JIUBJ Jurnal Ilmiah
Universitas Batanghari Jambi
Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi 23, 1 (2023): 162-167
DOI: 10.33087/jiubj.v23i1.3091
http://ji.unbari.ac.id/index.php/ilmiah

Analisis Pengaruh Kinerja Perangkat Desa terhadap Pelayanan Di Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari

Etty Siswati*, Afriantoni, Niki Kosasi, Linda Sari
STIE Graha karya Muara Bulian, Jambi, Indonesia
*Correspondence email: ettysiswati7933@gmail.com

Abstrak. Tujuan Penelitian ini dan penelitian ini adalah 1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Kerja perangkat desa terhadap Pelayanan, 2. Untuk mengetahui pengaruh Kwantitas Kerja perangkat desa terhadap Pelayanan, 3. Untuk Mengetahui pengaruh Ketepatan Waktu perangkat desa terhadap Pelayanan, 4. Untuk mengetahui pengaruh Efektivitas perangkat desa terhadap Pelayanan, 5. Untuk mengetahui pengaruh Kemandirian Kerja perangkat desa terhadap Pelayanan. 6. Untuk Mengetahui pengaruh Kualitas Kerja, Kwantitas Kerja, Ketepatan Waktu, Efektivitas, Kemandirian Kerja terhadap Pelayanan di Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari. Metode penelitian diskriptif kuantitatf dan kualitatif metode pengumpulan data dengan mengunakan wawancara, observasi dan kuesioner dengan sampel 60 orang responden dan alat analisa data mengunakan skala Likert. Hasil Penelitian 1. Variabel Kualitas Kerja nilai t_{tabel} 1,67303 dan nilai t_{hitung} 0,214 tidak berpengaruh terhadap Pelayanan di Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari. 2. Variabel Kwantitas (X_2) nilai t_{tabel} 1,67303 dan nilai t_{hitung} 0.052 tidak berpengaruh terhadap Pelayanan di Kantor Desa Kehudupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari. 3. Variabel Ketepatan Waktu (X_3) t_{tabel} 1,67303 dan nilai t_{hitung} -0,033. variabel Ketepatan Waktu tidak berpengaruh terhadap Pelayanan di Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari. 4. Variabel Efektivitas (X_4) t_{tabel} 1,67303 dan t_{hitung} 11,278. Efektifitas berpengaruh terhadap pelayanan di Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari. 5. Variabel Kemandirian Kerja (X_5) t_{tabel} 1,67303 dan t_{hitung} 12.843. Variabel Kemandirian Kerja berpengaruh terhadap Pelayanan di Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari. Secara bersama-sama (Silmultan) Nilai F_{hitung} 1136.905 > 2,38 . Artinya Kualitas Kerja, Kwantitas Kerja, Ketepatan Waktu, Efektifitas, Kemandirian Kerja mempunyai pengaruh terhadap Pelayanan di Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari.

Kata Kunci: Kinerja; Pelayanan

Abstract. *The purposes of this study and this research are 1. To determine the effect of the quality of work of village officials on services, 2. To determine the effect of the work quantity of village officials on services, 3. To determine the effect of Timeliness of village officials on services, 4. To determine the effect of the effectiveness of village apparatus village to service, 5. To find out the effect of work independence of village apparatus on service. 6. To determine the effect of work quality, work quantity, punctuality, effectiveness, work independence on services in the office Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari. Quantitative descriptive research methods and qualitative data collection methods using interviews, observations and questionnaires with a sample of 60 respondents and data analysis tools using a Likert scale. Research Results 1. Work Quality Variables ttable value 1.67303 and tcount 0.214 have no effect on service in the office Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari.2. Variable Quantity (X2) ttable value 1.67303 and tcount 0.052 has no effect on Service in the Office Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari. 3. Variable Punctuality (X3) ttable 1.67303 and tcount -0.033. Punctuality variable has no effect on Service in the Office Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari. 4. Effectiveness variable (X4) ttable 1.67303 and tcount 11.278. Effectiveness affects services in the office Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari. 5. Work independence variable (X5) ttable 1.67303 and tcount 12.843. Work Independence Variables affect Service in the Office Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari. Together (simultaneously) Fcount 1136.905 > 2.38 . This means that work quality, work quantity, punctuality, effectiveness, work independence have an influence on services in the office Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari*

Keywords: *Performance; Service*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan dapat dikatakan bahwa sebuah pelayanan tidak akan dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat senantiasa selalu membutuhkan Pelayanan yang baik dan berkualitas dari pemerintah, walaupun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan setiap harapan karena berdasarkan dengan pelayanan yang terjadi selama ini masih sangat berbelit-belit, mahal, lambat, dan amat melelahkan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, Pemerintah Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. (Sinambela, dkk. 2011)

