

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN KANTOR  
DESA KARANGANOM KECAMATAN KLATEN UTARA  
DALAM PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

**Peminatan :**

**Manajemen Sumber Daya Manusia**



Diajukan Oleh :

**Galih Fachrudin Priyambodo**

**NIM : 1821100051**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN**

**JULI 202**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### ANALISIS KINERJA KARYAWAN KANTOR DESA KARANGANOM KECAMATAN KLATEN UTARA DALAM PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT

Diajukan Oleh :

**GALIH FACHRUDIN PRIYAMBODO**

NIM. 1821100051

Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Dewan penguji skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Widya Dharma Klaten

Pada tanggal 18 Juli 2022

**Pembimbing Utama**

**Pembimbing Pendamping**



**H. Abdul Haris S.E., M.M., M.Pd**  
NIK 690 098 194



**H. Arif Julianto SN, S.E., M.Si**  
NIK 690 301 250

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



**Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd**

NIK. 690 098 194

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS KINERJA KARYAWAN KANTOR DESA KARANGANOM KECAMATAN KLATEN UTARA DALAM PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT

Diajukan Oleh :

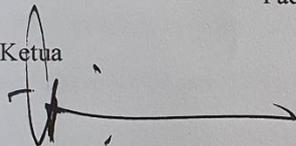
**GALIH FACHRUDIN PRIYAMBODO**

NIM. 1821100051

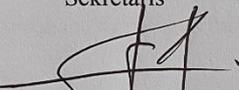
Telah dipertahankan dan disetujui oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten dan diterima  
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Pada tanggal 2 Agustus 2022

Ketua  


Dr. Sutrisno Badri., SE., M.Sc  
NIK 690 208 290

Sekretaris  


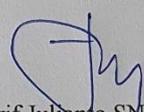
Sarwono Nursito, SE., M.Sc  
NIP. 19761215 200501 1 001

Penguji Utama



H. Abdul Haris., SE., MM., M.Pd  
NIK 690 098 194

Penguji Pendamping



H. Arif Julianto SM., SE., M.Si  
NIK 690 301 250

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Sutrisno Badri., SE., M.Sc  
NIK 690 208 290

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Galih Fachrudin Priyambodo  
NIM : 1821100051  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa karya ilmiah / skripsi / tesis

Judul : **ANALISIS KINERJA KARYAWAN KANTOR DESA  
KARANGANOM KECAMATAN KLATEN UTARA  
DALAM PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT**

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam karya ilmiah / skripsi / tesis ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima *sanksi* akademik berupa pembatalan ijazah dan pencabutan gelar yang saya peroleh dari karya skripsi ini.

Klaten, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



GALIH FACHRUDIN PRIYAMBODO

## **MOTTO**

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”.

(Q.S. Al-Baqarah : 216)

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Kinerja Karyawan Kantor Desa Karangnom Kecamatan Klaten Utara Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat**”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten, oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan masukan dan *kontribusi* dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. H. Triyono, M.Pd., selaku Rektor Universitas Widya Dharma Klaten beserta seluruh pemimpin universitas.
2. Bapak Dr. Sutrisno Badri, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Bapak H. Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten sekaligus selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.

4. Bapak Arif Julianto SN, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi, terima kasih telah memberikan ilmu serta nasihat yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak. selaku Dosen Penguji Skripsi, telah berkenan memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
6. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.
7. Kepala Desa dan seluruh Perangkat Desa di Kantor Desa Karanganom Kecamatan Klaten Utara yang telah memberikan kesempatan dan kerjasamanya kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Orang tua penulis Bapak tercinta Mujiyo Latif Jauhari dan Ibu tercinta Rosidah serta Kakak Penulis Shinta Marlinda Kusumaningratri dan Rizki Maulana yang tiada henti memberikan doa dan dukungan bagi penulis, sungguh tidak ada kata yang mampu *mendeskripsikan* rasa terima kasih penulis selain dengan terus mendoakan, menyayangi, berbakti dan berusaha agar menjadi anak dan adik yang *sholihah* serta sukses dunia dan akhirat, Dan yang banyak memberikan masukan, semangat dan waktunya dalam penyusunan skripsi ini, Ratna Dian Septiana., A.Md. *Jazakumullah Khairan Katsiran.*
9. Seluruh teman-teman seperjuangan di Kelas Malam Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma terima kasih untuk perjuangan dan pembelajaran selama ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan atau kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam Bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Klaten, Juli 2022

