



**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA APARATUR DESA BAJO
KECAMATAN SOROMANDI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK**

Ati Kusmiati¹, Ikbal Irawan[✉]

Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima, Indonesia

[✉]Corresponding Author: ikbal.stiebima@gmail.com

Author Email: atistiebima@gmail.com

Article History:

Received July 2020

Accepted September 2021

Published November 2021

*Keywords: Community
Perception, Performance*

Abstract: *Government officials work in accordance with the regulations that have been made, both from work procedures to work mechanisms. In fact, government officials carry out their duties differently from the law. This study aims to determine the public's perception of the performance of the Bajo Village apparatus, Soromandi District in improving public services. The type of research used in this research is descriptive method. The population taken is from 6 (six) Hamlets in Bajo Village with a total population of 721 people. Then the sampling is calculated based on the Slovin formula. The sample taken is part of the population or community in Bajo Village with a random sampling method of 87 people. In this study, the data analysis technique used was t-test one sample (t-test one sample). The results of the study on the variable number of samples (N) were 87 people. The value of tcount compared to ttable is $185.781 > 1.990$, then this shows H_0 is rejected and H_a is accepted and for the hypothesis the significant value of is in the Sig column. (2-tailed) with a significant value level of $0.000 < 0.05$, the decision is H_a is accepted and H_0 is rejected. This means that the performance variable has a positive value in improving public services.*

Sejarah Artikel

Diterima: Juli 2020

Direvisi: September 2021

Diterbitkan: November

2021

Kata kunci: *Persepsi
Masyarakat, Kinerja*

Abstrak: *Aparatur pemerintah berkerja sesuai dengan peraturan yang telah dibuat baik dari tata cara kerja sampai mekanisme pekerjaan. Kenyataannya aparatur pemerintah melaksanakan tugasnya cenderung berbeda dari undang-undang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur Desa Bajo Kecamatan Soromandi dalam meningkatkan pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Populasi yang diambil yaitu dari 6 (enam) Dusun di Desa Bajo dengan jumlah populasi sebanyak 721 orang. Kemudian untuk penarikan sampel dihitung berdasarkan rumus Slovin. Sampel yang diambil merupakan bagian dari populasi atau masyarakat yang ada di Desa Bajo dengan metode pengambilan sampel secara acak (Random Sampling) sebanyak 87 orang. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis data t-test satu sampel (t-test one sample). Hasil penelitian pada variabel jumlah sampel (N) sebanyak 87 orang. Nilai t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} didapat sebesar $185,781 > 1,990$, maka ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima dan untuk hipotesis nilai signifikan α pada kolom Sig. (2-tailed) dengan taraf nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka keputusannya adalah H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya variabel kinerja bernilai positif dalam peningkatan pelayanan publik.*



How to Cite: **Kusmiati, A., Irawan, I.**, (2021). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Bajo Kecamatan Soromandi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi, 6 (2) DOI : 10.31932/jpe.v6i2.1267

PENDAHULUAN

Optimalisasi kinerja aparat pemerintah desa penting sebagai sumber dari keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah. Ditinjau dari Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yang mengatur kewenangan-kewenangan daerah yang dimulai dari pemerintahan provinsi dan pemerintahan kabupaten atau kota termasuk lembaga paling kecil yaitu pemerintahan desa. Dalam bermasyarakat terdapat norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia, salah satunya yaitu norma kesopanan, dengan norma kesopanan kita dapat saling menghargai dan menghormati antar sesama, dan terciptanya keharmonisan dalam bermasyarakat (Mukmin, et.al., 2018).

