

**ANALISIS KEPEMIMPINAN KEPALA DESA PEREMPUAN
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT
DI DESA MALIKI AIR KECAMATAN HAMPARAN
RAWANG KOTA SUNGAI PENUH**

DAVID PRAMUJA, MARIO DIRGANTARA, TIO SONGGA TAMAMILE
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email:

pramujadavid21@gmail.com

Mariodirgantara1@gmail.com

Murlinus@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the leadership of the female village head in improving community services in Desa Maliki Air Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh. this type of research is qualitative research. Data collection techniques in this study used interview and observation methods, in which interviews were conducted with 5 informants who were village apparatus of maliki air and the people of maliki air village. The findings of the research show that the head of the women's village has greatly improved services to the community. There are several aspect that have been implemented, including: public services, development services and protection services. It's just that the female village head in the protection service indicator has not fully provided services to the village community.

Kata Kunci : Leadership, Community Service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Kepemimpinan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Maliki Air Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi, dimana wawancara dilakukan terhadap 5 orang informan yang merupakan aparatur desa maliki air dan masyarakat desa maliki air. Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa seacara Kepala Desa Perempuan sudah banyak meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Ada beberapa aspek sudah diterapkan antara lain: Pelayanan Publik, Pelayanan Pembangunan dan Pelayanan Perlindungan. Hanya saja kepala desa perempuan dalam indikator pelayanan perlindungan belum memberikan pelayanan dengan sepenuhnya kepada masyarakat desa mailiki air kecamatan hamparan rawang kota sungai penuh.

Kata Kunci : Kepemimpinan, Pelayanan Masyarakat

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pengertian gender menurut Jary (dalam Salviana dan Sulistyowati, 2010) ada dua pengertian. Pertama kata gender bisa digunakan untuk membedakan antara laki-laki dan perempuan berdasarkan anatomi jenis kelamin. Pengertian yang kedua, terutama pengertian yang digagas para sosiolog dan psikolog bahwa gender lebih diartikan kedalam bagian ‘masculine’ dan ‘feminine’ melalui atribut-atribut yang melekat secara sosial dan psikolog sosial, budaya sosiolog yang menekankan bahwa diskursus tentang gender digunakan ketika diciptakan pembagian secara sosial dalam masyarakat kedalam kategori siapa yang ‘masculine’ dan siapa yang ‘feminime’. Artinya konsep gender ini melekat sifatsifat yang dikonstruksi secara sosial, misalnya apabila laki-laki, dianggap lebih kuat, perkasa, janta, agresif, dan rasional sedangkan perempuan dianggap lemah lembut, cantik, keibuan, pasif dan emosional.

Arham (2019) Hadirnya gerakan perempuan di belahan dunia membawa pengaruh dalam nuansa peregerakan perempuan Indonesia. Pengaruh tersebut dapat dilihat dalam bentuk munculnya ide-ide emansifatif.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas yang menjadi fenomena dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Pelayanan yang begitu lambat dilakukan oleh perangkat Desa Maliki Air Kecamatan Hampanan Rawang Kota Sungai Penuh. Pada pembuatan surat keterangan tidak mampu, Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Dan surat akta kelahiran.
2. Kepala desa perempuan di Desa Maliki Air Kecamatan Hampanan Rawang Kota Sungai Penuh perencanaan pembangunan desa belum maksimalnya dalam mengakses seluruh kebutuhan masyarakat.
3. Kepala desa perempuan sangat minim sekali potensi untuk berbuat kriminalitas di desa ketika terjadi bencana banjir pada malam hari di Desa Maliki Air warga tidak mendapatkan perhatian langsung dari kepala desa yang sejatinya beliau bisa untuk meninjau lokasi bencana secara langsung hanya karena anggapan bahwasanya perempuan tidak layak untuk keluar pada malam hari.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Analisis Kepemimpinan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Maliki Air Kecamatan Hampanan Rawang Kota Sungai Penuh”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimanakah Analisis Kepemimpinan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Maliki Air Kecamatan Hampanan Rawang Kota Sungai Penuh.?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana Analisis Kepemimpinan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Maliki Air Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh.?

