



Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Tenilo Kecamatan Tilamuta

Indrawati^{1*}, Karmila Damariani Radjak², Irfan Gani³

¹⁻³ Program Studi Pemerintahan Fakultas Ilmu Hukum, Pemerintahan, dan Sosial
Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo, Indonesia

Alamat: Jln. Samratulangi, Kec. Kota Selatan Kel. Limba U, Kota Gorontalo

Korespondensi penulis: indrwtidama@gmail.com

Abstract. *The role of the village government in improving the quality of administrative services at the village office is part of an effort to realize professional public services that focus on community satisfaction. The village government acts both as a policymaker and a service provider, responsible for delivering an orderly, fast, and transparent administrative system. This research was conducted at the Tenilo Village Office in Talamuta District. This study aims to determine the extent of the village government's role in improving the quality of administrative services at the Tenilo Village Office, Talamuta District, Boalemo Regency. This study uses a qualitative research approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The data sources consist of both primary and secondary data. The data analysis technique used is descriptive qualitative analysis, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research findings at the Tenilo Village Office in Talamuta District indicate that the government has played an active role in enhancing the quality of administrative services. However, there are still several inhibiting factors in improving service quality. Internal factors include: (1) inadequate service facilities, (2) limited skills and capabilities, and (3) budget constraints. Meanwhile, external challenges involve: (1) lack of community participation.*

Keywords: Role, Service Quality, Administration

Abstrak. Peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di kantor desa merupakan bagian dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pemerintah desa berperan sebagai pengambil kebijakan sekaligus pelaksana layanan, yang bertanggung jawab dalam menyediakan sistem administrasi yang tertib, cepat, dan transparan. Penelitian ini mengambil objek di Kantor Desa Tenilo Kecamatan Talamuta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pemerintah desa berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di kantor desa tenilo kecamatan tilamuta kabupaten boalemo. Jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data mempergunakan Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Data sumber berasal dari data primer dan data skunder. Teknik analisa data menggunakan teknik analisa data Kualitatif Deskriptif dengan tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Tenilo Kecamatan Talamuta menarik yaitu pemerintah telah berperan aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di kantor desa tenilo kecamatan tilamuta, namun adapun faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dari internal meliputi : (1) faktor sarana pelayanan, (2) faktor keterampilan dan kemampuan (3) faktor anggaran, sedangkan kendala eksternal meliputi : (1) faktor partisipasi masyarakat.

Kata kunci: Peran, Kualitas pelayanan, Administrasi

1. LATAR BELAKANG

Negara memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan kepada semua warga negara demi memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka, sesuai dengan pelayanan publik yang bertujuan untuk mencapai kesejahteraan umum. Ini adalah tujuan yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945, khususnya pada alinea keempat. Pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan. Layanan publik yang paling dekat dengan masyarakat adalah yang

diberikan di tingkat desa. Pemerintah desa memiliki pemahaman yang lebih baik tentang apa yang dibutuhkan dan dikeluhkan oleh warganya. Oleh karena itu, perhatian terhadap administrasi di tingkat desa sangat diperlukan. Selain itu, peran pemerintah desa sangat penting untuk mendukung kondisi masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa, pada pasal 1 ayat 2 dijelaskan bahwa Pemerintahan Desa bertanggung jawab dalam mengelola urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam kerangka sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintahan desa memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola urusan pemerintahan dan manajemen di tingkat desa. Tugas utama dari pemerintahan desa adalah untuk membangun kehidupan yang demokratis, memberikan layanan sosial yang berkualitas, sehingga masyarakat dapat hidup sejahtera, merasa aman, dan mendapatkan keadilan. Berdasarkan UUD No.6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintahan desa bertanggung jawab atas pelaksanaan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat lokal dalam sistem pemerintahan. (Hajar,S.,Ali,K.,&Saputra,A, 2021).

2. KAJIAN TEORITIS

Peran merupakan tindakan yang diharapkan dari seseorang untuk membawa perubahan dan harapan yang menuju ke arah kemajuan. Namun, hal ini tidak selalu sesuai dengan ekspektasi. Peran juga berfungsi sebagai ukuran untuk menilai apakah seorang pemimpin mampu meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan.(Aduwina Pakeh, 2018)

Bruce J Cohen menjelaskan bahwa peran adalah sebuah tindakan yang dilakukan oleh seseorang yang memiliki status tertentu atau seseorang yang memiliki kekuasaan. Di sisi lain (Mutiawanthi,2017), Suharto mengemukakan beberapa dimensi dari peran sebagai berikut:

1. Peran dalam konteks kebijakan.
2. Peran digunakan sebagai alat atau instrumen.
3. Peran dimanfaatkan sebagai metode untuk meredakan dan mengurangi konflik.

(Suhardono,1994) menyatakan bahwa peran adalah indikator yang menentukan aktivitas yang harus dijalankan oleh individu yang berada dalam suatu posisi. Waktu ini, kita akan membahas peran pemerintah desa yaitu.:

1. Fasilitator merupakan langkah yang diambil oleh pemerintah desa dalam menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung proses pemerintahan serta pembangunan.

2. Mobilisator adalah individu yang memimpin atau mendorong orang lain untuk terlibat dalam kegiatan pembangunan demi kepentingan bersama.
3. Regulator adalah upaya untuk menetapkan pedoman yang menyeimbangkan pelaksanaan pembangunan dengan mengeluarkan peraturan-peraturan untuk keefektifan dan keteraturan administrasi pembangunan. Sebagai regulator, pemerintah memberikan panduan dasar kepada masyarakat untuk mengatur semua proses pemberdayaan.

Pemimpin adalah individu yang memiliki satu atau lebih keunggulan sebagai bakat alami dan merupakan kebutuhan dari suatu konteks atau zaman tertentu. Oleh karena itu, mereka memiliki kekuasaan dan otoritas untuk menuntun serta membimbing orang-orang di bawahnya. Selain itu, pemimpin juga mendapatkan pengakuan dan dukungan dari tim dan mampu mengarahkan mereka menuju tujuan yang telah ditetapkan. (Aduwina Pakeh, 2018).

Pelayanan yang berkualitas mencerminkan bagaimana baiknya kinerja aparat pemerintah desa dalam memenuhi standar pelayanan nasional. Ini berkaitan dengan nilai-nilai kerja seperti integritas, tanggung jawab, dedikasi, dan komitmen. Nilai-nilai tersebut dianggap sebagai modal utama yang penting dalam pengembangan sumber daya manusia di berbagai bidang. (Hajar, D. S., & SOS, S, 2021).

Layanan publik saat ini fokus pada kualitas yang diterima oleh pengguna layanan, yaitu masyarakat. Salah satu pendekatan yang sering digunakan adalah Total Quality Service (TQS). Total quality service dilihat sebagai kualitas yang lebih komprehensif, di mana tidak hanya hasil yang menjadi perhatian, tetapi juga proses, lingkungan, dan sumber daya manusia yang memiliki peran yang sama pentingnya (Hajar, D. S., & SOS, S, 2021).

Total quality service (TQS) merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Saat mengimplementasikan TQS dalam penyelenggaraan pemerintahan di desa, penting untuk mempertimbangkan sumber daya yang memiliki kemampuan atau kompetensi, yaitu manusia. Selain itu, faktor eksternal yang berasal dari lingkungan juga dapat mempengaruhi kinerja sumber daya manusia (SDM). Oleh karena itu, proses ini menjadi aspek yang dapat meningkatkan kinerja, termasuk kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Hajar, D. S., & SOS, S, 2021).

Layanan yang disediakan oleh pemerintah desa untuk masyarakat meliputi administrasi yang berkaitan dengan surat dan dokumen terdapat 12 (dua belas) jenis surat yang diidentifikasi, yakni : Surat keterangan lahir, Surat keterangan menikah, Surat pengantar SKCK, Surat Keterangan, Surat pengantar, Surat keterangan wali, Surat keterangan belum pernah menikah, Surat keterangan Janda/Duda, Surat keterangan tidak mampu, Permohonan

KTP WNI, Permohonan KK baru WNI, Surat permohonan akta kelahiran. (Mustofa, M. F., Afifuddin, A., & Hayat, H, 2020)

Pemerintah desa bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditentukan. Dengan tujuan agar masyarakat dapat memperoleh layanan tanpa kendala dalam mengakses informasi yang diperlukan untuk mendapatkan layanan administratif maupun non-administratif. Oleh karena itu, pemerintah desa sebagai organisasi publik tidak bisa terpisahkan dari pelayanan, yang merupakan bagian integral dari tugas dan fungsi lembaga ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam hal layanan administratif maupun non-administratif (Hajar, D. S., & SOS, S, 2021).

