

KINERJA PEMERINTAHAN DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KEPENDUDUKAN (STUDI DESA GEMPOL SARU KECAMATAN SEPATAN TIMUR KABUPATEN TANGERANG)

Miftahul Hazami,¹ Doddy Mulyono²

^{1,2}Universitas Yuppentek Indonesia

Email: ¹miftahulhazami@gmail.com ²doddymulyono2020@gmail.com

Abstract

The formulation of the problem in this research is: How does the Gempol Sari village government perform in providing public services in the field of population and apart from that, what are the forms of service? This research uses a descriptive research method using a qualitative approach with the aim of finding, conceptualizing and describing events. -events that occur at the research location and build and discover new theories related to the research matter. The focus of this research is the Government's performance in providing public services and the forms of population services provided by village officials to the community. The results of the research show that the performance of the Gempol Sari village government in providing services to the community is considered quite good, this is reflected in the ability to carry out their duties and responsibilities as community servants, the work enthusiasm possessed by Gempol Sari village officials in carrying out their responsibilities, with attitudes such as The village government is able to provide a service of sufficient quality to the community. It's just that the level of discipline of Gempol Sari village officials is considered to be still lacking, thus becoming an obstacle to the service process. The performance of the village government in providing services in the population sector is seen from the process of implementing services such as procedures or procedures, timeliness and the amount of costs incurred by the community to obtain a service in the population sector which is considered very good. This is reflected in all implementation mechanisms that meet the specified criteria. such as the presence of elements of clarity and certainty, openness, efficiency and economy. The forms of services in the field of population that are often provided by the Gempol Sari village government include administrative ones which include fulfilling personal identity documents, as well as certificates relating to other population issues.

Keywords: Village Government, Population Administration

Abstrak

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kinerja pemerintah desa Gempol Sari dalam memberikan pelayanan publik dibidang kependudukan dan selain itu apa saja bentuk-bentuk pelayanan Penelitian ini menggunakan metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mencari dan mengkonsep serta menggambarkan peristiwa-peristiwa yang terjadi di lokasi penelitian dan membangun dan menemukan adanya teori-teori baru yang berhubungan dengan hal penelitian. Sebagai fokus penelitian ini adalah kinerja Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dan bentuk-bentuk pelayanan dibidang kependudukan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja pemerintah desa Gempol Sari dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dinilai cukup baik hal itu tercermin dari kemampuan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi masyarakat, semangat kerja yang dimiliki oleh aparat desa Gempol Sari dalam menjalankan tanggung jawabnya, dengan sikap seperti itu pemerintah desa mampu memberikan suatu pelayanan yang cukup bermutu kepada masyarakat. Hanya saja tingkat kedisiplinan para aparat desa Gempol Sari dinilai masih kurang sehingga menjadi salah satu penghambat proses pelayanan. Kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan dibidang kependudukan dilihat dari proses pelaksanaan pemberian pelayanan seperti prosedur atau tata cara, ketepatan waktu dan besaran biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk memperoleh suatu

pelayanan dibidang kependudukan dinilai sangat cukup baik hal tersebut tercermin dari semua mekanisme pelaksanaan memenuhi kriteria yang ditentukan seperti adanya unsur kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisien dan ekonomis. Bentuk-bentuk pelayanan dibidang kependudukan yang sering diberikan oleh pemerintah desa Gempol Sari antara lain bersifat administratif yang meliputi pemenuhan dokumen-dokumen identitas diri, serta surat-surat keterangan yang menyangkut masalah kependudukan lainnya.

Kata kunci: Pemerintahan Desa, Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

Status kewarganegaraan Indonesia yang sah terdapat peristiwa pencatatan tertulis dari pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga (KK), hingga pembuatan tanda diri atau identitas penduduk warga Negara Indonesia sebagai hal penting sehingga diperlukan suatu bukti tertulis. Pembuatan data diri berguna untuk mendaftarkan sebagai Warga Negara Indonesia yang sah secara hukum melalui penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) guna mewujudkan cita-cita tersebut salah satunya unsur yang penting adalah menciptakan keseragaman dibidang administrasi kependudukan yaitu menyelenggarakan administrasi dibidang pencatatan data diri Warga Negara Indonesia yang telah dewasa atau sudah menikah.

Penyelenggaran adanya urusan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Kepala Desa yang berdasarkan asas pembantuan dapat dilihat pada pasal 7 ayat (1) huruf f Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yaitu :“Penugasan Kepala Desa untuk menyelenggarakan Sebagian urusan Administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan“. Tugas Kepala Desa dalam urusan administrasi kependudukan dapat membantu masyarakat dalam pembuatan pendaftaran penduduk, pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan.

Administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu tanda identitas atau surat keterangan kependudukan. Dimana dalam hal Pendaftaran penduduk terdapat sebuah peristiwa kependudukan, peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda

Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggi terbatas menjadi tinggal tetap .

Pembuatan Administrasi kependudukan dilakukan oleh pejabat pencatatan sipil yang dibantu oleh kepala desa dalam pelaksanaan penugasan pembantuannya Pejabat pencatatan sipil adalah pejabat yang melakukan pencatatan peristiwa penting yang dialami seseorang pada intansi pelaksana yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan .

Asas tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat atau dari pemerintah Daerah Provinsi kepada Daerah Kabupaten atau Kota untuk melaksanakan Sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi. Salah satu asas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah pusat terhadap pemerintah daerah salah satunya Kepala Desa dalam hal penyelesaian permasalahan administrasi kependudukan tersebut Hal ini dapat berdasarkan asas medebewind atau bisa disebut dengan tugas pembantuan yang merupakan tugas untuk turut serta dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang ditugaskan kepada pemerintah daerah oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah tingkat atasnya dengan kewajiban mempertanggung jawabkan adanya suatu penugasan seutuhnya terutama dalam hal penyelesaian permasalahan administrasi kependudukan yang dialami oleh sebagian besar masyarakat khususnya masyarakat Desa Gempol Sari, Kecamatan Sepatan Timur, Kabupaten Tangerang.

Kepala Desa memberikan keberhasilan pelayanan terhadap masyarakat yang kurang paham akan suatu pentingnya administrasi kependudukan keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan dicapai memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Ukuran atau tingkat optimal KTP-el dapat ditentukan oleh penduduk sebagai penerima pelayanan, dengan adanya Kartu Tanda Penduduk Elektronik tidak dimungkinkan lagi penduduk dapat memiliki Kartu Tanda Penduduk sebagai identitas lebih dari satu ataupun dipalsukan, mengingat dalam Kartu Tanda Penduduk

Elektronik tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman penduduk elektronik data penduduk yang antara lain iris mata maupun sidik jari penduduk yang tidak sama.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian mengenai kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Dan dapat dipahami bahwa pengertian kinerja tidak terbatas pada kinerja individu saja, tetapi juga kinerja kelompok/tim dan kinerja organisasi, yang pada dasarnya bersumber dari kinerja individu.

Menurut Wibowo (2018: 7), kinerja berasal dari pengertian performance, yaitu sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Selain itu, menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo, (2018: 7), kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Sedangkan menurut Mahsun (2016: 25), kinerja (performance) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu.

Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai.

Kinerja instansi pemerintah adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan (Keputusan Kepala LAN No. 239/lx/6/8/2003).

Berdasarkan uraian di atas, maka Peneliti menyimpulkan bahwa kinerja organisasi publik adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi birokrasi pemerintahan secara menyeluruh sesuai tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi

instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dapat diketahui dengan menggunakan penilaian kegiatan organisasi tersebut berdasarkan peraturan, norma dan etika yang berlaku.

Kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik (Sudarto, 2019:3):

- a. Kinerja individu yaitu hasil kerja konkret dan dapat diukur dari hasil kerja individu (Produktifitas kerja), dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam diri individu yang membutuhkan standart kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
 - 1) Kemampuan dan keterampilan aparat dalam menjalankan tugas sebagai pelayan masyarakat.
 - 2) Kedisiplinan aparat
 - 3) Semangat kerja yang dimiliki aparat
 - 4) Sikap aparatur desa dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.
- b. Mekanisme pelaksanaan
 - 1) Prosedur atau tata cara aparat dalam memberikan pelayanan kependudukan pada Masyarakat
 - 2) Waktu untuk menyelesaikan pelayanan kependudukan.
 - 3) Biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kependudukan

Bentuk pelayanan dibidang kependudukan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat, Bentuk pelayanan secara umum terdiri dari pelayanan bentuk tulisan, bentuk lisan, dan bentuk perbuatan. Selain itu juga pelayanan publik berupa tersedianya barang dan jasa (public good and publik regulation). Public good dapat dilihat dari barang-barang yang disediakan oleh pemerintah desa untuk pemenuhan sarana-sarana yang bersifat umum seperti jalan, sarana irigasi bagi sawah-sawah petani, jembatan dan lain- lain. Dan sedangkan public regulation lebih berbentuk kewajiban penduduk untuk memiliki dokumen-dokumen atau surat -surat keterangan bukti diri maupun yang lainnya.

Pada intinya semua jenis kinerja tidak selalu mencerminkan potensi organisasi dan dari beberapa jenis kinerja yang paling penting diperhatikan adalah kinerja individu sebab individu dari tiap-tiap aparatur organisasi mempunyai peran yang sangat menentukan dalam

suatu organisasi. Dikatakan demikian karena baik atau buruknya suatu kinerja proses maupun kinerja organisasi merupakan cerminan dari kinerja perorangan anggota organisasi atau Aparatnya.

Perumusan masalah yang dibuat yaitu sebagai berikut: 1) Bagaimana Kinerja Pemerintahan Desa Gempol Sari, Kecamatan Sepatan Timur, Kabupaten Tangerang dalam memberikan pelayanan publik pada umumnya dalam pelayanan dibidang kependudukan pada khususnya? 2) Apa saja bentuk-bentuk pelayanan publik dibidang kependudukan yang diberikan pada masyarakat Desa Gempol Sari, Kecamatan Sepatan Timur, Kabupaten Tangerang?

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu pendekatan dengan cara memandang objek penelitian sebagai suatu sistem, artinya objek kajian dilihat dari satuan yang terdiri dari unsur yang saling terkait dan mendiskripsikan fenomena-fenomena yang ada (Suharsimi Arikunto, 2013: 209).