Manfaat Penelitian

Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan bagi instansi pemerintahan dan pemerintah daerah di Desa Maliki Air Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh.
2. Mampu menimbulkan kepuasan informasi bagi masyarakat dan terutama pada Desa Maliki Air Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh.

Manfaat Akademik

1. Mampu Memberi Kontribusi Dalam Mengembangkan Khasanah Ilmu Pengetahuan.
2. Dapat Memperkuat Teori-Teori Tentang Analisis Kepemimpinan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Maliki Air Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kepemimpinan Perempuan

Istilah perempuan dapat dipandang dari beberapa konsep misalnya seks (jenis kelamin) yang memandang perempuan secara biologis dan konsep gender yang memandang perempuan secara konstruksi sosial. Menurut jenis konsep, jenis kelamin adalah persifatan pembagian dua jenis kelamin manusia yang ditentukan secara biologis yang melekat pada jenis kelamin tertentu, yakni bahwa laki-laki adalah manusia yang memiliki atau bersifat seperti daftar berikut: memiliki Penis, memiliki jakala (kala menjing), dan memproduksi sperma. Sedangkan perempuan memiliki alat reproduksi seperti rahim dan saluran untuk melahirkan, mereproduksi telur, memiliki vagina dan alat menyusui.

Kesetaraan Gender

Kesetaraan gender dari kata setara yang juga dapat berarti sederajat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sederajat berarti sama tingkatan (kedudukan, pangkat) yang satu tidak lebih tinggi atau tidak lebih rendah dari yang lain.

Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pembangunan Desa

Dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pasal 78 ayat (1) Pembangunan desa bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa dan kualitas hidup manusia serta penanggulangan kemiskinan melalui pemenuhan kebutuhan dasar, pembangunan sarana dan prasarana Desa, pengembangan potensi ekonomi lokal, serta pemanfaatan sumber daya alam dan lingkungan secara berkelanjutan.

Gaya Kepemimpinan

Menurut Rivai dalam Tambunan (2018:87) kepemimpinan seseorang sangat besar perannya dalam setiap pengambilan keputusan, sehingga membuat keputusan dan mengambil tanggung jawab terhadap hasilnya adalah salah satu tugas seorang pemimpin. Dalam hal ini dapat ditarik bahwa gaya kepemimpinan sangat berpengaruh dalam mencapai tujuan organisasi. Tujuan organisasi tidak mungkin tercapai apabila orang-orang didalam organisasi tidak memiliki kinerja yang baik.

Kepala Desa

Berdasarkan undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut (1) Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. (2) Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. (3) Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.

Pengertian Desa

Desa menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan Pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penelitian Yang Relevan

Istri Nursholikah, "Analisis Kepemimpinan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di desa Purworejo kecamatan Wates Blitar tahun 2016". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada anggota masyarakat yang pro dan kontra dengan kepemimpinan kepala desa perempuan, sedangkan metode kepemimpinannya digunakan sensitif terhadap saran dan menggunakan tipe misionaris dan pengembang tipy. Sedangkan untuk hambatan

yang dihadapi kepala desa adalah kesiapan dan kemauan pada saat dibutuhkan oleh masyarakat setempat naik kapan saja. Solusi yang ditawarkan kepada kepala desa dalam mengurangi kepemimpinan adalah dengan tumbuh dari sifat saling percaya. Ketika kita tidak mampu menyelesaikannya sendiri, maka selesaikan dengan sarana untuk mendistribusikan dengan orang-orang terdekat (musyawarah). Persamaan penelitian terletak pada judul karena sama-sama membahas tentang analisis kepemimpinan kepala desa perempuan, sedangkan perbedaannya adalah tempat yang diteliti.

Kerangka Pemikiran

Menurut Nurcholis (2011), pelayanan pemerintahan dibagi menjadi tiga yaitu pelayanan public, pelayanan pembangunan, dan pelayanan perlindungan.

1. Pelayanan public adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada public, yaitu sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki.
2. Pelayanan pembangunan adalah pelayanan pemerintah desa dalam bentuk melakukan pembangunan yang berdampak pada peningkatan pendapatan warga desa baik langsung maupun tidak langsung.
3. Pelayanan perlindungan, adalah upaya pemerintah memberikan rasa aman dan tentram kepada masyarakat.

III. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini bersifat Kualitatif dengan menggunakan Metode Deskriptif. Sehingga penulis ini akan mendeskripsikan bagaimana Analisis Kepemimpinan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Maliki Air Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh. Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen.

Menurut Sugiyono (2017:6), metode kualitatif adalah untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, wawancara terstruktur, dan sebagainya.

Informan Penelitian

Pada penelitian ini, teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti adalah teknik purposive sampling. Menurut sugiyono (2019:54) dalam buku metode penelitian kualitatif dan kuantitatif, purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi social yang diteliti.

Menurut sugiyono (2019:145), untuk memilih informan sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Subjek yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses ekulturasi sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui tetapi juga dihayati.
2. Subjek yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Subjek yang mempunyai waktu memadai untuk dimintai informasi.
4. Subjek yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil kemasannya sendiri.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa/fenomena yang menjadi fokus penelitian. (Sugiyono, 2019:297)

2. Wawancara

Menurut sugiyono, (2019:304) wawancara merupakan penentuan dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. Objek penelitian ini menggunakan teknik wawancara tak berstruktur, adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi yang dimaksud adalah meliputi struktur organisasi, laporan pembelian, catatan persediaan, dan laporan pemebelian yang dilakukan pada perusahaan tersebut serta kegiatan peneliti saat melakukan observasi dan wawancara. (Sugiyono, 2019:314)

Alat-alat wawancara

Menurut sugiyono, (2019:313) supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka diperlukan alat-alat sebagai berikut.

- a. Buku catatan, berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data, dan sekarang sudah banyak computer yang kecil, notebook yang dapat digunakan untuk membantu mencatat data hasil wawancara.
- b. Handphone (HP), berfungsi untuk merekam semua percakapan atas pembicaraan. Penggunaan handphone dalam wawancara perlu memberi tahu kepada informan apakah dibolehkan atau tidak.
- c. Camera, untuk memotret kalau peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan/sumber data. Dengan adanya foto ini, maka dapat meningkatkan

keabsahan penelitian akan lebih terjamin, kanera peneliti betul-betul melakukan pengumpulan data.

Teknik analisis data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan juga dokumentasi kemudian membuat kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Miles and Huberman (1984) dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. (Sugiyono, 2019:321)

1. Data Collection/Pengumpulan

Data Dalam penelitian kualitatif pengumpulan datanya dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, atau gabungan ketiganya (triangulasi). (Sugiyono, 2019:322)

2. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memeberikan gambaran yang jelas dan memepermudah peneliti. (Sugiyono, 2019:323)

3. Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Namun, Miles and Huberman (1984) mengemukakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. (Sugiyono, 2019:325)

4. Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Teknik Keabsahan data

Teknik keabsahan data pada penelitian ini dengan menggunakan Triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kreabilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu, sugiyono (2019:68). Macam-macam Triangulasi sebagai berikut :

1. Triangulasi sumber, menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi teknik, menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda.
3. Triangulasi Metode, usaha mengecek keabsahan data atau mencek keabsahan temuan penelitian. Dalam penelitian ini, triangulasi metode

dilakukan dengan cara menggunakan dua teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi.

Unit analisis

Unit analisis adalah satuan yang akan diteliti dapat berupa individu, kelompok sosial, lembaga, dan komunitas. Sehubungan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka yang menjadi unit analisis adalah Kemampuan aparatur desa dan pelayanan administrasi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik

Menurut Nurcholis (2011), Pelayanan public adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada public, yaitu sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki. Dalam meningkatkan pelayanan publik yang berupa pembuatan surat-surat kepala desa perempuan tidak pernah memperlambat dalam pembuatan surat tersebut. Dan kepala desa perempuan tidak pernah membedakan masyarakat Desa Maliki Air dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Maliki Air Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh.

Pelayanan Pembangunan

Menurut Nurcholis (2011) Pelayanan pembangunan adalah pelayanan pemerintah desa dalam bentuk melakukan pembangunan yang berdampak pada peningkatan pendapatan warga desa baik langsung maupun tidak langsung. Pembangunan yang sekarang sudah meningkat dari pada yang dulu. Dikarenakan dana desa yang sekarang lebih banyak dari pada yang dulu. Sehingga kepala desa perempuan dalam meningkatkan pelayanan pembangunan yang berupa memperbaiki jalan yang rusak, tembok penahan air yang meluap dan melakukan pelatihan-pelatihan dalam meningkatkan SDM.