Penulis,

Galih Fachrudin Priyambodo

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	3
C. Penegasan Judul .....	4
D. Batasan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
G. Sistematika Penulisan Laporan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Hasil Penelitian Relevan .....	20
C. Skema Rangka Penelitian Diskripsi Kualitatif.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	25
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	25
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	25

C. Jenis dan Sumber Data.....	26
D. Tahapan Penelitian.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	30
G. Keabsahan Data.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
A. Deskripsi Subjek Penelitian .....	33
B. Hasil Penelitian .....	34
C. Temuan Hasil Penelitian .....	56
<b>BAB V SIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>61</b>
A. Simpulan .....	61
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Keberhasilan suatu organisasi tidak selalu di ukur dengan berapa besarnya keuntungan yang di dapatkan oleh organisasi melainkan ada hal lain yang lebih penting yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang berada di dalam sebuah organisasi. Saat ini dalam era globalisasi sangat dibutuhkan SDM yang bermutu yang memiliki kualitas karena keberhasilan organisasi tidak luput dari kualitas sumber daya manusia atau karyawan yang ada di dalamnya. Semakin baik kualitas pegawai suatu organisasi maka semakin tinggi kemampuan organisasi tersebut dalam memuaskan masyarakat. Sumber daya manusia atau pegawai adalah aset yang berharga yang harus di perhatikan dan dibina dengan baik guna menghasilkan SDM atau pegawai yang kompeten dan memiliki daya saing yang tinggi. Kinerja organisasi akan naik turun sejalan dengan kinerja pegawai organisasi itu sendiri. Hal ini menunjukkan ada hubungan yang positif antara karyawan dengan organisasi.

Kualitas aparat pemerintah tercermin dari kemampuan atau kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan beban tugas masing-masing (Mohi & Mahmud, 2018). Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak

melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Pettalolo, 2019). Jadi kinerja merupakan hal yang penting bagi perusahaan atau organisasi.

Didalam berbagai bidang kehidupan masyarakat, pemerintah memainkan peran yang sangat penting, peran yang dimainkan oleh pemerintah tersebut bisa berupa fungsi sebagai pengatur, sehingga tata tertib kehidupan masyarakat dapat tercipta lewat peran tersebut (Aler et al., 2017). Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintah pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam bidang/sector yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, dan lain-lain (Musdalipa et al., 2017). Pada dasarnya setiap dari manusia membutuhkan pelayanan bahkan pada kenyataannya dapat dikatakan bahwa sebuah pelayanan tidak akan dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat senantiasa selalu membutuhkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas dari pemerintah, walaupun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan setiap harapan karena berdasarkan dengan pelayanan yang terjadi selama ini masih sangat berbelit-belit, mahal, lambat, dan amat melelahkan.

Salah satu kantor pemerintah yang menunjang kegiatan masyarakat adalah Kantor Desa Karangnom, Kecamatan Klaten Utara, Kabupaten Klaten. Sebagai salah satu kantor yang berfungsi untuk melayani masyarakat, tentunya kualitas kerja pegawai yang bekerja di kantor tersebut akan mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam mengajukan layanan di sana. Berdasarkan observasi dan wawancara singkat yang dilakukan oleh peneliti di awal,

diketahui bahwa saat ini kondisi Kepala Desa Karangnom sedang kosong dan diisi oleh PJ Kepala Desa dari Kecamatan. Beberapa hal tersebut mempengaruhi kinerja pegawai dengan masih banyaknya laporan masyarakat yang belum dilayani atau terselesaikan serta tugas-tugas laporan yang masih belum selesai bahkan setelah melewati batas pengerjaan yang ditentukan.