(Kushandajani, 2016) mengungkapkan bahwa dalam pemerintahan desa, terdapat tugas, wewenang, hak, dan kewajiban kepala desa yang didukung oleh perangkat desa. Dalam proses penyusunan kebijakan di tingkat desa, kepala desa bekerja sama dengan BPD yang berfungsi sebagai wakil masyarakat desa. Namun, untuk mencapai pelayanan publik yang optimal dan berkualitas, tidaklah sederhana karena ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di pemerintahan desa adalah: a) Struktur Organisasi, b) Kemampuan Aparat, c) Sistem Pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif. Metode kualitatif dapat diartikan sebagai suatu penelitian yang menghasilkan data deskriptif terkait kata-kata yang diucapkan atau ditulis serta perilaku yang bisa diamati dari subjek yang diteliti. Penjelasan mendetail tentang isu yang berhubungan dengan teori dan data yang ada akan membantu dalam menarik kesimpulan. Penggunaan metode kualitatif ini tepat saat ingin memahami atau menggambarkan suatu keadaan atau objek dalam konteksnya, agar bisa menemukan makna atau pemahaman yang mendalam mengenai masalah yang dihadapi. Data kualitatif ini bisa muncul dalam berbagai bentuk, seperti gambar, kata-kata, atau peristiwa (Sugiyono, 2013).

Lokasi penelitian dilakukan di kantor desa tenilo kecamatan tilamuta kabupaten boalemo. Permasalahan lokasi penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang kaya dengan data-data penunjang untuk penelitian ini sehingga dapat membantu permasalahan yang ada di lokasi penelitian.

Metode untuk mengumpulkan data adalah langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk memperoleh data. Peneliti tidak akan mendapatkan data yang sesuai dengan standar yang ditetapkan jika mereka tidak memahami

metode pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang sesuai untuk penelitian ini adalah : Observasi, Wawancara, Dokumentasi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari kata-kata dan tindakan para informan yang berfungsi sebagai data utama, serta dokumen-dokumen yang mendukung pernyataan mereka. Untuk mendapatkan data yang tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut : Data Sekunder dan Data Primer (Sugiyono, 2013).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uraian peneliti, maka dapat uraikan secara keseluruhan, peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di kantor desa tenilo kecamatan tilamuta telah dijalankan dengan baik. Namun ada beberapa pelaksanaannya masih belum sepenuhnya sesuai yang ada pada teori total quality service (TQS), bisa disimpulkan sebagai berikut :

a. Strategi

Pemerintah Desa Tenilo telah menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, seperti pengadaan sarana prasarana, pembagian tugas yang jelas, peningkatan sikap pelayanan, serta pelibatan masyarakat dalam forum musyawarah. Strategi-strategi ini secara umum telah menunjukkan hasil positif yang diakui baik oleh perangkat desa maupun masyarakat, terutama dari segi efisiensi, kenyamanan, dan sikap petugas yang semakin ramah.

b. Sistem Organisasi

Kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Tenilo telah mengalami peningkatan yang signifikan melalui penerapan sistem organisasi yang efektif, koordinasi yang baik antarperangkat desa, serta regulasi dan prosedur administrasi yang jelas. Pembagian tugas yang terstruktur, kerja tim yang kolaboratif, dan komunikasi yang intensif antar aparat desa telah menciptakan pelayanan yang cepat, ramah, dan tidak membingungkan masyarakat. Koordinasi dilakukan secara rutin melalui apel pagi, rapat evaluasi, dan komunikasi lintas bidang, yang membuat pelayanan lebih responsif terhadap kebutuhan warga.

c. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dengan kepala desa, perangkat desa, dan masyarakat Desa Tenilo, dapat disimpulkan bahwa perangkat desa secara umum telah memiliki kompetensi dasar yang sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, serta

mampu memberikan pelayanan administrasi yang cukup baik, cepat tanggap, dan ramah kepada masyarakat. Namun demikian, masih terdapat kebutuhan peningkatan kapasitas, khususnya dalam penguasaan teknologi informasi, guna menyesuaikan diri dengan tuntutan pelayanan modern yang semakin dinamis.

