



HULONDALO

JURNAL ILMU PEMERINTAHAN DAN ILMU KOMUNIKASI

Available online <https://ejurnal.unisan.ac.id/index.php/ijipik/index>

Analisis Perilaku Aparat Desa dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Desa Momalia 1 Kecamatan Posigadan

Analysis of Village Officials' Behaviour in Improving the Quality of Public Services at Momalia Village Office 1

Ariandi Saputra

Ilmu Komunikasi , Universitas Ichsan Gorontalo, Gorontalo, Indonesia
@ariandi02saputra@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk Analisis Perilaku Aparat Desa dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Desa Momalia 1 Kecamatan Posigadan Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi dan wawancara kemudian dianalisis untuk menghasilkan temuan-temuan yang terkait dengan perilaku aparat desa dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan aparat desa dalam memberikan pelayanan publik di desa Momalia 1 Kecamatan Posigadan sudah menunjukkan kearah peningkatan mutu pelayanan publik tetapi belum berjalan maksimal. Pemberian informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi warga masyarakat kurnag tersampaikan dengan baik sehingga masyarakat harus kembali kerumah untuk melengkapi berkas. Pengetahuan dalam pelayanan oleh aparat desa masih kurang seperti adanya oknum pegawai memberikan pelayanan lebih mendahulukan warga yang dikenalnya. Kesimpulan bahwa perilaku pegawai dalam pemberian layanan di di kantor desa Momalia 1 Kecamatan Posigadan Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan sudah menunjukkan kearah peningkatan mutu pelayanan publik, namun belum begitu maksimal. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan upaya yang komprehensif. Langkah-langkah perbaikan harus mencakup edukasi kepada masyarakat tentang sistem pelayanan publik yang ada, serta penegakan aturan dan etika yang ketat bagi petugas. Selain itu, perlu juga ditingkatkannya koordinasi antar instansi terkait untuk memastikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Kata kunci: perilaku; pelayanan publik

Abstract

This study aims to analyze the behavior of village officials in improving the quality of public services at Momalia 1 Village Office, Posigadan District, South Bolaang Mongondow Regency. The method used is qualitative research method. Data collection techniques include observation and interviews and then analyzed to produce findings related to the behavior of village officials in providing services. The results showed that village officials in providing public services in Momalia 1 village, Posigadan sub-district, have shown an improvement in the quality of public services but have not run optimally. Providing information about the requirements that must be met by community members is not well conveyed so that people have to return home to complete the

file. Knowledge in service by village officials is still lacking as there are unscrupulous employees who give priority to residents they know. conclusion that employee behavior in providing services at the Momalia 1 village office, Posigadan District, South Bolaang Mongondow Regency has shown towards improving the quality of public services, but not yet maximized. To improve the quality of public services, comprehensive efforts need to be made. Improvement measures should include educating the public about the existing public service system, as well as strict enforcement of rules and ethics for officers. In addition, it is also necessary to improve coordination between the government and the public.