Pemerintah Desa merupakan salah-satu unsur penyelenggara pemerintahan di desa mempunyai tanggungjawab yang besar, baik buruknya penyelenggaraan pemerintahan akan sangat tergantung pada kinerja dari perangkat desa sebagai unsur penyelenggara. Penyelenggaraan pemerintahan desa akan tersusun dan semakin terarah lebih baik bahkan lebih maju apabila kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip tata pemerintahan desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif dan efisien, bersih serta bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme. Salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintah adalah pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh perangkat pemerintah. Perangkat Desa merupakan bagian dari perangkat pemerintah yang merupakan salah satu komponen yang mempunyai peranan pelaksana tugas pemerintah. Perangkat Desa merupakan tenaga kerja yang diangkat oleh pejabat yang berwenang untuk menjalankan tugas pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat. Perangkat desa mempunyai peranan sebagai unsur perangkat pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan dalam rangka mencapai tujuan Negara melindungi segenap bangsa, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Karena dari kinerja perangkat desa yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Kinerja perangkat desa begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas kinerja seorang perangkat maka pelayanan yang diberikan juga semakin baik dan hal tersebut berdampak pada semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut. (Bintoro dan Daryanto, 2017)

Masyarakat setiap waktu menuntut Pelayanan yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani. (Moenir, 2010). Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi kinerja pegawai dengan mengembalikan dan mendudukan "pelayan" dan yang "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya. (Ismail, 2019). Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam pengamatan awal penelitian di Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir, menunjukkan bahwa kemampuan kinerja Perangkat Desa pada kantor Desa Kehidupan Baru dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan masyarakat, hasilnya masih belum terlaksana secara optimal. Hal ini tampak dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat khsuusnya terhadap administrasi yang dibutuhkan masyarakat yang masih belum terlaksana dengan baik. Isu-isu masalah yang terjadi kurangnya kinerja pegawai terhadap pelayanan yang diberikan misalnya dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk seperti pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar Kartu Keluarga (KK), pengantar surat nikah, pengantar

akte kelahiran, kepengurusan surat pindah, surat keterangan tidak mampu, surat izin usaha dan kepentingan administrasi lain di Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir. Keluhan-keluhan masyarakat di Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir yang merasa tidak puas dengan kinerja perangkat desa terhadap pelayanan yang diberikan, baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan, lama waktu pelayanan, keterampilan pegawai dan sarana prasarana sehingga pelayanan kurang berjalan dengan lancar. Keadaan demikian membuat masyarakat sebagai pengguna pelayanan menjadi tidak terpuaskan. (Hardiansyah, 2011); (Rauf dan Maulidiah, 2015)

Masalah-masalah seperti rendahnya kinerja Pelayanan akan membangun citra buruk pada kantor desa, dimana masyarakat yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu pula sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi pemerintah desa, dalam hal ini akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat di kantor desa. (Mursyidah dan Choiriyah, 2020). Kemudian berdasarkan dari hasil observasi awal, terindikasi beberapa masalah kinerja pegawai perangkat sipil negara yang dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat di kantor desa kehidupan baru, antara lain: (1) Kurang optimalnya perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini peneliti indikasikan dari banyaknya masyarakat yang mengeluhkan lambatnya pelayanan yang diterima; (2) Pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan perangkat desa seperti keterlambatan masuk kantor sehingga masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan; dan (3) Sumber daya manusia yang kurang memadai sehingga kinerja perangkat desa terhadap pelayanan yang diberikan juga kurang optimal, seperti belum terampil mengetik surat atau cuek terhadap pelayanan, sehingga masyarakat mengeluhkan lambatnya pelayanan di kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir.

METODE

Jenis Penelitian menurut Sugiyono (2019) adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunan tertentu. Penelitian ini mengunakan jenis penelitian deskriptif kuatitatif dan kualitatif. Penelitian ini akan menguji bagaimana Analisis Pengaruh Kinerja perangkat Desa terhadap Pelayanan di Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari. Penelitian diskriptif adalah Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel Mandiri baik satu variabel atau lebih tampa membuat perbandingan ataumenghubungkan dengan variabel lain.