Bogdan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Lexy Moleong, 2015: 3). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan tentang Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Dibidang Kependudukan (studi Desa Gempol Sari, Kecamatan Sepatan Timur, Kabupaten Tangerang).:

Dalam penelitian ini yang dijadikan teknik peneltian dalam pengambilan sumber data yang akan analisis informannya yakni :

- a. Pihak internal Aparatur Pemerintah Desa Desa Gempol Sari, Kecamatan Sepatan Timur, Kabupaten Tangerang, antara lain:
 1. Kepala Desa : Juni A.
 2. Sekretaris Desa : Subur Husen
 3. Kepala Seksi Pemerintahan :Wahyu Rayditiya

- b. Pihak eksternal yakni tokoh masyarakat serta masyarakat yang sering melakukan permohonan kependudukan di Kantor Desa antara lain Ibu Encih, Ibu Lidya, Bapak Bajuri, Bapak Amsari dan Ibu Enih seluruhnya adalah warga Desa Gempol Sari

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Desa Gempol Sari Kecamatan Sepatan Timur Kabupaten Tangerang

Gempol Sari adalah sebuah Desa di wilayah Kecamatan Sepatan Timur Kabupaten Tangerang. Desa ini terbagi atas 34 Rukun Tetangga dan 8 Rukun Warga. Berdasarkan Data BPS Kecamatan Sepatan Timur Kabupaten Tangerang, Luas Desa Gempol Sari adalah 3,26 Km².

Awal mula Desa Gempol Sari berdiri atas hasil pemekaran dari Desa Kelor Kecamatan Sepatan Timur pada bulan Agustus tahun 1979. Pengambilan kata Desa Gempol Sari diambil dari nama sebuah kampong Gempol yang padat penduduk dan berdiri sebuah pohon yang bernama Gempol dan kata Sari diambil dari keindahan pohon tersebut maka diambil kesimpulan sebuah kata Desa yaitu Desa Gempol Sari. Desa Gempol Sari berbatasan dengan Sebelah Utara : Desa Kiara Payung, Sebelah Selatan : Desa Kedaung Barat, Sebelah Barat : Desa Sangiang dan Desa Jati Mulya dan Sebelah Timur: Desa Pondok Kelor dan Desa Kelor

Tabel 1 Jumlah Penduduk Desa Gempol Berdasarkan Jenis Kelamin

Desa	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Gempol Sari	7.887	7.450	15.337

Sumber: Penelitian 2023

Tabel 2 Tingkat Pendidikan, Pekerjaan dan Usaha Pertanian Desa Gempol Sari

No	Uraian	Jumlah Jiwa	Persentase
1	Tingkat Pendidikan		
	Taman Kanak-kanak	345	2,68%
	Sekolah Dasar	7494	58,26%
	SLTP	3046	23,68%
	SLTA	1879	14,61%
	Akademi	61	0,47%
	Sarjana	38	0,30%
	Total	12863	100,00%
2	Tingkat Pekerjaan		
	PNS	33	1,34%
	TNI	3	0,12%
	Pensiunan	9	0,36%
	Buruh Harian Lepas	2404	97,49%
	Perangkat Desa	17	0,69%
	Total	2466	100,00%
3	Usaha Pertanian		
	Tanaman Pangan	2460	97,50%
	Peternakan	63	2,50%
	Total	2523	100,00%

Penyusunan organisasi pemerintahan desa di Desa Gempol Sari didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 17 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Desa. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Pemerintahan Desa diselenggarakan oleh Pemerintah Desa.

Gambar 1. Struktur Organisasi Desa Gempol Sari Kecamatan Sepatan Timur Kabupaten Tangerang



2. Kinerja Pemerintahan Desa Gempol Sari

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dalam Pasal 6 Ayat 2 huruf C yang menyatakan bahwa Penugasan kepada Desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan.

a. Kinerja Individu

1) Kemampuan dalam Menjalankan Tugas

Pentingnya kemampuan karena kemampuan adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung kinerja pegawai, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Kemampuan semakin penting karena pimpinan atau dalam hal ini Kepala Desa Gempol Sari memberikan pekerjaan pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan.

Volume atau jumlah pekerjaan yang dilakukan dan jumlah yang dapat diselesaikan, dapat dijadikan sebagai pengukur kemampuan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Jumlah pekerjaan yang diselesaikan aparat sangat bervariasi tiap harinya. Jumlah pekerjaan yang dilakukan banyak apabila jumlah masyarakat yang meminta pelayan juga banyak, sebaliknya apabila sedikitnya jumlah masyarakat atau tidak ada sama sekali masyarakat yang menjadi pemohon pelayanan maka tidak ada yang dikerjakan para aparat desa lebih memilih untuk tukar pendapat mengenai masalah pekerjaan Selain itu kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan juga ditunjang dengan kemampuan untuk mengoperasikan komputer juga dirasa juga mampu meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian suatu pelayanan publik. Desa Gempol Sari memiliki sebagian besar perangkat yang mampu mengoperasikan komputer dengan baik dari sebagian besar perangkat Desa Gempol Sari yang rutin setiap hari berada di kantor desa mampu mengoperasikan komputer dengan baik, jadi apabila sewaktu-waktu ada warga yang mengurus pelayanan surat-surat tidak menggantungkan pada seseorang yang mahir komputer saja, berikut penuturan Sekretaris desa: "Alhamdulillah, sebagian besar perangkat desa yang ada rutin dikantor bisa mengoperasikan komputer, yang bisa komputer disini sekitar 5 orang saja".(wawancara Tanggal 9 Agustus 2023) Dalam proses pelaksanaan tugas khususnya

pelayanan publik akan menjadi lebih baik apabila perangkat desa mempunyai kemampuan yang baik disegala bidang.