## **B. Alasan Pemilihan Judul**

Berdasarkan fenomena yang ditemukan oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kinerja Karyawan Kantor Desa Karangnom Dalam Pelayanan Publik Pada Masyarakat**”. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Oleh karena itu manajer harus menjamin bahwa perusahaan atau suatu organisasi memiliki tenaga kerja yang tepat di tempat yang tepat, dan pada saat yang tepat, yang memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang akan menolong perusahaan tersebut mencapai sarana-sarana secara keseluruhan secara efektif dan efisien (Abdullah, 2017).

Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup organisasi

tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya (Damayanti et al., 2018).

Pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat diuntut profesionalitas dalam bekerja sehingga apabila kinerja pegawai suatu organisasi pemerintah dapat terlaksana dengan baik maka yang diharapkan dapat memberikan sesuatu yang baik pula terhadap masyarakat. pegawai pemerintahan merupakan tulang punggung birokrasi pemerintahan, dengan tujuan pegawai yaitu untuk menjamin penyelenggaraan tugas dan kebijakan dari pemerintahan serta pembangunan secara berdayaguna dengan dukungan pegawai yang profesional, bertanggung jawab, jujur dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karir yang di titik beratkan pada kinerja pelayanan pegawai, sehingga dengan kinerja yang baik pegawai dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat (Taufan, 2018).

### **C. Penegasan Judul**

Sebelum penulis menguraikan pembahasan lebih lanjut, terlebih dahulu akan dijelaskan istilah dalam judul skripsi ini untuk menghindari kekeliruan bagi pembaca, maka perlu adanya penegasan judul. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan pembatasan terhadap arti kalimat dalam skripsi ini.

Adapun judul skripsi ini adalah “**Analisis Kinerja Karyawan Kantor Desa Karangnom Dalam Pelayanan Publik Pada Masyarakat**”. Berikut adalah penjelasan mengenai istilah-istilah dalam judul tersebut :

### 1. Kinerja Pegawai / Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Pettalolo, 2019)

### 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat (Larasati, 2019).

## **D. Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Luas Lingkup hanya meliputi Kantor Desa Karangnom Kecamatan Klaten Utara Kabupaten Klaten

2. Fokus penelitian adalah pada kinerja pegawai dan pelayanan publik di Kantor Desa Karangnom Kecamatan Klaten Utara Kabupaten Klaten

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kinerja karyawan Kantor Desa dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat Desa Karangnom Kecamatan Klaten Utara Kabupaten Klaten .
2. Mengetahui upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan Kantor Desa Karangnom Kecamatan Klaten Utara Kabupaten Klaten.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Setelah penelitian ini selesai dilakukan, ada beberapa manfaat yang diharapkan dapat dicapai dalam penulisan, yaitu :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan dan merupakan syarat kelulusan.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literature tentang kinerja karyawan kantor desa dalam pelayanan pada masyarakat sekaligus menambah wawasan mahasiswa.

### 3. Bagi Organisasi / Objek Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penentu kebijakan dan menjadi bahan pertimbangan dalam proses kerja pegawai Kantor Desa Karangnom Kecamatan Klaten Utara Kabupaten Klaten.

## **G. Sistematika Penulisan Laporan**

Untuk mempermudah memahami dalam penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan terdiri dari lima bab, yang diuraikan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi terdiri dari latar belakang, alasan pemilihan judul, penegasan judul, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang Landasan teori, Hasil Penelitian yang Relevan, Skema Kerangka Penelitian.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang desain penelitian, tempat dan waktu penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data

### **BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang isi gambaran umum organisasi, identifikasi responden, hasil dari penelitian, abalisis data dan pembahasan hasil penelitian

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran.