Menurut Herlina (2019) setiap aparat dalam pemerintahan harus menanamkan norma kesopanan ini pemerintah didalam proses pelayanan publiknya. Namun realitanya banyak dari aparat-aparatur dalam organisasi pemerintah ketika melakukan pelayanan publiknya cenderung kurang dalam sikap santunnya kepada masyarakat. Sebagai warga Negara Indonesia yang mempunyai semboyan Bhineka Tunggal Ika yang mempunyai arti meskipun berbeda tetapi tetap satu, penggunaan semboyan Bhineka Tunggal Ika sebagai gambaran bagaimana persatuan dan kesatuan Bangsa dan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang tercakup atas budayanya yang beraneka ragam, bahasa-bahasa daerahnya, ras, suku bangsa, agama dan kepercayaannya. Semboyan ini berlaku untuk semua warga Negara Indonesia tanpa terkecuali, para pejabat dan aparat pemerintah pun dalam pelayanan publik harus profesional dan tidak membeda-bedakan menurut status social (Wasil dan Mahfuz, 2020)

Bentuk pemberian pelayanan masyarakat harusnya dapat mejadi cerminan bagaimana sebenarnya rasa rasa keadilan untuk seluruh anggota masyarakatnya, dikarenakan hal tersebut adalah menjadi tugas pokok pemerintahan agar mampu dan menjadi mediasi dalam hal penciptaan rasa keadilan tersebut bagi setiap masyarakatnya. Kebanyakan para aparat pemerintahan desa masih menganggap remeh masyarakat yang kurang mampu. Menurut Edison (2016) kedisiplinan kinerja aparat pemerintah penting untuk keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan. Dalam berkerja yang terpenting yaitu kedisiplinan dalam waktu kerja. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan spesifiknya ada pada pasal 77 dan pasal 85 yang berfungsi dalam mengatur terkait penentuan waktu kerja.

Aparatur pemerintah berkerja sesuai dengan peraturan yang telah dibuat baik dari tata cara kerja sampai mekanisme pekerjaan. Tetapi kenyataannya aparat pemerintah melaksanakan tugasnya cenderung berbeda dari undang-undang yang dimaksudkan diatas, masih seringnya keterlambatan dalam bekerja serta masih adanya aparat-aparatur pemerintahan yang ketika masih dalam jam kerja sudah pulang lebih dulu (Mardiyasari dan Supriyadi, 2015). Aparatur pemerintah menganggap remeh pekerjaan yang dibuat sehingga apapun yang dikerjakan oleh aparat pemerintah semau mereka, tetapi apabila terjadi sesuatu masalah maka tenaga kerja akan menyalahkan pemerintah atau bisa disebut persepsi masyarakat.

Menurut Mangkunegara (2016) menyatakan bahwa persepsi pada



hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci untuk memahami bahwa persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu tatanan yang benar terhadap situasi.

Sedangkan Hasibuan (2016) menjelaskan pengertian persepsi adalah kesan seseorang tentang memahami bagaimana kita menerima stimulus tersebut. Persepsi biasanya dimengerti sebagai bagaimana informasi yang berasal dari organ yang terstimulasi diproses, termasuk bagaimana informasi tersebut diseleksi, ditata dan ditafsiran. Menurut Uha dan Ismail (2015) menyatakan persepsi adalah suatu proses dengan mana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesannya untuk memberi arti tertentu pada lingkungannya, persepsi masyarakat dalam penelitian ini dikhawatirkan akan berdampak pada kinerja aparatu pemerintahan.

Pada era reformasi istilah kinerja bagaikan barang komoditi yang laris dijual, baik dijual oleh mereka dari kalangan praktisi, pemerhati, maupun akademisi. Kendati sesungguhnya belum diketahui dan di pahami secara benar apa yang dimaksud dengan kinerja, bagaimana ukuran kinerja, dan bagaimana upaya untuk meningkatnya kinerja. Kinerja individu perorangan (*individual performance*) dan organisasi (*organizational performance*) memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan oleh kelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Sementara itu, individu atau sekelompok orang sebagai pelaksana dalam menjalankan tugas,

wewenang dan tanggung jawab dengan baik, sangat tergantung kepada struktur (manajemen dan teknologi) dan sumber daya lain, seperti keuangan dan peralatan yang dimiliki oleh organisasi. Dengan demikian, kinerja lembaga (organisasi) salah satunya ditentukan oleh kinerja sekelompok orang sebagai pelaku organisasi.