Dalam penelitian ini, data primeryang diperoleh dari survey dengan menyebarkan kuisioner kepada responden pada masyarakat Desa Kehidupan Baru Kecamtan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari. Sugiyono (2019) populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijhadikan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Desa Kehidpan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir yang berjumlah 240 orang. Sampel adalah sebagian/wakil dari populasi yang diteliti. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan, sampel adalah bagian populasi yang hendak diteliti dan mewakili karakteristik populasi. Apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100, maka sampel yang diambil antara 10% - 15% atau 20% -25% /lebih (Arikunto 2010). Hasil pengamatan yang dilakukan peneliti di kantor Desa Kehidupan Baru, masyarakat yang datang ke Kantor Desa Kehidupan Baru setiap harinya mencapai 25-30 orang perhari. Selama 8 hari peneliti melakukan penelitian, jumlah populasi mencapai 240 responden. Dikarenakan jumlah populasi pada objek penelitian lebih dari 100 orang atau tepatnya 240 orang, maka diambil 25% dari 240 responden atau lebih tepatnya sebanyak 60 orang.

Alat analisa Regresi liner berganda untuk mencari hubungan dan pengaruh antara dua atau lebih variabel indevenden dengan variabel devenden dan taraf singnifikasi. Analisis regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui Kualitas Kerja (X_1), Kwantitas Kerja (X_2), Ketepatan Waktu (X_3), Efektivitas (X_4), Kemandirian Kerja (X_5), terhadap Pelayanan. Adapun Rumus yang digunakan sebagai berikut : $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$

Keterangan : Y = Pelayanan, Kualitas Kerja (X_1), Kwantitas Kerja (X_2), Ketepatan Waktu (X_3), Efektivitas (X_4), Kemandirian Kerja (X_5).

HASIL

Tabel 1
Hasil Analisis Koefisien Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.537	.686		.783	.437
	Kualitas_kerja	-.007	.032	-.004	-.214	.831
	Kwantitas_Kerja	.002	.035	.001	.052	.959
	Ketepatan_waktu	-.006	.019	-.004	-.300	.765
	Efektifiuttas	.582	.052	.472	11.278	.000
	Kemandirian_kerja	.652	.051	.537	12.843	.000

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 1 dapat diperoleh regresi sebagai berikut :

$Y = 534 - 0{,}007\ X_1 + 0{,}002\ X_2 - 0{,}006\ X_3 + 0{,}582\ X_4 + 0{,}652\ X_5$

Interperetasi dari regresi diatas adalah sebagai berikut :

1. Nilai Kostanta (a) Ini berarti jika pariabel Kualitas Kerja (X_1), Kwantitas Kerja (X_2), Ketepatan Waktu (X_3), Efektivitas (X_4), Kemandirian Kerja (X_5), memiliki nilai no (0) maka nilai variabel Pelayanan sebesar 0,537 satuan
2. Nilai koefisien untuk variabel Kualitas Kerja (X_1) sebesar -0,007 . Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu-satuan variabel Kualitas kerja maka variabel Pelanyanan akan berkurang sebesar - 0,007 satuan dengan syarat variabel bebas yang lain tetap. Nilai koefisien regresi Kualitas Kerja (X_1) nilai t_{tabel} 1,67303 dan nilai t_{hitung} 0,214. Hasil pengujian hipotesisi pertama (H1) yang dibangun oleh peneliti menyebutkan bahwa variabel Kualitas Kerja tidak mempunyai pengaruh terhadap Pelayanan . Artinya variabel Kualitas Kerja perangkat Desa Kehidupan Baru tidak berpengaruh terhadap Pelayanan di Kantor Desa Kehidupana Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari.
3. Nilai koefisien untuk variabel kwantitas Kerja (X_2) sebesar 0,002. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu-satuan variabel Kwntitas kerja maka variabel Pelayaan akan naik sebesar 0,002 dengan syarat variabel lain tetap. Nilai koefisien regresi Kwantitas kerja perangkat Desa (X_2) nilai t_{tabel} 1,67303 dan nilai t_{hitung} 0.052. Hasil pengujian hipotesis kedua (H2) yang dibangun oleh peneliti menyebutkan bahwa variabel Kwantitas Kerja perangkat desa tidak mempunyai pengaruh terhadap Pelayanan. Artinya variabel Kwantitas Kerja perangkat Desa Kehidupan Baru tidak berpengaruh terhadap Pelayanan di Kantor Desa Kehudupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari.
4. Nilai koefisien untuk variabel Ketepatan Waktu (X_3) sebesar - 0,006. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu-satuan variabel Ketepatan Waktu maka variabel Pelayanan akan berkurang sebesar-0,006 dengan syarat variabel lain tetap. Nilai koefisien regresi Ketepatan Waktu (X_3) t_{tabel} 1,67303 dan nilai t_{hitung} -0,033. Hasil pengujian hifotesis ketiga (H3) yang dibangun oleh peneliti menyebutkan bahwa variabel Ketepatan Waktu perangkat desa tidak mempunyai pengaruh terhadap Pelayanan. Artinya variabel Ketepatan Waktu perangkat Desa Kehidupan Baru tidak berpengaruh terhadap Pelayanan di Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir
5. Nilai koefisien untul variabel Efektivitas (X_4) sebesar 0,582. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu-satuan variabel Efektivitas maka variabel Pelayanan akan naik sebesar 0,582 dengan syarat variabel lain tetap. Nilai koefisien regresi Efektivitas (X_4) t_{tabel} 1,67303 dan t_{hitung} 11,278. Hasil pegujian hifotesis keempat (H4) yang dibangun oleh peneliti menyebutkan bahwa variabel Efektifitas perangkat desa berpengaruh terhadap pelayanan di Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari.
6. Nilai koefisien untuk variabel Kemandirian kerja (X_5) sebesar 0,652 . Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu-satuan variabel Kemandirian kerja variabel Pelayanan akan naik sebesar 0,652 dengan