2) Kedisiplinan Aparat

Desa Gempol Sari yang harus memiliki perangkat desa yang memiliki mentalitas yang cukup bagus salah satu cerminan dari mentalitas yang bagus adalah tingkat kedisiplinan yang tinggi. Berbicara mengenai disiplin erat kaitannya dengan tingkah laku pegawai dalam menjalankan tugasnya, minimal dapat dilihat dari misalnya kehadiran perangkat desa di kantor dan melaksanakan tugas. Dari pendapat mengenai disiplin perangkat desa tidak lah cukup tanpa dengan melihat situasi langsung dilapangan, pada minggu ke pertama Agustus 2023. Sengaja datang lebih awal dari biasanya yaitu pada pukul 07.30 WIB dimana menurut informasi yang diperoleh merupakan jam buka kantor Desa Gempol Sari untuk menjalankan tugasnya khususnya melayani masyarakat. Peneliti menangkap keadaan kantor desa yang belum siap untuk menjalankan tugas-tugasnya, dikantor desa tersebut hanya terdapat 1(satu) orang perangkat desa, dan pada pukul 08.00/08.35 WIB perangkat Desa Gempol Sari baru lengkap seluruh jumlah dari perangkat desa yang ada. Dari gambaran situasi itu dimana seharusnya pada pukul 07.30 WIB semua perangkat desa sudah hadir di kantor dan siap untuk menjalankan tugasnya khususnya melayani masyarakat. Dan pada saat itu juga kebetulan ada warga yang yang mengurus surat pengantar KTP saat itu juga perangkat desa langsung melayani meskipun hanya dengan 1 (satu) orang perangkat saja.

3) Semangat Kerja Aparat

Kinerja aparat dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan tugas sebagai salah satu indikator untuk mengukur kinerja adalah adanya semangat kerja. Semangat kerja dianggap penting karena hal tersebut berkaitan langsung dengan masing-masing individu aparat seperti sikap dan perasaan berupa kesediaan aparat melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh demi terwujudnya keberhasilan tugas-tugas pada umumnya, dan pelayanan publik pada khususnya.

Mengingat aparat pemerintah desa tidak sendiri dalam melaksanakan tugas-tugasnya maka kesediaan untuk bekerja sama antar anggota dalam suatu organisasi manapun merupakan keharusan untuk memasuki bagian dari organisasi.

Dalam artian berbeda semangat kerja dalam organisasi tersebut ditekankan pada kesediaan untuk saling bekerja sama satu sama lain agar dapat menghasilkan kerja yang lebih baik sehingga dengan kerja yang baik tujuan bersama akan cepat tercapai. Selain itu aparat yang melaksanakan tugasnya telah terikat dengan peraturan-peraturan desa yang sudah ditetapkan termasuk hak dan kewajiban masing-masing perangkat, Dari keterangan yang diperoleh dari petikan wawancara dengan sekretaris desa dapat dikatakan semangat kerja dilandasi oleh tanggung jawab dan tugas yang diembannya yang tercantum dalam struktur organisasi. Berbicara struktur tidak lepas hubungan antara personal didalamnya seperti kerja sama. Dikatakan demikian karena aparat pemerintah desa dalam menjalankan tugasnya saling berkaitan hal ini sesuai dengan pernyataan yang diutarakan oleh Kepala Desa Gempol Sari "Semua tugas yang ada di desa selalu diselesaikan secara bersama-sama, karena masing-masing bidang urusan saling berkaitan".

Berkaitan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari seperti pemberian pelayanan publik perangkat Desa Gempol Sari apabila tidak ada pelayanan yang dikerjakan perangkat Desa Gempol Sari lebih memilih untuk diskusi mengenai proses penyelesaian tugas. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala desa seperti berikut "Kalau pelayanan pas sepi biasanya kami diskusi masalah pekerjaan" (petikan wawancara pada wawancara Tanggal 13 Agustus 2023). Kesediaan untuk bekerja sama juga ditunjukkan dari perangkat yang selalu hadir pada rapat koordinasi yang diadakan rutin setiap hari jum'at. Koordinasi yang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah dibuat setiap satu tahun sekali.

Untuk melihat semangat kerja perangkat desa dapat juga dilihat dari seberapa besar kesenangan dan kepuasan aparat terhadap pekerjaan yang telah menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Kebanggaan terhadap tugas yang diemban membuat gairah untuk bekerja lebih meningkat dan pada gilirannya dapat membantu kelancaran pelaksanaan tugas-tugasnya serta tercapainya penyelenggaraan pelayanan publik secara maksimal.