Keywords: behaviour; quality of public

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh kantor-kantor pemerintah untuk memberikan bantuan dan kenyamanan kepada warga untuk mencapai tujuan tertentu. Kelancaran dan kemajuan jalannya pemerintahan ditentukan oleh bagaimana menjalankan tugasnya dengan, diantaranya yaitu pelayanan publik. Pelayanan publik menitik beratkan aparatur pemerintahan memberikan pelayanan sebaik- baiknya yang beorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan yaitu masyarakat. Pelayanan publik pada kantor-kantor pemerintahan semakin membaik, baik secara kuantitas maupun kualitas, seiring dengan penerapannya. Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan menitikberatkan pada upaya penyederhanaan pelayanan, percepatan pelayanan, memperpendek birokrasi, transparansi, dan kepastian pelayanan. Melalui perbaikan layanan tersebut, diharapkan keluhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan aparat pemerintah selama ini dapat berkurang. Sinambela dalam Erlianti (2019) mendefenisikan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan perorangan atau masyarakat yang berkepentingan terhadap organisasi sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditentukan. Hulu et al, (2024) dalam hasil penelitian bahwa Secara umum, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Ononazara kurang baik dalam setiap aspek pelayanan publik. Akibatnya, tata kelola pemerintahan Desa Ononazara tidak mencerminkan pemerintahan yang baik karena prinsip-prinsip pemerintahan yang baik tidak diterapkan berdasarkan kepuasan masyarakat dari layanan publik. Daming (2024) dalam penelitiannya pun menyimpulkan bahwa perilaku dalam pelayanan publik sangat penting untuk menyediakan layanan prima yang memuaskan masyarakat. Perilaku petugas pelayanan publik dipengaruhi oleh unsur-unsur seperti budaya organisasi, kepemimpinan, pelatihan, dan insentif, dan dapat dioptimalkan untuk mencapai pelayanan publik yang unggul. Oleh karena itu, membangun strategi yang mendorong perilaku positif sangat penting untuk memberikan pelayanan prima yang diinginkan masyarakat. Dalam hal Birokrasi Pelayanan Publik pada penelitian Ma'aruf, Pricilia, et al (2022) pelayanan sangat dipengaruhi oleh beberapa indikator yaitu indikator produktivitas dan responsivitas yang dilakukan oleh pegawai di Kantor

Kelurahan Talumolo masih kurang baik; indikator akuntabilitas dan responsivitas masih kurang baik; dan indikator produktivitas masih perlu ditingkatkan. mengatakan bahwa perbedaan antara apa yang diharapkan masyarakat secara umum terhadap pelayanan yang diterimanya dengan kenyataan merupakan ukuran kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diberikan merupakan dua faktor penentu utama kualitas pelayanan. Persepsi kualitas pelayanan baik dan memuaskan apabila pelayanan yang diterima atau dialami sesuai dengan harapan. Namun jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan yang dirasakan akan dibawah standar dan tidak memuaskan (Istianto dalam Mohammad, et al, 2023)

Berangkat dari uraian diatas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah di kantor desa Momalia 1 Kecamatan Posigadan Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan masih terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak. Permasalahan pelayanan kepada masyarakat masih banyak ditemui permasalahan. Permasalahan yang ada berdasarkan observasi awal peneliti yaitu pelaksanaan dan penyediaan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat untuk memperoleh layanan tidak berjalan baik. Sebagai akibatnya banyak warga masyarakat harus pulang kembali ke rumah untuk melengkapi berkasnya. Disamping itu, masih ada oknum aparatur dalam pemberian layanan lebih mendahulukan warga masyarakat yang dikenalnya sedangkan banyak masyarakat sedang antri untuk dilayani. Perilaku pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat cenderung untuk memperlambat proses penyelesaian layanan, mencari dalih seperti kekurangan dokumen pendukung, serta ada beberapa aparatur cenderung untuk mengutamakan kepentingan sendiri dengan menempatkan dirinya sebagai majikan daripada sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan permasalahan penelitian ini adalah bagaimana Perilaku Aparat Desa dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Desa Momalia 1 Kecamatan Posigadan Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan

Perilaku pada dasarnya berorientasi tujuan yaitu perilaku orang pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk meraih tujuan-tujuan tertentu, tetapi tujuan tersebut tidak selamanya diketahui secara sadar oleh yang bersangkutan. Dorongan yang memotivasi pola perilaku individu yang nyata dalam kadar tertentu berada pada alam sadar mereka(Hersey dalam Nurdin, 2019). Menurut Thoha dalam Herawati (2023) menjelaskan perilaku birokrasi pada hakekatnya merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya. Perilaku birokrasi sangat menentukan pencapaian hasil maksimal dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Perilaku birokrasi tidak terlepas dari perilaku manusia yang mempunyai fungsi untuk berinteraksi antara satu individu dengan individu lainnya dalam lingkungannya.