Kesimpulannya kinerja adalah hasil kerja baik secara kuantitas maupun kualitas dari apa yang dikerjakan berdasarkan standar yang telah ditetapkan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilakukan dalam jangka waktu tertentu yang dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Terkait dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan public yang dikhususkan dalam penelitian ini yaitu kantor kepala Desa Bajo Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima yang kualitas pelayanannya tidak diketahui secara pasti bagaimana kualitasnya. Lahirnya Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 terkait Desa (UU Desa) tentunya mempunyai konsekuensi atau dampak dalam pemeberian hak kepada aparat desa untuk secara leluasa menumbuh kembangkan dan memperkuat prakarasa lokalnya, semangat kemandirian dan otonominya.

Dalam pemberian kewenangan berdasarkan undang-undang tersebut diatas kepala desa dilimpahkan wewenang yang sangat besar dalam peneyelenggaraan pemerintahannya sendiri, pelaksanaan pembangunan desa, membina masyarakatnya, serta pemberdayaan masyarakatnya sendiri. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif dan efeisien jikalau seluruh kalangan masyarakatnya memperoleh layanan yang mudah dengan penerapan prosedurnya dapat sesingkat mungkin, cepat serta dapat



memuaskan masyarakat. Dalam proses berjalannya otonomi daerah, aparatur pemerintahan daerah khususnya di Desa Bajo Kecamatan Soromandi diharuskan dapat melayani masyarakat dengan baik serta dapat menyebabkan masyarakat yang menjadi tanggungjawabnya menjadi sejahtera. Kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Titik berat otonomi daerah saat ini adalah Desa/kelurahan atau kecamatan, dimana pelayanannya yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa persepsi masyarakat di Desa Bajo pelayanan aparatur Desa terhadap masyarakat berpendapat bahwa banyak kendala-kendala yang sering mereka temui terutama pelayanan aparatur Desa Bajo tidak memuaskan dan kurangnya komunikasi antara masyarakat dengan seseorang pelayanan di kantor Desa Bajo, kemudian pendanaan di setiap Dusun tidak merata, di sini masyarakat menganggap bahwa kinerja mereka tidak sesuai dengan harapan masyarakat, fasilitas yang ada di kantor Desa tersebut kurang memadai, dan pegawai di kantor Desa Bajo dikenal masyarakat kurang disiplin dalam jam kerja, sering pegawai keluar di jam kerja, pulang sebelum waktunya dan membuat masyarakat menemui pegawai dalam hal keperluan administrasi sehingga masyarakat menunggu lama kedatangan pegawai tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini telah dilaksanakan di Desa Bajo Kecamatan Soromandi, Jln. Pantai Utara Bajo Soromandi Kabupaten Bima. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Adapun Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifatsifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Instrumen dalam penelitian ini yaitu kuesioner dengan Skala Likert atau skala sikap. Populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 721 orang masyarakat yang diambil yaitu dari 6 (enam) Dusun di Desa Bajo Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima. Adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 87 orang dengan menggunakan rumus slovin dengan teknik pengambilan simple random sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu t-test satu sampel (*t-test one sample*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Menurut Arikunto (2016) pada bagian ini akan digambarkan atau dideskripsikan dari data masing-masing informasi mengenai identitas diri mulai jenis kelamin dan umur dalam bentuk deskriptif akan ditampilkan karakteristik sampel yang digunakan di dalam penelitian, yang disajikan pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Karakteristik Responden

| No. | Keterangan | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----|----------------------|-----------|----------------|
| 1 | Jenis Kelamin | | |
| | Laki-Laki | 68 | 78,2 |
| | Perempuan | 19 | 21,8 |
| | Jumlah | 87 | 100 |
| 2 | Umur (Tahun) | | |
| | 20-25 | 27 | 31,0 |



| | | |
|---------------|-----------|------------|
| 26-30 | 21 | 24,1 |
| 31-35 | 16 | 18,4 |
| >35 | 23 | 26,4 |
| Jumlah | 87 | 100 |