4) Sikap Aparat

Agar layanan dapat memberikan kepuasan masyarakat baik itu perorangan maupun kelompok yang dilayani, maka aparat atau perangkat selaku pihak pemberi pelayanan harus memenuhi kriteria-kriteria seperti tingkah laku yang sopan santun, sikap ramah tamah dalam penyampaian sesuatu hal. Untuk memperoleh gambaran dari sikap aparat atau perangkat

dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan wawancara dengan sejumlah anggota masyarakat desa setempat selaku responden.

Dalam hal pemberian pelayanan juga dilakukan tanpa adanya diskriminasi misalnya memandang status sosial seperti yang dituturkan oleh Sekretaris desa “Siapa pun yang meminta pelayanan akan dilayani dengan semaksimal mungkin dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku”.

Pernyataan dari sekretaris desa juga sejalan dengan pernyataan warga yang sebagian besar responden menyatakan bahwa menurut sepengetahuannya setiap kali mengajukan permohonan pelayanan pada perangkat desa masyarakat tidak pernah merasa didiskriminasi baik itu status sosial maupun berdasarkan suku bangsa.

b. Mekanisme Pelaksanaan

1) Prosedur

Mengingat begitu pentingnya prosedur atau tata cara dalam pelaksanaan suatu pekerjaan maka pemerintah Desa Gempol Sari menetapkan prosedur atau tata cara yang begitu jelas dan baku dalam memberikan pelayanan dan diharapkan dari prosedur yang telah ditetapkan akan menciptakan suatu kemudahan bagi warga desa sebagai pemohon untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa seperti pelayanan surat-surat keterangan dibidang kependudukan, surat-surat izin maupun pelayanan terhadap penyelesaian masalah-masalah yang terjadi di desa (layanan pengaduan masyarakat). Seperti yang disampaikan oleh Bapak Mahmudin selaku perangkat Desa Gempol Sari menyatakan bahwa “Untuk memperoleh pelayanan surat-menyurat warga minta surat pengantar dari RT terlebih dahulu kemudian warga langsung ke kantor desa”(wawancara Tanggal 06 Agustus 2023)

Adapun beberapa prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengajukan pelayanan surat-menyurat dibidang kependudukan di Desa Gempol Sari adalah sebagai berikut:

- a. Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK) atau KSK, syarat yang harus dibawa adalah surat pengantar yang diperoleh dari RT setempat serta menyertakan Kartu Keluarga yang lama sedangkan untuk warga pendatang wajib menunjukkan dan menyertakan surat

- keterangan pindah dari daerah asalnya. Dan kemudian mengisi belangko seperti yang terlampir pada halaman lampiran.
- b. Surat Pengantar KTP atau Kartu Tanda Penduduk, syarat yang harus dilengkapi yaitu membawa surat pengantar dari RT setempat, dan kartu keluarga atau foto kopi Kartu Keluarga. Bagi warga pendatang wajib menyertakan surat pindah, bagi yang kehilangan wajib menyertakan surat keterangan kehilangan dari pihak kepolisian dan bagi warga yang menurus perpanjangan KTP diwajibkan membawa KTP yang lama. Dan kemudian mengisi belangko yang disediakan oleh aparat desa seperti yang terlampir dalam halaman lampiran.
 - c. Surat Pengantar Akta Nikah, persyaratan yang harus dipenuhi adalah surat pengantar dari pihak RT setempat dimana pengurus bertempat tinggal, menunjukkan KTP yang masih berlaku dan Kartu Keluarga yang disertai dengan foto kopi masing-masing 2 (dua) lembar, kemudian mengisi blangko model N yang terdiri dari N1 sampai N7, pengecualian untuk N1, N5 dan N6. N1 digunakan untuk calon mempelai yang sudah pernah menikah dan menjadi duda atau janda karena perceraian, model N6 hampir sama dengan model N1 diisi oleh calon mempelai yang sudah pernah menikah dan menjadi duda atau janda karena kematian, sedangkan untuk model N5 merupakan surat izin dari orang tua calon mempelai bagi yang akan menikah sebelum batas usia yang ditentukan atau mempelai masih dibawah umur. Setelah prosedur tersebut dilengkapi oleh warga maka barulah dibawa ke KUA untuk diproses lebih lanjut.
 - d. Surat Pengantar Surat Kelahiran, persyaratan yang harus dipenuhi adalah pengantar dari RT dan disertakan juga Surat keterangan kelahiran dari bidan atau dokter, selain itu membawa pula Kartu Keluarga yang asli untuk menambahkan nama anggota keluarga yang baru disertai kan juga foto kopi surat nikah dan KTP orang tua. Untuk mengurus akte kelahiran bagi bayi yang sudah berumur diatas 3 (tiga) bulan disertakan juga surat keterangan kelahiran seperti yang tercantum dalam lampiran.
 - e. Surat Pengantar Surat Kematian, persyaratannya adalah surat pengantar dari RT setempat, surat kematian dari rumah sakit apa bila almarhum meninggal di rumah sakit, kartu keluarga yang asli untuk dicoret nama anggota keluarga yang meninggal.