Penjabaran defenisi pemerintahan dapat dikatakan sebagai proses, cara, perbuatan dalam hal segala urusan yang dilakukan oleh negara sebagai suatu

organisasi begitupun dalam pemerintahan desa. Menurut Wasitono dan Tahir dalam Raharjo (2021) pemerintahan di sebuah desa memiliki tiga (3) peranan penting yaitu diantaranya pelayanan masyarakat dimana aparat desa memberikan pelayanan dalam bentuk barang dan/ atau jasa publik yang diatur berdasarkan hak asal usul desa bersangkutan ataupun berupa penugasan dari pemerintah supradesa.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh pemberi layanan atau organisasi. Era modernisasi sekarang pelayanan publik telah bermetamorfosa menjadi lembaga atau profesi yang bukan lagi menjadi sebuah aktivitas yang dimana sebagai sebuah profesi haruslah disertai dengan prinsip profesionalisme kepada penerima layanan (Mulyadi, 2018). Menurut Napitupulu dalam Hendrayadi (2022) pelayanan merupakan proses pemuasan kepada kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain yang berdampak sedangkan Sedarmayanti dalam Hendrayadi (2022) menjabarkan bahwa pelayanan merupakan pendekatan holistik di organisasi dimana kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna jasa merupakan penggerak utama dalam organisasi.

Moenir (2010) pihak dalam hal ini masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perilaku aparat yang diharapkan yaitu 1) adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dan efisien tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat seperti waktu ketepatan dalam pelayanan, 2) memperoleh pelayanan secara wajar sesuai standar operasional pelayanan organisasi, 3) mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan dalam hal ini tidak memandang bulu atau sama dalam pelayanan kepada masyarakat, dan 4) membarikan pelayanan yang jujur dan terasas artinya ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan segera kepada penerima layanan.

Bokang, et al (2021) dalam jurnalnya Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia". Pasal 1 angka 3 disebutkan bahwa : "Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai administrasi penyelenggara pemerintahan desa.". Pada penelitian Bokang et al, menelitian kualitas pelayanan pada saat Covid 19 melanda Indonesia yang dimana aparat desa Kolongan sudah melakukan pelayanan publik dengan baik dengan keterbatasan akses kepada masyarakat, tetapi masih banyak kekurangan yang didapatkan dari pihak masyarakat yang tidak patuh pada protokol kesehatan yang sudah diterapkan oleh aparat desa.

II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti memilih penelitian deskriptif dengan jenis pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena secara menyeluruh melalui pengumpulan data yang mendalam. Penelitian ini mengikutsertakan Kepala Desa Momalia 1 Kecamatan Posigadan serta empat anggota staf desa sebagai sumber data. Di tempat penelitian, prosedur pengumpulan data seperti observasi atau pengamatan, wawancara, dan dokumentasi digunakan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Mutu pelayanan merupakan sesuatu yang dimiliki seorang aparatur yang berkemampuan untuk melakukan pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya. Perilaku kerja tidak serta merta melekat pada setiap orang yang baru mulai bekerja. Untuk itu, perilaku aparat dalam memberikan pelayanan perlu terus ditekankan oleh pimpinan agar mewujudkan profesionalitas pegawai. Perilaku aparatur di kantor desa Momalia 1 Kecamatan Posigadan Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik sesuai dengan standar operasional pelayanan.

1) perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan memberikan kemudahan dalam pengurusan tanpa hambatan sehingga pelayanan berjalan baik. Peneliti melakukan wawancara dengan aparat desa mengatakan bahwa :

“kami selaku aparat di kantor desa senang tiasa memberikan kemudahan dalam pengurusan berdasarkan kepentingan masyarakat, misalnya pelayanan surat pengantar akta kelahiran akan tetapi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan tidak membawa beberapa persyaratan dalam pengurusan surat pengantar tersebut dan kami harus menyarankan agar kembali kerumah untuk melengkapinya kembali”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat penerima layanan yang mengatakan:

“pemberian layanan yang dilakukan oleh aparat desa sangat baik dan memberikan penjelasan yang sangat jelas akan tetapi kendalanya saya sebagai masyarakat belum memahami prosedur sebelum mendapatkan pelayanan”

Dari hasil penelitian perilaku aparatur di kantor desa Momalia 1 sudah bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan, namun hanya masih kurang koordinasi dengan aparatur lainnya sehingga ada pelayanan yang terlambat karena pejabat yang berwenang untuk menandatangani dokumen tidak sedang berada ditempat. Dalam pemberian informasi pelayanan tidak dijelaskan secara jelas mengenai persyaratan pelayanan sehingga banyak masyarakat pulang dan mengurungkan niat untuk kembali ke kantor desa untuk melengkapi dokumen yang tidak lengkap.

