruh Minat Pembaca Media Online Tempo.co terhadap Kepuasan Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pada Generasi Z. Hasil uji t untuk variabel pengaruh minat pembaca media Tempo.co sebesar 12.322 dengan nilai signifikansi ($Sig.$) lebih kecil dari 0.05 atau <0.05 atau sebesar 0.000, dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat diartikan terdapat pengaruh minat (X) pembaca media daring Tempo.co terhadap pemenuhan kebutuhan informasi (Y) di Generasi Z. Menurut (Khatimah, Alam, and Rahayu

2021), penelitian yang berjudul Pengaruh Kinerja Aparat Pemerintah Desa terhadap Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Segerang, Kecamatan Mapilli, Kabupaten Polewali Mandar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja aparatur pemerintah desa dan kepuasan masyarakat, dengan koefisien korelasi sebesar 0,92 dan kontribusi sebesar 84,64%. Uji tersebut menunjukkan nilai t hitung sebesar 19,342, yang lebih besar dari t tabel sebesar 2,649, mengindikasikan hubungan yang signifikan antara kinerja aparatur pemerintah desa dan kepuasan masyarakat.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kinerja perangkat desa Lopang Desa Lopang harus diperbaiki lagi dari segi keterlambatan, kedisiplinan dan ketepatan dalam menyelesaikan tugas. karena kepuasan masyarakat meliputi kecakapan petugas, keramahan pelayanan, waktu tunggu yang singkat serta terpenuhinya pelayanan terhadap masyarakat. Pengaruh kinerja perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat Dusun Lopang Desa Lopang menyatakan bahwa kinerja perangkat desa atau hasil kerja yang dicapai oleh perangkat desa dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, sehingga dapat dipertegas dari hasil analisis yang menunjukkan kinerja perangkat desa harus diperbaiki. Dapat dikatakan juga bahwa kinerja perangkat desa mempengaruhi kepuasan masyarakat atau dapat dinyatakan jika kinerja perangkat desa baik dan memenuhi prosedur maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

Saran

Dari penelitian ini saran yang diberikan adalah Kinerja Perangkat Desa Lopang harus ditingkatkan dan harus sesuai dengan tugas masing-masing. Perangkat desa supaya tidak sering terlambat datang ke kantor, menyelesaikan tugas tepat waktu dan tidak melakukan kesalahan dalam melaksanakan tugasnya, tidak sering meninggalkan kantor waktu jam kerja, tidak melakukan kesalahan dalam hal administrasi seperti pembuatan surat keterangan sebagai pengantar untuk pembuatan KTP/KK dan surat-surat lainnya. Masyarakat Dusun Lopang menyarankan agar kinerja Perangkat desa terhadap suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk lebih ditingkatkan lagi.

Daftar Pustaka

- Estrella, Nathasya, and Farid Rusdi. 2022. "Pengaruh Minat Pembaca Media Online Tempo.Co Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pada Generasi Z." *Koneksi* 6(2):408–15. doi: 10.24912/kn.v6i2.15793.
- Fadli, Achmad Agus Yasin. 2022. "Pengaruh Profitabilitas (ROA) Dan Leverage (DER) Terhadap Nilai Perusahaan (Tobin's Q) Dengan Corporate Social Responsibility (CSR) Sebagai Variabel Intervening." *Disclosure: Journal of Accounting and Finance* 2(1):17. doi: 10.29240/disclosure.v2i1.4531.
- Ferdinand. 2006. *Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, Dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harisjati, Randu Aidel. 2022. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung Di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020." *Jurnal Demokrasi Dan Politik Lokal* 4(1):15–26. doi: 10.25077/jdpl.4.1.15-26.2022.
- Khatimah, Husnul, Syamsu Alam, and Ade Rahayu. 2021. "Peqguruang: Conference Series." 3.
- Kolter, Philip, and Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. jakarta: edisi Kedua Belas Jilid 1 PT Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management*. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall. Lesmana, R., & Dara Ayu, S.
- Lalolorang, Melinda, Arie. Junu. Rorong, and Novie Palar. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):1689–99.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L, and John H. Jakson. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Mustafa. 2000. *Teknik Sampling*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Siagian, Sondang P. 2009. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sinambela, Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran Dan Implikasi*. yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, and Edi. 2008. *Paradigma Ilmu Kesejahteraan Sosial*. Bandung.
- Suryani, and Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Suwarno, Joni. 2012. "Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP Dan KK Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu)." *Jurnal Ilmu Politik Dan Pemerintahan Lokal* 1:184–213.
- Syauqiah, Nida Syifah, and Nurhadi Ahmad. 2024. "Pengaruh Variasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kopi Nako Yasmin Bogor." 2(3):2450–57.

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

W.Surakhmad. 2005. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tarsito.

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, Dan Penelitian*.

jakarta: Salemba Empat.