Pelayanan Perlindungan

Menurut Nurcholis (2011) Pelayanan perlindungan adalah upaya pemerintah memberikan rasa aman dan tentram kepada masyarakat. pelayanan perlindungan dalam meningkatkan pelayanan masyarakat berupa pelayanan yang diberikan kepala desa perempuan di Desa Maliki Air pada saat penanganan banjir yang sering terjadi pada Desa Maliki Air Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh. pada hal penanganan banjir kepala desa perempuan tidak begitu siap dalam memberikan perlindungan pada masyarakat Desa Maliki Air. Biasanya banjir terjadi pada tengah malam hari kepala desa perempuan tidak bisa langsung meninjau lokasi pada saat itu. Perlindungan yang dilakukan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat hanya memberikan karung berisi pasir dan diletakkan di pintu masyarakat supaya air banjir tidak terlalu masuk didalam rumah masyarakat. memperbaiki drainase dan membersihkan drainase dalam

pengecahan banjir di Desa Maliki Air Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan serta dikemukakan saran-saran yang sekiranya berguna untuk pemerintahan dan mahasiswa yang melakukan penelitian melalui Analisis Kepemimpinan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Maliki Air Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan perbaikan-perbaikan yang dianggap perlu untuk seterusnya. Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Dapat disimpulkan dalam Analisis Kepemimpinan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Maliki Air Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh, menurut kepemimpinan kepala desa perempuan dari indikator pelayanan berupa :

1. Pelayanan Publik
2. Pelayanan Pembangunan
3. Pelayanan Perlindungan

Analisis Kepemimpinan Kepala Desa Perempuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Maliki Air Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh sudah cukup baik. Dilihat dari indikator kepemimpinan kepala desa perempuan dalam meningkatkan pelayanan masyarakat sudah cukup dikatakan baik. Hanya saja kendalanya kepala desa perempuan dalam memberikan perlindungan pada malam hari belum dikatakan sudah baik. Dikarenakan perempuan tidak bisa keluar malam, akan tetapi kepala desa perempuan yang bersikap tegas dalam memberi perintah kepada aparat desa maliki air untuk membantu dalam penanganan banjir.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Sumber Dari Buku :

- Adisasmita, Rahardjo. 2013. Teori-teori Pembangunan Ekonomi. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Amirullah, G., & Susilo, S. (2018). Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Pada Konsep Monera Berbasis Smartphone Android. WACANA AKADEMIKA: Majalah Ilmiah Kependidikan, 2(1), 38-47
- Hanif Nurcholis, 2011. Pertumbuhan dan penyelenggaraan pemerintahan desa. Jakarta : penerbit ERLANGGA
- Hasibuan, Malayu SP, 2009, Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan, Cetakan Keenam, CV. Haji Masagung, Jakarta.
- Moenir. 2003. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid 1- 2. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2019. Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif. Penerbit Alfabeta.
- Sutikno, S. 2014. Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi. Kepemimpinan Dalam Organisasi.
- Sutrisno, Edy. 2010. Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana

Sumber Dari Jurnal :

- Abdika, Y., Arham, M. A., & Sudirman, S. (2019). Pengaruh Metode Tanya Jawab Terhadap Hasil Belajar Siswa. Jambura Economic Education Journal, 1(2), 88–98. <https://doi.org/10.37479/jeej.v1i2.2522> ada
- Astuti, Dewi, Rahman. 2018. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan makasar Jakarta Timur. E-ISSN: 2614-3747. Jakarta: Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen Vol.1 No 1 2018:154- 155. Di ambil dari : <http://journal.stiekusumanegara.ac.id/index.php/managerial/article/view/20>
- Tambunan, H. (2018). The dominant factor of teacher's role as a motivator of students' interest and motivation in mathematics achievement. International Education Studies, 4(4), 144–151. <https://doi.org/10.5539/ies.v11n4p144>

Sumber Dari Undang-Undang :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang standar Pelayanan Publik
- Undang Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public