2) Memberikan pelayanan ikhlas tanpa menggurutu atau mengomel, merupakan gambaran aparat yang bekerja secara profesional dan mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi. Peneliti melakukan wawancara dengan aparat desa menjelaskan bahwa:

“selaku aparat desa kami memberikn pelayan secara wajar tanpa terbebani, rasa kesal pasti ada apabila masyarakat tidak memahami prosedur pelayanan walaupun kami sudah menjelaskan dengan baik tetapi kami tidak menunjukkan kekesalan itu kepada mereka”

dari hasil wawancara dengan informan aparat desa dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan secara wajar namun terkadang ada oknum pegawai yang terpengaruh dengan ulah masyarakat sehingga menimbulkan rasa kesal, namun masih dalam batas kewajaran.

3) Memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan semua masyarakat harus diperlakukan sama oleh aparat karena mereka memiliki hak sama sebagai warga penerima layanan siapapun orang tersebut. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti bersama aparat desa mengatakan bahwa:

“saya selaku pemberi layan kepada masyarakat tidak membeda bedakan status antara kaya dan miskin atau staus sosial karena dalam pelayanan semuanya sama serta tidak ada seoarng pun yang diistimewakan”

Pernyataan itupun didukung oleh aparat desa yang lain yang peneliti dapatkan dengan wawancara:

“kami memberlakukan antrian dengan sehingga siapapun yang datang terlebih dahulu berhak mendapatkan pelayanan terlebih dahulu dan apabila dokumen persyaratan tidak lengkap maka kami memeberikan solusi agar kembali ke rumah untuk melengkapinya”

Temuan dalam penelitian aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah memberikan perlakuan yang sama tanpa membeda bedakan, namun masih ditemukan oknum aparat yang terkadang melanggar aturan antrian apabila ada warga yang dikenalnya.

4) Memberi pelayanan yang jujur dan terus terang adalah indikator terpenting dalam pelayanan karena masyarakat tidak perlu menunggu dan informasi mengenai pelayanan dapat diketahui secara jelas oleh masyarakat penerima layanan. Wawancara yang dilakukan peneliti dengan aparat desa menjelaskan:

“dalam pemberian informasi kami diinstruksikan oleh kepala desa agar memasang papan informasi di kantor desa. Informasi tersebut berisikan persyaratan- persyaratan apa yang harus dilengkapi sebelum mendapatkan pelayanan sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan”

Peneliti pun melakukan wawancara dengan masyarakat penerima layanan yang mengatakan:

“aparatus sudah memberikan informasi dengan menempelkan pengumuman di papan informasi sehingga saya dan yang lain tidak banyak menuntut”

Penelitian ini menemukan aparat dalam pemberian layanan sudah dapat dikatakan belum bersikap jujur dan berterus terang tentang prosedur persyaratan kepada masyarakat, sehingga masyarakat belum mengetahui dan mempersiapkan segala sesuatu sebelum menerima pelayanan.

Perilaku kerja aparatur yang berorientasi pada pelayanan masyarakat harus menjadi obsesi, serta mengutamakan kepuasan masyarakat pengguna jasa harus menjadi komitmen. Dalam penelitian ini diketahui masih terdapat sebagian aparat di kantor desa Momalia 1 Kecamatan Posigadan dalam memberikan pelayanan belum mengarah kepada peningkatan mutu pelayanan, seperti masih terdapat aparatur yang kurang memahami dalam prosedur pemberian layanan, kurangnya semangat kerja yang menyebabkan sering terlambatnya penyelesaian pelayanan kepada masyarakat dan masih ada masyarakat yang diperlakukan khusus dalam pemberian layanan karena merupakan kerabat dari pegawai pemberi layanan. Ndraha dalam Juharni, et al (2010), mendefinisikan bahwa Pemerintahan merupakan kerangka multi-proses yang berfungsi untuk memenuhi serta menjaga kebutuhan dan permintaan barang, jasa pasar, pelayanan publik dan organisasi umum. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut dianggap kurang dan masih diskriminasi, dengan memisahkan berdasarkan beberapa faktor yaitu faktor keuangan dan status sosial, serta menawarkan berbagai jenis bantuan tergantung pada situasi individu yang dilayani. Pemerintahan desa haruslah memperhatikan persoalan mengenai pelayanan yang menyangkut kepentingan umum