- f. Surat Keterangan Domisili, persyaratan yang dibutuhkan adalah antara lain surat pengantar dari RT setempat dan menunjukkan KTP asli yang menunjukkan bahwa yang bersangkutan merupakan penduduk Desa Gempol Sari dan mencantumkan fotokopi KTP tersebut.
- g. Surat Keterangan Pindah, syarat-syarat yang ditunjukkan adalah surat pengantar dari RT dan menunjukkan KTP asli dan menyertakan juga fotokopi KTP yang bersangkutan.
- h. Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), persyaratan yang harus dipenuhi oleh pihak pemohon adalah dengan membawa surat pengantar yang telah ditandatangani oleh RT setempat serta melampirkan fotokopi KTP dan pemohon juga menunjukkan KTP yang asli.
- i. Surat keterangan tidak mampu, persyaratan yang harus dipenuhi adalah hampir sama dengan persyaratan untuk mengurus surat-surat keterangan lainnya yaitu pemohon harus membawa surat pengantar dari RT setempat dimana pemohon tinggal dan melampirkan fotokopi KTP dan menunjukkan juga KTP yang asli bagi warga yang sudah mempunyai KTP.

Surat pengantar dari RT merupakan salah satu komponen terpenting bagi pengajuan permintaan pelayanan kepada aparat pemerintah. Apabila seorang warga datang ke kantor desa untuk mengurus surat-surat keterangan kependudukan tidak melengkapi surat pengantar dari RT dimana pemohon tinggal maka pemohon tidak bisa dilayani, jadi prosedur atau persyaratan tersebut mutlak harus ditepati oleh setiap anggota masyarakat.

2) Ketepatan Waktu

Kecepatan proses penyelesaian pelayanan publik seperti pengurusan surat menyurat tidak lepas karena adanya faktor yang mendukung dibelakangnya seperti tersedianya sarana dan prasarana seperti tersedianya 3 (tiga) unit komputer lengkap dengan printer. Dengan adanya sarana seperti itu dan ditunjang lagi dengan kemampuan perangkat Desa Gempol Sari untuk mengoperasikan komputer, maka pelayanan dalam hal surat-menyurat dapat segera terpenuhi. Selain itu sebagai alat penunjang lainnya yaitu 1 (satu) unit mesin ketik manual. Dengan adanya sarana dan prasarana diharapkan akan mampu memperlancar dan mempersingkat waktu dalam menyelesaikan pelayanan publik khususnya dibidang pelayanan kependudukan.

Adapun waktu untuk penyelesaian pelayanan surat-surat kependudukan dan surat-surat keterangan lain sebagai berikut:

- a) Surat Pengantar Nikah, penyelesaian dibutuhkan waktu kurang lebih 1 hari
- b) Surat Pengantar keterangan kelahiran membutuhkan waktu penyelesaian pelayanan ini adalah sekitar 15 sampai 20 menit.
- c) Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), waktu yang dibutuhkan untuk mengajukan permohonan pembuatan sekitar 15 sampai 20 menit dan selanjutnya KTP akan jadi tergantung penyelesaian di Kecamatan.
- d) Surat Pengantar Kartu Keluarga, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan adalah sekitar 15 sampai 20 menit.
- e) Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan adalah sekitar 15 sampai 20 menit
- f) Surat Keterangan tidak mampu, yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kepentingan ini adalah sekitar 15 sampai 20 menit.
- g) g) Surat Keterangan Domisili, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya adalah sekitar 15 sampai 20 menit.
- h) h) Surat Keterangan Pindah, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan surat keterangan tersebut adalah memakan waktu sekitar 15 sampai 20 menit.
- i) Surat Kematian, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan surat tersebut adalah sekitar 15 sampai 20 menit.

Cepatnya penyelesaian pelayanan publik dibidang kependudukan mendapatkan respon yang cukup baik dari masyarakat Desa Gempol Sari setempat terutama bagi warga yang tengah membutuhkan pelayanan surat- surat untuk berbagai kepentingan seperti pelayanan surat-surat kependudukan. Kepuasan yang diperoleh karena faktor ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan publik akan menumbuhkan sikap percaya pada aparatur desa sehingga masyarakat tidak segan-segan untuk datang lagi ke kantor desa untuk mengurus surat-surat yang menyangkut kepentingan-kepentingan kegiatan masyarakat.

3) Biaya

Biaya adalah rincian dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang sesuai ketentuan peraturan yang berlaku. Terhitung mulai 1 Januari

2014, Pemerintah membebaskan biaya administrasi untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian. Pemerintah mengingatkan, aparat yang masih memungut biaya diancam dengan pidana 2 tahun penjara atau denda seberat-beratnya Rp 25 juta, hal ini sesuai dengan Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