Sumber : Data diolah, 2021

Dari tabel 1 diatas, Jenis kelamin yang paling dominan adalah jenis kelamin laki-laki sebanyak 68 orang (78,2%) sedangkan untuk jenis kelamin perempuan sebanyak 19 orang dengan persentase 21,8%. Sedangkan berdasarkan umur responden yang paling banyak adalah umur 20-25 tahun sebanyak 27 orang dengan persentase 31,0% dan yang paling sedikit atau terendah yaitu umur 31-35 tahun sebanyak 16 orang dengan persentase 18,4%.

Uji validitas adalah menguji apakah tiap-tiap butir kuesioner benar-benar telah mengungkapkan faktor yang diteliti. Semakin validitas suatu alat ukur, semakin tepat alat ukur tersebut mengenai sasaran. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila rhitung (*persen correlation*) lebih besar dari pada rtabel. Nilai rhitung dapat diketahui melalui SPSS *persen correlation* (Sugiyono, 2019). Hasil uji validitas yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item Pernyataan | r_{hitung} (<i>Persen Correlation</i>) | r_{tabel} | Status |
|----------|-----------------|--|-------------|--------|
| Kinerja | X.1 | 0,318 | 0,300 | Valid |
| | X.2 | 0,310 | | Valid |
| | X.3 | 0,340 | | Valid |
| | X.4 | 0,411 | | Valid |
| | X.5 | 0,381 | | Valid |
| | X.6 | 0,329 | | Valid |
| | X.7 | 0,337 | | Valid |
| | X.8 | 0,323 | | Valid |
| | X.9 | 0,362 | | Valid |
| | X.10 | 0,436 | | Valid |
| | X.11 | 0,388 | | Valid |
| | X.12 | 0,407 | | Valid |
| | X.13 | 0,478 | | Valid |
| | X.14 | 0,305 | | Valid |
| | X.15 | 0,308 | | Valid |
| | X.16 | 0,410 | | Valid |

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa hasil uji validitas diketahui nilai r_{hitung} pada masing-masing butir pernyataan lebih besar dari pada r_{tabel} . Maka semua item atau butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan setelah diketahui bahwa kuesioner yang digunakan valid. Reliabilities adalah suatu nilai yang

menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam menguku gejala yang sama. Suatu alat ukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Instrumen dinyatakan handal jika memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,60. Pengujian reliabilitas dalam penelitian menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Hasil uji



reliabilitas yang telah dilakukan sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Standar Cronbach's Alpha | Status |
|----------|------------------|--------------------------|----------|
| Kinerja | 0,667 | 0,60 | Reliabel |

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel kinerja memenuhi *Standar Cronbach's Alpha*. Oleh karena itu kesimpulannya bahwa variabel tersebut dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau handal sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis lebih lanjut.

Guna mengetahui mengenai penilaian persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur Desa Bajo Kecamatan Soromandi, peneliti menggunakan Analisis *One Sample T-test*. Analisis ini digunakan untuk menguji signifikansi (*test value*). *Test value* yang digunakan adalah sebesar 75, oleh karena itu dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji *One Sampel Statistics*

| One-Sample Statistics | | | | |
|-----------------------|----|---------|----------------|-----------------|
| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| Total | 87 | 71.3793 | 3.58369 | .38421 |

Sumber : Data diolah, 2021

Dari tabel 4 di atas, rata-rata (mean) secara keseluruhan adalah 71,3793, standar deviasi yang menunjukkan keheterogenan yang terjadi dalam data sebesar 3,58369,

dan standard error mean adalah 0,38421. Selanjutnya peneliti tampilkan hasil hitung Uji t menggunakan SPSS.