Peneliti juga menganalisis dari keseluruhan hasil wawancara maka dapat diuraikan, peran pemerintah desa dengan menggunakan 3 indikator yaitu : Fasilitator, Mobilisator, Regulator adalah sebagai berikut :

a. Peran sebagai Fasilitator

Pemerintah Desa Tenilo telah berupaya menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, upaya fasilitasi ini telah mendorong peningkatan kenyamanan dan kemudahan pelayanan administrasi. Namun, masalah jaringan internet menjadi tantangan yang perlu segera diatasi agar pelayanan dapat lebih maksimal

b. Peran sebagai Mobilisator

Pemerintah Desa Tenilo mampu membangun koordinasi internal yang kuat di antara perangkat desa melalui apel rutin, rapat evaluasi, dan komunikasi lintas bidang. Upaya pelibatan masyarakat dalam forum musyawarah desa telah dilakukan, tetapi tingkat partisipasi masyarakat masih tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa strategi mobilisasi masyarakat perlu diperkuat agar pelayanan administrasi berbasis partisipasi aktif dapat lebih optimal.

c. Peran sebagai Regulator

Sebagai regulator, Pemerintah Desa Tenilo telah menetapkan sistem organisasi, regulasi, dan prosedur pelayanan yang terstruktur. Hal ini memberikan kejelasan mekanisme pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Secara keseluruhan, Pemerintah Desa Tenilo telah menjalankan peranannya dengan baik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Penerapan strategi seperti penyediaan sarana prasarana, pembagian tugas yang jelas, peningkatan sikap pelayanan, serta pelibatan masyarakat dalam forum musyawarah telah menunjukkan hasil positif yang diakui baik oleh perangkat desa maupun masyarakat. Pelayanan administrasi di Kantor Desa Tenilo telah mengalami peningkatan kualitas, ditandai dengan pelayanan yang lebih cepat, ramah, dan tertib. Meskipun demikian, untuk mencapai standar Total Quality Service (TQS) secara penuh, masih diperlukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, memperkuat partisipasi masyarakat, serta mengatasi kendala teknis yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan berbagai pihak di Desa Tenilo, berikut adalah kesimpulan dari faktor-faktor yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Tenilo:

a) Faktor Sarana Pelayanan

Kesulitan utama dalam pelayanan administrasi di Desa Tenilo berkaitan dengan keterbatasan sarana, khususnya jaringan internet. Meskipun perangkat pendukung seperti komputer, printer, dan ruang pelayanan sudah memadai, kualitas jaringan yang buruk menjadi kendala signifikan dalam mengoptimalkan pelayanan berbasis digital.

b) Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Keterampilan dan kemampuan perangkat desa dalam mengelola administrasi dan memanfaatkan teknologi juga menjadi tantangan utama. Meskipun sebagian besar perangkat desa telah memahami tugas dan fungsi dasar mereka, ketidakmerataan kemampuan teknis, terutama dalam penguasaan teknologi informasi, menghalangi pelayanan yang optimal.

c) Faktor Anggaran

Keterbatasan anggaran yang diterima oleh pemerintah desa menjadi faktor penghambat utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Anggaran desa yang terbatas sering kali dibagi untuk kebutuhan yang lebih mendesak, seperti pembangunan fisik dan pemberdayaan masyarakat, sehingga dana yang dialokasikan untuk peningkatan kapasitas perangkat desa, pengadaan sarana penunjang, dan pelatihan sangat terbatas.

d) Faktor Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam proses administrasi dan dalam memberikan masukan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa masih rendah. Meskipun pemerintah desa telah berusaha untuk melibatkan masyarakat dalam setiap tahap pelayanan administrasi, masih banyak warga yang tidak aktif berpartisipasi dalam musyawarah atau tidak memberikan masukan yang dibutuhkan. Penyebabnya bisa berkaitan dengan kurangnya kesadaran, kesibukan, atau rasa tidak peduli dari masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis, dapat disimpulkan bahwa peran Pemerintah Desa Tenilo dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi telah dijalankan dengan cukup baik. Pemerintah desa telah berupaya menerapkan strategi yang

mencakup perbaikan sarana prasarana, pembagian tugas yang jelas, penguatan koordinasi organisasi, serta peningkatan sikap pelayanan yang ramah. Hal ini telah memberikan dampak nyata terhadap kenyamanan dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, keberadaan sistem organisasi yang tertata dan prosedur pelayanan yang jelas turut memperkuat profesionalisme kerja di lingkungan kantor desa. Namun demikian, karena masih terdapat kendala seperti keterbatasan anggaran, rendahnya penguasaan teknologi informasi oleh aparatur desa, dan kurangnya partisipasi aktif dari masyarakat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di kantor desa tenilo

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Tenilo terhambat oleh berbagai faktor, baik dari sisi sarana, keterampilan perangkat desa, anggaran, maupun partisipasi masyarakat. Pemerintah desa telah berupaya untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, namun untuk mencapai pelayanan yang lebih baik, diperlukan peningkatan infrastruktur, pelatihan perangkat desa, serta dukungan anggaran yang lebih memadai.