3. Bentuk Pelayanan di Bidang Kependudukan

Pada Desa Gempol Sari sebagai suatu pemerintah yang mempunyai fungsi melayani dan mengayomi masyarakat. Sebagai pelayan yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat aparat dituntut untuk memberikan berbagai bentuk pelayanan yang berfungsi untuk memuaskan masyarakatnya, pelayanan yang sering diberikan oleh pihak aparat Desa Gempol Sari adalah pelayanan yang bersifat administratif. Yang dimaksud dengan pelayanan administratif adalah pelayanan yang berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan suatu produk akhir yang disebut sebagai dokumen, misalnya seperti sertifikat, rekomendasi, keterangan tertulis, ijin-ijin dan lain-lain. Sebagai contoh jenis pelayanan adalah pelayanan mengenai surat menyurat atau pelayanan dengan bentuk pemberian surat keterangan seperti pelayanan administrasi kependudukan yang berupa KTP, akta kelahiran maupun kematian, dan pelayanan sertifikat tanah dan lain-lain, adapun bentuk surat-surat yang dikeluarkan oleh pemerintah Desa Gempol Sari adalah mengenai surat-surat kependudukan dan surat-surat non-kependudukan.

Berikut adalah jumlah pengurus surat-surat kependudukan Desa Gempol Sari.

Tabel. 2. Jumlah Surat-surat Kependudukan yang dibuat Desa Gempol Sari

No	Jenis Surat	Jumlah yang Dibuat
1	Surat Pengantar Kartu Susunan Keluarga (KSK) atau KK	143
2	Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP)	219
3	Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB)	194
4	Surat pengantar nikah	79
5	Surat keterangan pindah-datang	27
6	Surat keterangan pindah-pergi	59
7	Surat-surat keterangan lainnya , seperti keterangan tidak mampu, domisili, kelahiran dan, kematian	575
	Total	1296

Sumber: buku register Desa Gempol Sari

KESIMPULAN

Kemampuan para aparat dalam menjalankan tugasnya cukup baik meskipun tingkat pendidikan formal dari sebagian besar perangkat desa hanya mencapai Sekolah Menengah Atas (SMA). Disiplin sebagian perangkat desa dalam hal waktu cukup kurang hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya perangkat desa datang terlambat ke kantor dengan membawa berbagai macam alasan yang di utarakan dan kita ketahui bahwa disiplin adalah faktor penting dalam sebuah proses peningkatan prestasi kerja. Semangat kerja perangkat Desa Gempol Sari cukup baik karena semangat kerja para aparat atau perangkat desa tersebut didasari oleh kewajiban yang diembannya sebagai abdi masyarakat selain itu juga hubungan diantara para perangkat Desa Gempol Sari terjalin karena adanya sikap saling kerja sama sehingga melahirkan suatu keadaan tempat kerja harmonis dan kondusif. Sikap perangkat desa dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan cukup baik dan perlu adanya peningkatan mengingat sikap aparatur pemerintah desa juga sebagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dilihat dari mekanisme pelayanan yang meliputi prosedur pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, ketepatan waktu penyelesaian pelayanan serta biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk memperoleh dan menyelesaikan pelayanan. Mengenai prosedur pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting sebab adanya prosedur yang baku akan lebih mempermudah aparat dalam menyelesaikan suatu pelayanan. Prosedur pelayanan di desa Gempol Sari sangat mudah hal terpenting yang harus di penuhi adalah KTP dan surat pengantar dari RT dimana warga bersangkutan tinggal. Dengan dipenuhinya persyaratan tersebut akan mempermudah proses penyelesaian pelayanan dan hal tersebut akan lebih menguntungkan masyarakat sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan oleh aparat desa akan semakin singkat. Mengenai biaya, terhitung mulai 1 Januari 2014, Pemerintah membebaskan biaya administrasi untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian. Pemerintah mengingatkan, aparat yang masih memungut biaya diancam dengan pidana 2 tahun penjara atau denda seberat-beratnya Rp 25 juta, hal ini

sesuai dengan Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Pelayanan yang diberikan pada masyarakat dilakukan oleh pemerintah Desa Gempol Sari sebagian besar bersifat rutinitas yang dilakukan setiap hari yaitu menyangkut kepentingan administrasi kependudukan masyarakat. Sedangkan pelayanan yang bersifat tidak rutin seperti pembangunan sifatnya tidak rutin, disesuaikan dengan program yang telah ditentukan dan kebutuhan masyarakat desa seperti pelayanan kesehatan, BLT maupun raskin.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, R. N. 1999. Sistem Pengendalian Manajemen, terjemahan: agus maulana. Jakarta: Airlangga.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian, Suatu Praktek. Jakarta: Bina Aksara
- Armstrong, M. and Baron, A. 1998. Performance Management – The New Realities. London: Institute of Personnel and Development
- As'ad , 2010. Manajemen Sumberdaya Manusia. Yogyakarta : BPFE Baron, Greenberg ,2010. Kepemimpinan dan Motivasi, Jakarta : Pustaka Binaman.
- Budiarto. 2017. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Semangat Kerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Purworejo, Purworejo.
- Danim, Sudarwan. 2012. Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dessler, 2011, Manajemen Personalialia, Edisi ke tiga terjemahan, Jakarta: Erlangga. Gibson. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Keempat, Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. Hami. 2012. Manajemen Personalialia & Sumberdaya Manusia Yogyakarta'. BPFE Yogyakarta.
- Fahmi, Irham. 2020. Manajemen Resiko. Bandung: Alfabeta
- Husein Umar. 2011. Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Prima
- I Gusti Ngurah, Gorda, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedua. Denpasar : Astabarata Bali
- Islamy, M Irfan. 2018. "Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara," Pidato Pengukuhan Guru Besar, Jurnal Administrasi Negara, Vol. II, No.1, 2001, Malang.
- James A.F, Stoner, 2010. Management. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice Hall, Inc John, Newstrom, 201 1 .Organizations Behavior, Human Behavior at Work. W. F. MCGraw-Hill International
- Robbins SP & Judge, Timothy 2013. Perilaku Organisasi, Jakarta: Salemba Empat Hal 22.
- Mahmudi, 2020, Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah: Panduan Bagi Eksekutif, DPRD dan Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan Ekonomi, Sosial dan Politik, Edisi ke-2, Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mahsun, Mohamad. 2016. Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Cetakan Pertama. Yogyakarta : Penerbit BPFE-Yogyakarta