syarat variabel lain tetap. Nilai koefisien regresi Kemandirian Kerja (X_5) t_{tabel} 1,67303 dan t_{hitung} 12.843. Hasil hifotesis kelima (H5) yang dibangun oleh penelit menyebutkan bahwa variabel Kemandirian Kerja perangkat desa berpengaruh terhadap Pelayanan di Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari

Tabel 2
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	743.339	5	148.668	1136.905	.000[b]
	Residual	7.061	54	.131		
	Total	750.400	59			

Sumber: data olahan

Pengujian secara simultan variabel Kualitas Kerja (X_1), Kwantitas Kerja (X_2), Ketepatan Waktu (X_3), Efektivitas (X_4), Kemandirian Kerja (X_5), terhadap Variabel Pelayanan (Y) dari tabel anova diatas diperoleh nilai F_{hitung} 1136,905 dengan nilai probabilitas (sig) 0,000 . Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (2,38.) karena nilai F_{hitung} lebih besat dari Ftabel maka dapat disimpulan bahwa variavel Kualitas Kerja (X_1), Kwantitas Kerja (X_2), Ketepatan Waktu (X_3), Efektivitas (X_4), Kemandirian Kerja (X_5), berpengaruh secara simultah terhadap variabel Pelayanan di Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari. Hasil Pengujian Uji F vaiabel Kualitas Kerja (X_1), Kwantitas Kerja (X_2), Ketepatan Waktu (X_3) Efektivitas Kerja (X_4), Kemandirian Kerja (X_5) secara bersama-sama (Silmultan) mempunyai pengaruh terhadap variabel Pelayanan (Y) dilihat dari tabel Anova. Nilai F_{hitung} 1136.905 > 2,38 Artinya Kualiras Kerja, Kwantitas Kerja, Ketepatan Waktu, Efektifitas, Kemandirian Kerja mempunyai pengaruh terhadap Pelayanan di Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari.

Tabel 3
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.995[a]	.991	.990	.36161

Sumber: data olahan

Hasil perhitungan regresi pada tabel diatas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 990. Hasil ini berarti secara persentase dapat disimpulkan bahwa kemampuan menjelaskan secara persentae (%) variabel independen terhad adalaap variabel dependenadalah sebesar 99,0 % dan sisianya 0,1 %di pengaruhi oleh variabel-variabel diluar model yang tidak diteliti.

SIMPULAN

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Kualitas Kerja tidak terdapat pengaruh terhadap Pelayanan di kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari, tidak terdapatnya pengaruh Kwantitas kerja terhadap Pelayanan di Kantor Desa Kehidupan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari, Tidak ada terdapatnya pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Pelayanan di kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro sebo Ilir , adanya pengaruh Efektivitas terhadap Pelayanan di Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari. Adanya pengaruh Kendirian Kerja terhadap Pelayanan Pegawai Kantor Desa Kehidupan Baru Kecamatan Maro Sebo Ilir Kabupaten Batang Hari.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.

Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Pegawai*. Catakan Pertama. Yogjakarta:Gaya Media

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ismail Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Perangkat Dan Komunikasi*

Birokrasi Dalam Pelayanan Publik), Surabaya: Media Sahabat Cendekia

Lailul Mursyidah, Ilmi Usrotin Choiriyah, 2020. *Manajemen Pelayanan Publik.* Sidoarjo: Umsida Press

Rahyunir Rauf & Sri Maulidiah. 2015. *Pemerintahan Desa*. Pekanbaru : Nusa Media

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta:Bumi Aksara.

Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta