

EFEKTIVITAS PERANGKAT DESA DALAM PELAYANAN MINIMAL DESA BERDASARKAN PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 2 TAHUN 2017 DI DESA TENGGULI KABUPATEN SAMBAS

Alpiandi As'adi

Institut Agama Islam Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
Email: alpiandiyandi@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effectiveness of village apparatus in providing services to the community based on the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 2 of 2017 concerning Minimum Village Service Standards, by taking a case study in Tengguli Village, Sajad District, Sambas Regency, West Kalimantan Province. The main objective of this study is to comprehensively evaluate the extent to which village apparatus has succeeded in implementing the minimum service standards set by the central government, as well as identifying and analyzing various factors that influence the effectiveness of these services in the context of village government.

The focus of the problem in this study is how effective the Tengguli village apparatus is in providing services based on the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 2 of 2017 concerning minimum village service standards. What are the factors that influence the performance of village apparatus in providing services based on the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 2 of 2017 concerning minimum village service standards.

The research method used in this study is a qualitative approach seen from the type of research, this research is field research. The research approach used in this study is an empirical legal approach, with data collection techniques involving in-depth interviews with village officials and the community, direct observation of the service process, and documentation studies of various documents and archives relevant to the implementation of services in Tengguli Village. Based on the results of research conducted by the researcher, the Tengguli Village Office, Sajad District, has made efforts to provide public services in accordance with the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 2 of 2017 concerning Minimum Village Service Standards. However, the Tengguli Village Office, Sajad District, still has several things that have not been fully implemented to maximize the benefits of the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 2 of 2017 concerning Minimum Village Service Standards. This can be seen in article 5 letter a, concerning the provision and dissemination of service information. This is not yet optimal regarding a notification on an information board in the community environment. Inadequate facilities and infrastructure, Information Technology, and the lack of an administrative registration counter for the community who will submit administrative applications

Keywords: Service Effectiveness, Village Apparatus, Public Service, Minimum Service Standards, Tengguli Village, Village Government

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis efektivitas perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, dengan mengambil studi kasus di Desa Tengguli, Kecamatan Sajad, Kabupaten Sambas, Provinsi Kalimantan Barat. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi secara komprehensif sejauh mana perangkat desa telah berhasil menerapkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat, serta mengidentifikasi dan menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan tersebut dalam konteks pemerintahan desa.

Adapun fokus masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas perangkat desa tengguli dalam pelayanan berdasarkan peraturan menteri dalam negeri nomor 2 tahun 2017 tentang standar pelayanan minimal desa. apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja perangkat desa dalam pelayanan berdasarkan peraturan menteri dalam negeri nomor 2 tahun 2017 tentang standar pelayanan minimal desa.

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif dilihat dari jenisnya penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field research). Pendekatan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris, dengan teknik pengumpulan data yang melibatkan wawancara mendalam dengan perangkat desa dan masyarakat, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen dan arsip yang relevan dengan pelaksanaan pelayanan di Desa Tengguli.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Kantor Desa Tengguli Kecamatan Sajad sudah mengupayakan memberikan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Namun, Kantor Desa Tengguli Kecamatan Sajad masih memiliki beberapa hal yang belum dilakukan sepenuhnya untuk memaksimalkan manfaat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Ini terlihat pada pasal 5 huruf a, mengenai penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan. Hal tersebut belum maksimalnya mengenai sebuah pemberitahuan di papan informasi di lingkungan masyarakat. Sarana dan Prasarana yang kurang memadai, Teknologi Informasi, dan juga masih belum tersedianya loket pendaftaran administrasi bagi masyarakat yang akan melakukan pengajuan administrasi

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Perangkat Desa, Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Minimal, Desa Tengguli, Pemerintahan Desa

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu kewajiban negara untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945. Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik diwujudkan melalui berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Nomor 9 Tahun

2015 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kedua undang-undang tersebut bertujuan untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan daerah, khususnya dalam bidang pelayanan publik (Dwiyanto, 2018).

Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan publik. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, yang menetapkan kriteria dan standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh pemerintah desa. Namun, implementasi standar pelayanan minimal ini masih menghadapi berbagai tantangan di lapangan (Prasojo & Kurniawan, 2020).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat desa masih belum optimal. Beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut antara lain keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang kurang memadai, dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan (Suhendra, 2017; Wibowo, 2019). Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian terkait efektivitas perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Studi kasus di Desa Tengguli, Kecamatan Sajad, Kabupaten Sambas, menunjukkan adanya beberapa permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Observasi awal mengindikasikan kurangnya sarana prasarana pendukung, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administratif, serta ketidaksesuaian dengan beberapa kriteria yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017. Kondisi ini menarik untuk dikaji lebih lanjut guna memahami faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan dan mengidentifikasi strategi perbaikan yang dapat diterapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas perangkat Desa Tengguli dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa, khususnya dalam konteks administrasi kependudukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Lokasi penelitian adalah Desa Tengguli, Kecamatan Sajad, Kabupaten Sambas. Pendekatan yuridis empiris digunakan untuk menganalisis permasalahan dengan memadukan data primer dan sekunder (Marzuki, 2017).

Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan kepala desa, perangkat desa, dan masyarakat Desa Tengguli, serta observasi langsung di kantor desa. Data sekunder meliputi dokumen desa, peraturan perundang-undangan, dan literatur terkait.

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pemilihan informan menggunakan metode purposive sampling untuk memperoleh data yang akurat dari sumber yang kompeten (Sugiyono, 2015). Alat pengumpulan data berupa pedoman observasi dan pedoman wawancara.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2014). Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, serta melakukan member check dengan informan (Creswell, 2013).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas perangkat desa dalam pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Tengguli, Kecamatan Sajad.

PEMBAHASAN

A. Bagaimana Efektivitas Perangkat Desa dalam Pelayanan Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Tengguli Kecamatan Sajad

Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama di tingkat desa sebagai unit pemerintahan terkecil yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Sinambela et al. (2011) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam konteks pemerintahan desa, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting efektivitas penyelenggaraan pemerintahan (Ndraha, 2011).

Standar Pelayanan Minimal Desa (SPM Desa) yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Konsep SPM Desa sejalan dengan teori New Public Service (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2007), yang menekankan pentingnya pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. NPS melihat warga negara sebagai pemilik pemerintahan (owners of government) dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik, bukan sekadar sebagai pelanggan (Denhardt & Denhardt, 2007).

Implementasi SPM Desa di Desa Tengguli menunjukkan adanya upaya pemerintah desa untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, seperti pembebasan biaya pembuatan surat-menyurat. Hal ini sejalan dengan prinsip aksesibilitas dalam teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. (1990), yang menekankan pentingnya kemudahan akses terhadap layanan publik.

Namun, temuan penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara standar yang ditetapkan dalam Permendagri No. 2 Tahun 2017 dengan realitas di lapangan, terutama dalam hal sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Keterbatasan ruang kantor desa menyebabkan tidak tersedianya loket pendaftaran, tempat pengambilan berkas, dan tempat pengaduan sebagaimana diatur dalam Pasal 11 ayat (4) Permendagri tersebut. Kondisi ini mencerminkan adanya gap antara

kebijakan dan implementasi, yang menurut Grindle (1980) dapat mempengaruhi efektivitas kebijakan publik.

Upaya pemerintah Desa Tengguli dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seperti mengoptimalkan peran perangkat desa dan kepala dusun, menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya sumber daya manusia dalam pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan teori manajemen pelayanan publik yang dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler (1992), yang menekankan pentingnya pemberdayaan aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Penyederhanaan pelayanan melalui pemberian kewenangan kepada pemerintah desa untuk mencetak Kartu Keluarga merupakan langkah positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Ini sejalan dengan konsep desentralisasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Rondinelli et al. (1983), yang menyatakan bahwa desentralisasi dapat meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan publik.