- Malayu, Hasibuan, S.P. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2022, Evaluasi Kinerja SDM, cetakan keenam, Bandung: Refika Aditama
- Mardiasmo. 2004. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta: Andi.
- Martinis Yamin dan Maisah. 2010. Kepemimpinan dan manajemen masa depan. Bogor: IPB Press.
- Martoyo Susilo. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisill. Jogjakarta: BPFE
- Moekijat. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: MandarMaju
- Moenir, HAS. 2016. Manajemen Umum Di Indonesia. Jakarta; Bumi Aksara.
- Moleong, Z. L. 2015. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Moleong, J. Lexy. 2016. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari. (2016). Evaluasi dan manajemen kinerja di lingkungan perusahaan dan industri. Yogyakarta: Gajah Mada Univercity Press.
- Nitisemito, 2010, Manajemen Personalialia, Edisi kedua, Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Talizidhuhu. 1984. Dimensi-Dimensi Pemerintah Desa. Jakarta: Bina Aksara.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2019. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurfaizah, 2015. Kepemimpinan, Motivasi dan Semangat Kerja. Surabaya: Kresna Bina Insan Prima.
- Oemar, Yohanes. 2010. Pengaruh pemberian reward terhadap kepuasan kerja karyawan pada bankriau. Jurnal Aplikasi Manajemen, 5(1): 126-131.
- Pasolong, Harbani, 2020, Teori Administrasi Publik, Bandung: Alfabeta
- Prawirosentono, Suyadi. (2019). "Kebijakan Kinerja Karyawan". Yogyakarta: BPFE.
- Riduwan, DR.M.B.A,2013, Metode dan teknik menyusun tesis Bandung Alfabeta
- Robbins, S., dan Timothy A. J. 2012. Perilaku Organisasi, Organizational Behaviour. Buku Terjemahan, Jakarta : Gramedia.
- Ruky , Achmad S.2021. Sistem Manajemen Kinerja. Jakrata: Gramedia
- Saparin, Sumber. (2016). Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan Desa. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke-7. Bandung : Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2000. Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sianipar, JPG. 1998. Manajemen Pelayanan Masyarakat. Jakarta: LAN-RI.
- Simamora, Henry. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sianipar, JPG. 1998. Manajemen Pelayanan Masyarakat. Jakarta: LAN-RI.
- Sinambela. (2016). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:PT Pertja.
- Soetjipto, Budi W. (et. Al). 2010. Paradigma Baru Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Asmara Books
- Syafii, Inu Kencana. 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Administrasi, CV.Alfabeta: Bandung,
- Sudarto, Anam. 2019. Analisis Kinerja Diklat. Profinsi Dati I Jawa timur. Surabaya.Thoha,
- Miftah, 2010. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya, Jakarta : PT Raj a

- Sudarmanto, SIP, Msi (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Suriasumantri, Jujun S. 2017 *Filsafat Umum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sutarto Wijono, 2018 . *Kepemimpinan dalam Perspektif Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2017, *Manajemen Publik*, Jakarta: Grasindo
- Thoha, Miftah. 2015. *Kepemimpinan dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*. Jakarta: CV Rajawali
- Tika, Moh. Pabundu, 2016, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara,
- Timple, A. Dale. 2010. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia Kepemimpinan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Todaro P. Michael. 2020. *Pembangunan Ekonomi Dunia Ketiga Jilid I*, Jakarta Penerbit : Erlangga
- Todaro P. Michael., & Stephen, S. (2004). *Pembangunan Ekonomi Dunia Kesembilan*. Jakarta Penerbit : Erlangga
- Uman, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. (Cetakan Pertama). Bandung : Penerbit CV Pustaka Setia.
- Wahjosumidjo. 2011. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Wibowo. (2018). *Manajemen Kinerja*. Jakarta. Penerbit: Rajagrafindo Persada.
- Widjaja. 2013. *Pemerintah Desa atau Marga*. Jakarta: Karya Grafindo Perkasa.
- Widodo, Untung. 2016. *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Bawahan (Studi Empiris pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Semarang)*. *Jurnal Fokus Ekonomi*. Vol 1, No 2: 92-108
- Veithzal, Rivai. 2011. *Performance Appraisal*. PT. Raja Grafindo. Jakarta Yuli, Sri B. C. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Malang: UMM Press.