## **BAB V**

### **SIMPULAN & SARAN**

#### **A. Simpulan**

Setelah menjalankan penelitian dengan menguraikan semua kajian pada penelitian ini, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan berdasarkan temuan-temuan yang didapat bahwa kinerja pegawai di Kantor Desa Karanganom masih belum sepenuhnya dapat dikatakan baik. Hal ini diungkapkan peneliti karena masih ada beberapa temuan yang tidak berjalan sesuai indikator dan keinginan dari masyarakat, antara lain masih belum ada kepastian ketepatan waktu, kondisi kepemimpinan di kantor yang kurang merangkul, dan masih adanya pegawai yang kurang disiplin dalam pekerjaannya.

Adapun faktor pendukung pada kinerja pegawai ini adalah fasilitas yang telah disediakan oleh kantor, yaitu berupa komputer, kamera dan alat cetak KTP yang menunjang kecepatan kinerja para pegawai, kondisi kantor yang mudah diakses juga memudahkan warga untuk mengajukan permohonan layanan. Selain itu faktor penghambatnya terletak pada sumber daya manusia yang masih kurang memadai untuk mengoperasikan komputer, serta kesulitan pegawai berkomunikasi dengan pimpinan karena posisi Kepala Desa yang sedang kosong dan hanya diganti oleh pejabat sementara.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka ada beberapa saran yang akan disampaikan kepada Kantor Desa Karangnom :

1. Perlu adanya penambahan pegawai dan pelatihan bagi kegiatan pengoperasian perangkat alat bantu seperti komputer, kamera dan alat pencetak KTP.
2. Perlu adanya evaluasi dan saling mengingatkan antar pegawai untuk menjaga kualitas, kecepatan, sopan santun dan ketepatan dalam melayani para warga yang datang. Selain itu, kedisiplinan dalam ketepatan waktu juga perlu mendapatkan perhatian khusus.
3. Perlu adanya kebijaksanaan dan koordinasi terkait jabatan Kepala Desa yang saat ini sedang kosong, karena tanpa sosok pemimpin maka akan terjadi kebingungan di level pegawai. Para pegawai akan mudah kebingungan dalam meminta arahan dan tanda tangan Kepala Desa terkait saat mengurus keperluan warga.
4. Perlu riset lanjutan kualitatif, deduktif, uji model SQL Server multi lini publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abijaya, S. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pemdes Kedungbunder Kec. Gempol Kabupaten Cirebon. *Jurnal SOSFILKOM : Jurnal Sosial, Filsafat Dan Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Cirebon*, 13(02), 33–47.
- Alfian, Y. (2019). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat. *Jisipol*, 3(1), 59–69.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Ardana, K. dkk. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Golla, J., Rondonuwu, A., & Kairupan, J. (2018). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–11.
- Istianto, B., & Maulamin, T. (2018). Analisis Kapasitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Studi Kasus di Desa Cibuntu Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10–27.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles of Marketing Seventeenth Edition Global Edition*. Pearson Education, Inc.
- Kusnendar, A. (2018). Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Administrasi Publik*, 2, 1–8.
- Malawat, S. H., & Octaviani, N. (2019). Kinerja Aparatur Desa Sebagai Ujung Tombak Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 1.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rosdakarya.
- Norliani, E., Herman, M., & Fibriyanita, F. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintahan Desa Cahaya Baru Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito

Kuala. *Repository Universitas Islam Kalimantan, 1*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/6638>

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Media Sahabat Cendekia.

Prakoso, I. A., Suryaman, M., & Nugraha, B. (2021). *YUME: Journal of Management Desa xyz Kabupaten Karawang*. 4(2), 233–241. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.343>

Robbins, S. P. (2016). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.

Ropi, P., Wijaya, A. F., & Papilaya, F. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Buletin Poltanesa*, 22(1), 348–356. <https://doi.org/10.51967/tanesa.v22i1.465>

Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–10.