Olehnya karena itu, perilaku aparat dalam memberikan layanan memberikan pelayanan merupakan hal penting dalam menunjang penciptaan mutu pelayanan yang diberikan. Hasil pelayanan yang baik atau buruk yang akan dirasakan oleh masyarakat sebagai pihak yang membutuhkan pelayanan dari aparat di kantor desa Momalia 1 Kecamatan Posigadan sebagai pihak yang memberi layanan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan dari pihak yang memberi kepada pihak yang membutuhkan adalah kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian mutu pelayanan secara totalitas. Pencapaian mutu yang demikian harus berlangsung dalam suatu sistem standar operasional mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan perilaku pegawai dalam pemberian layanan di di kantor desa Momalia 1 Kecamatan Posigadan sudah menunjukkan kearah peningkatan mutu pelayanan publik, namun belum begitu maksimal. Hal ini dapat diketahui dari tidak adanya informasi yang menjelaskan prosedur persyaratan yang harus dipenuhi warga masyarakat. Upaya yang

dilakukan secara komprehensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. untuk memperbaiki sistem pelayanan publik saat ini, masyarakat harus selalu diberi pemahaman tentang alur dan persyaratan yang digunakan dalam pelayanan. selain itu, aparat desa harus dikenakan aturan dan etika yang ketat, dan instansi terkait harus bekerja sama lebih baik untuk memberikan layanan yang efisien dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Bokang, Geovana., Posumah, & Palar Novie (2021). *Perilaku Aparat Desa dalam Pelaksanaan Tugas Menghadapi Pandemi Covid -19 di Desa Kolongan Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara*. JAP Jurnal Administrasi Publik Unsrat. No. 111 Vol. VII 2021
- Erlianti, Dila. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. JAPABIS Jurnal Administrasi Publik & Bisnis. Vol. 1, No. 1, Februari 2019, pp. 9-18
- Daming, Mustabir. (2024). *Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima*. JGP Jurnal Governance and Politics. Volume 4, Nomor 1.
- Dwiyanto, Agus. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Haerana & Burhanuddin. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Widina Bhakti Persada. Bnadung
- Hendryady, Agus., dkk (2022). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Eureka Media Aksara. Purbalingga.
- Hulu, Berkat. O., & Dkk. (2024). *Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Ononazara Kecamatan Tugala Oyo Kabupaten Nias Utara (Paradigma Good Governance Dalam Pelayanan Publik)*. MODERAT Jurnal Ilmu- Ilmu Pemerintahan Volume 10, Nomor 1.
- Ikbar, Yanuar. (2014) *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*. Refika Aditama. Bandung.
- Juharni., Rauf, Abdul & Andi Musrifa. (2023). *Analisis Perilaku Aparat Birokrasi Pemerintahan Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar*. Jurnal Ilmiah Ecosystem. Volume 23 Nomor 2.
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Mulyadi, Deddy. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta. Bandung
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cindekia. Surabaya.
- Mohammad Rival., Purwanto & Mediansyah, Achmad Riza. (2023). *Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo*. PROVIDER Jurnal Ilmu Pemerintahan. Volume 2 Nomor 1
- Pricilia, Ma'aruf., Sakir, Mochammad, & Bau, Hasan (2022) *Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo*.

Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi Volume. Volume
1 Nomor 1

Rahardjo, Muiz Muhamad. (2021). *Pokok-Pokok dan Sistem Pemerintahan Desa*.
Rajawali Press. Depok

Riduwan. (2018). *Metode dan Teknik Penyusunan Tesis*. Alfabeta. Bandung.

Yakin, Hapsiah Ipa. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Aksara Global
Akademia. Garut