Tabel 5. Hasil Uji *One Sampel Test*

| One-Sample Test | | | | | | |
|-----------------|---------|----|-----------------|-----------------|---|---------|
| Test Value = 75 | | | | | | |
| | t | Df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | Lower | Upper |
| Total | 185.781 | 86 | .000 | 71.37931 | 70.6155 | 72.1431 |

Sumber : Data diolah, 2021

Kemudian untuk menentukan nilai t_{hitung} dari tabel di atas didapat sebesar 185,781. Sedangkan untuk tabel distribusi dicari pada $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (df) $n-1$ atau $87-1 = 86$, hasil diperoleh dari t_{tabel} sebesar 1,990. Artinya nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($185,781 > 1,990$) maka ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima dan untuk hipotesis nilai signifikan α pada

kolom *Sig. (2-tailed)* dengan taraf nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka keputusannya adalah H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya variabel kinerja bernilai positif dalam peningkatan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa persepsi masyarakat berpengaruh



terhadap kinerja aparatur Desa Bajo Kecamatan Soromandi dalam meningkatkan pelayanan publik dengan taraf nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($185,781 > 1,990$) maka H_a ditolak dan H_o diterima sedangkan nilai signifikan α sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak.

Kinerja pemerintah desa terutama aparatnya memegang peranan yang sangat besar dalam menentukan keberhasilan sebuah program pembangunan. Apabila kinerja aparat pemerintahan itu baik maka akan berdampak baik bagi sebuah pembangunan begitu pula sebaliknya apabila kinerja aparat pemerintah buruk maka hal itu juga berdampak buruk bagi pembangunan. Hal demikian tergantung bagaimana kinerja aparatur Desa dalam pelayanan publik sehingga masyarakat dapat menikmati dan merasakan peningkatan kualitas kerja aparatur Desa Bajo Kecamatan Soromandi.

Kinerja aparat desa harus sesuai dengan pedoman yaitu konstitusi atau undang-undang yang telah dibuat untuk mengelola dan menangani urusan desa. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa 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 public. Selain dari pada itu kinerja aparatur Desa dapat dilihat berpengaruh atau tidaknya dalam pelayanan publik tergantung dari 5 dimensi diterapkan, seperti yang dikemukakan oleh Zeithmil dalam Wasil dan Mahfuz (2020) yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati).

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Kinerja apartur Desa Bajo Kecamatan Soromandi berpengaruh positif dalam meningkatkan pelayan publik dengan nilai signifikan α sebesar $0,000 < 0,05$. Pelaksanaan aparatur Desa Bajo dalam pelayanan publik belum terlaksana secara maksimal seperti 5 dimensi dalam kualitas pelayanan publik yaitu dimensi *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Hal tersebut diharuskan dijadikan sebagai acuan dan indikator untuk meningkatkan kualitas pelayana publik

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendektan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Edison, A. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. ed. Alfabeta: Bandung.
- Hasibuan, M. S. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Herlina, V. 2019. "Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Desa Dalam Menyelenggarakan Pemerintahan Desa." *Jurnal Development* 7 (1): 49–59. <http://182.253.67.62/index.php/JD/article/view/129>.
- Mangkunegara, A. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mardiyasari, P. D., Supriyadi. 2015. "Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Aparat Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Bangunharjo Sewon Bantul." *Jurnal Citizenship: Media Publikasi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan* 4(2): 181–94.



Mukmin, Z, Ruslan, Kurniati, S. 2018. "Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pembangunan Di Desa Suak Ribee Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan* 3(1): 106–11.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed. Methods)*.

Uha, Ismail, N. 2015. *Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Kinerja*. Jakarta: Kencana.

Wasil, M, Mahfuz. 2020. "Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Lenek Lauk Menggunakan Metode Naive Bayes." *Infotek : Jurnal Informatika dan Teknologi* 5(1): 140–46

M