Meskipun demikian, masih ditemukan kendala dalam hal sosialisasi informasi terkait persyaratan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan informasi antara pemerintah desa dan masyarakat, yang menurut teori komunikasi pemerintahan yang dikemukakan oleh Graber (2003), dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan publik.

Temuan penelitian juga menunjukkan kurangnya pendekatan pelayanan proaktif dari perangkat desa, khususnya kepala dusun, dalam menyampaikan informasi terbaru terkait pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip responsivitas dalam pelayanan publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006), yang menekankan pentingnya daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, implementasi SPM Desa di Desa Tengguli menunjukkan adanya upaya pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi. Temuan ini menegaskan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap implementasi kebijakan publik, sebagaimana dikemukakan oleh Winarno (2012), untuk memastikan efektivitas pelayanan publik di tingkat desa.

B. Apa saja faktor yang mempengaruhi Perangkat Desa Dalam Pelayanan Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Tengguli Kecamatan Sajad

Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Tengguli, Kecamatan Sajad, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Hasil penelitian mengidentifikasi beberapa faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan.

1. Faktor Pendukung

Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu faktor utama yang mendukung efektivitas pelayanan publik di Desa Tengguli. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2018) bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan elemen krusial dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Di Desa Tengguli, sarana dibagi menjadi dua kategori: utama dan pendukung. Sarana utama meliputi fasilitas pengelolaan data, formulir, dan fasilitas telekomunikasi, sedangkan sarana pendukung mencakup ruang tunggu yang nyaman dan akses jalan yang mudah menuju kantor desa. Keberadaan sarana dan prasarana ini sejalan dengan konsep yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2015) tentang pentingnya aspek tangible dalam pelayanan publik.

Faktor kesadaran masyarakat juga berperan penting dalam mendukung pelayanan publik yang efektif. Tumbuhnya kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan menunjukkan adanya peningkatan partisipasi publik dalam proses pelayanan. Fenomena ini selaras dengan teori partisipasi publik yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2015), yang menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Faktor organisasi dalam pelaksanaan layanan di Desa Tengguli menunjukkan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas antar aparatur desa. Hal ini mencerminkan implementasi prinsip-prinsip manajemen publik yang efektif, sebagaimana diuraikan oleh Osborne dan Gaebler (2012) dalam konsep *reinventing government*. Struktur organisasi yang terdiri dari seksi-seksi dengan tugas spesifik memungkinkan adanya koordinasi dan kerja sama yang baik dalam menjalankan pelayanan publik.

2. Faktor Penghambat

Meskipun terdapat faktor-faktor pendukung, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Tengguli. Salah satunya adalah ketidaklengkapan berkas yang diajukan oleh masyarakat. Permasalahan ini mencerminkan adanya gap informasi antara penyedia layanan dan pengguna layanan, sebagaimana dijelaskan dalam teori asimetri informasi yang dikemukakan oleh Akerlof (1970). Untuk mengatasi hal ini,

diperlukan upaya edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai persyaratan administrasi yang diperlukan.

Keterbatasan perangkat teknologi informasi juga menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan publik di Desa Tengguli. Temuan ini sejalan dengan argumen yang dikemukakan oleh West (2015) tentang pentingnya e-government dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Keterbatasan perangkat seperti komputer di kantor desa Tengguli menghambat proses pengajuan dokumen administrasi kependudukan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Faktor kurangnya informasi dari perangkat desa kepada masyarakat juga menjadi kendala dalam pelayanan publik. Hal ini mencerminkan adanya permasalahan dalam aspek komunikasi publik, sebagaimana dijelaskan oleh Canel dan Sanders (2016) dalam teori komunikasi pemerintahan. Kurangnya informasi dapat menyebabkan kesalahan dalam pengisian dokumen dan ketidakpuasan masyarakat terhadap proses pelayanan.