SARAN

Agar dapat mewujudkan pelayanan yang lebih berkualitas maka harus mencai hal berikut :

1. Untuk Pemerintah Desa

Pemerintah Desa Tenilo perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan memperkuat kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan, terutama dalam penguasaan teknologi informasi dan juga Pemerintah desa dapat berkoordinasi dengan pihak terkait, seperti penyedia layanan internet, untuk memperbaiki jaringan di desa. Hal ini penting untuk menunjang pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan perkembangan zaman saat ini. Selain itu, pemerintah desa juga disarankan untuk lebih optimal dalam mengelola anggaran yang ada, serta menjalin kerja sama dengan pemerintah daerah maupun mitra eksternal guna menambah dukungan pendanaan dan pengadaan sarana prasarana pelayanan.

2. Untuk Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat berperan aktif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa, dengan ikut serta dalam musyawarah desa, memberikan masukan yang membangun. Kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi aktif dalam proses pembangunan desa akan menjadi dorongan besar bagi pemerintah desa untuk terus berinovasi dan meningkatkan mutu pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tanpa izin dan pertolongan-Nya, karya ini mungkin tidak dapat terselesaikan. Penulis juga menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahku Im ran Dama dan Ibuku tercinta Riko Abdjul, yang senantiasa tulus berdoa dalam setiap sujudnya untuk kesuksesan putrinya. Terima kasih atas segala kesabaran, kasih sayang dan segala bentuk pengorbannya yang diberikan kepadaku. Skripsi ini hanya secuil tanda terima kasih dan syukurku atas perjuangan Ayah dan Ibuku selama ini.

DAFTAR REFERENSI

- Aduwina Pakeh.(2018) *Peran Keuchik Dalam Penyelenggaraan Pembangunan Gampong*. Aceh Barat :Jurnal public policy.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). *Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar*.Sumatera Utara:Warta Dharmawangsa, 14(4).
- Djabu, F., Posumah, J. H., & Tampi, G. B. (2019). *Tata Kelola Administrasi Desa Di Desa Akesibu Kecamatan Ibu Tengah Kabupaten Halmahera Barat*.Halmahera:Jurnal Administrasi Publik, 5(73).
- Hajar, D. S., & SOS, S. (2021). *Pemerintahan Desa dan Kualitas Pelayanan Publik* (Vol. 1).Medan:umsu press.
- Hajar,S.,Ali,K.,&Saputra,A(2021).*Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar*. Tapanuli Selatan:Jurnal Ilmiah Muqoddimah Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramaniora,6(1).
- Lutfianti, E. N., Wilujeng, S., & Hentika, N. P. (2023). *Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Wringinrejo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi*.Banyuwangi:Jurnal Mirai Management, 8(2).
- Mustofa, M. F., Afifuddin, A., & Hayat, H. (2020). *Evektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Studi Pelayanan KK, KTP/E-KTP dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)*.Malang:Jurnal Respon Publik, 14(3), 14-26.
- Mutiawanthi.(2017). *Tantangan “Role”/ Peran yang Dihadapi oleh Mantan Perawat IJEPA Setelah Kembali ke Indonesia*. Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora, Vol. 4, (2)
- Pasaribu, N. T. (2023). *Tata Kelola Pemerintahan Desa*.Medan:Circle Archive, 1(1).
- Prof Drs. Widjaja HAW.(2003) *Pemerintah Desa/ Marga, PT Raja Grafindo persada, Jakarta*.

Sugiman, S. (2018). *Pemerintahan Desa*. Jatiwaringin: Binamulia Hukum 7(1)

Sugiyono (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Suwardono, Edy. 1994. *Teori Peran: Konsep, Derivasi dan Implikasinya*. Jakarta: Gramedia
Pustaka Utama.