Temuan-temuan ini memiliki implikasi penting bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Pertama, diperlukan investasi yang lebih besar dalam pengembangan infrastruktur teknologi informasi untuk mendukung proses pelayanan yang lebih efisien. Kedua, perlu adanya program peningkatan kapasitas bagi aparatur desa, terutama dalam hal komunikasi publik dan manajemen informasi. Ketiga, diperlukan mekanisme umpan balik yang lebih efektif untuk mengidentifikasi dan merespons kebutuhan masyarakat secara lebih tepat.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, termasuk fokus yang terbatas pada satu desa dan periode waktu tertentu. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi komparatif antar desa atau antar daerah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan dari hal-hal penelitian ini yaitu ditemukan bahwa:

1. Kantor Desa Tengguli Kecamatan Sajad sudah mengupayakan memberikan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Namun, Kantor Desa Tengguli Kecamatan Sajad masih memiliki beberapa hal yang belum dilakukan sepenuhnya untuk memaksimalkan manfaat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Ini terlihat pada pasal 5 huruf a, mengenai penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan. Hal tersebut belum maksimalnya mengenai sebuah pemberitahuan di papan informasi pengumuman pemerintah Desa di lingkungan masyarakat.

2. Adapun yang menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja perangkat Desa dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tengguli yaitu antara lain: Sarana dan Prasarana yang kurang

memadai, Teknologi Informasi, dan juga masih belum tersedianya loket pendaftaran administrasi bagi masyarakat yang akan melakukan pengajuan administrasi. Dalam hal ini perlu adanya perbaikan dalam proses pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah desa Tengguli untuk memberikan rasa kenyamanan bagi masyarakat yang datang dan ingin melakukan pengajuan administrasi bisa mendapatkan rasa pelayanan yang nyaman tentunya.

3. Efektivitas pelayanan di Desa Tengguli berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa masih belum maksimal, meskipun terdapat upaya untuk memberikan pelayanan terbaik. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Kantor Desa Tengguli cukup memadai, namun masih kekurangan beberapa fasilitas penting seperti loket pendaftaran, tempat pengambilan berkas, dan tempat pengaduan. Pelaksanaan mekanisme pelayanan publik, khususnya administrasi kependudukan, masih memiliki kekurangan dalam hal penyampaian informasi dan sosialisasi persyaratan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akerlof, G. A. (1970). The market for "lemons": Quality uncertainty and the market mechanism. *The Quarterly Journal of Economics*, 84(3), 488-500.
- Canel, M. J., & Sanders, K. (2016). *Government communication cases and challenges*. London: Bloomsbury Academic.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). New York: Routledge.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2007). *The new public service: Serving, not steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif* (2nd ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Graber, D. A. (2003). *The power of communication: Managing information in public organizations*. Washington, DC: CQ Press.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and policy implementation in the Third World*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian hukum: Edisi revisi*. Jakarta: Kencana.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, T. (2011). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (2012). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. New York: Plume.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. (2017). Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2020). Reformasi birokrasi dan good governance: Best practices dari sejumlah daerah. *Jurnal Antropologi Indonesia*, 34(2), 159-175.
- Pusat Kajian Manajemen Layanan Deputy II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara. (2009). *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Raco, J. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif: Jenis, karakteristik dan keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.

- Rondinelli, D. A., Nellis, J. R., & Cheema, G. S. (1983). *Decentralization in developing countries: A review of recent experience*. Washington, DC: World Bank.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2011). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendra, A. (2017). Kesiapan pemerintah desa dalam implementasi undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 14(1), 62-78.
- West, D. M. (2015). *Digital government: Technology and public sector performance*. Princeton: Princeton University Press.
- Wibowo, A. (2019). Kinerja aparatur pemerintah desa dalam pelayanan publik di era otonomi daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(2), 69-84.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.