



Persepsi Masyarakat tentang Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa dalam Menangani Program Pelayanan Publik di Desa Jati Kecamatan Saguling Kabupaten Bandung Barat

Dikdik Jamaludin^{1*}, Makmur²

¹⁻²Universitas Teknologi Digital, Indonesia

Jl. Cibogo indah III- Bodogol, Kelurahan Mekarjaya, Kec. Mekarjaya, Kota Bandung, Jawa Barat

Korespondensi penulis: dikdikjamaludin55@gmail.com*

Abstract. *Within the framework of implementing village autonomy, village government plays a strategic role as the spearhead of the provision of high-quality, effective public services that meet community needs. As the frontline government unit, villages are expected to fulfill the principles of good governance through transparent, accountable, participatory, and responsive services. This study aims to explore the performance of government personnel in Jati Village in providing public services, while also analyzing community perceptions of the quality of services received. This study used a descriptive qualitative method with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation studies. The results indicate that, in general, the community of Jati Village has a positive perception of the performance of village government officials, particularly regarding punctuality, friendly service, and information transparency. Village officials are considered capable of responding to community administrative needs fairly quickly and clearly. However, several obstacles were identified that affect the optimization of public services, including the lack of active community participation in the village decision-making process and a low understanding of applicable administrative procedures and service mechanisms among some residents. These obstacles impact the effectiveness of interactions between the village government and the community, potentially delaying the completion of certain services. In response to these challenges, the Jati Village Government is striving to increase transparency in its performance by openly disseminating information, expanding access to community participation in village deliberation forums, and implementing educational and outreach programs related to public service procedures. These efforts are expected to not only strengthen the performance of village officials but also build community awareness, understanding, and involvement in supporting the creation of higher-quality and sustainable public services.*

Keywords: *Community, Human Resources, Perception, Performance, Public Service.*

Abstrak. Dalam kerangka pelaksanaan otonomi desa, pemerintahan desa memiliki peran strategis sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Desa sebagai satuan pemerintahan terdepan diharapkan mampu memenuhi prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui pelayanan yang transparan, akuntabel, partisipatif, dan responsif. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kinerja sumber daya aparatur pemerintahan di Desa Jati dalam memberikan pelayanan publik, sekaligus menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat Desa Jati memiliki persepsi positif terhadap kinerja aparat pemerintahan desa, khususnya terkait ketepatan waktu, keramahan pelayanan, dan keterbukaan informasi. Aparat desa dinilai mampu menindaklanjuti kebutuhan administrasi masyarakat dengan cukup cepat dan jelas. Meski demikian, ditemukan sejumlah hambatan yang memengaruhi optimalisasi pelayanan publik, antara lain kurangnya partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan desa serta rendahnya pemahaman sebagian warga terhadap prosedur administrasi dan mekanisme layanan yang berlaku. Hambatan ini berdampak pada efektivitas interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat, sehingga berpotensi memperlambat penyelesaian layanan tertentu. Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Pemerintah Desa Jati berupaya meningkatkan transparansi dalam kinerja melalui penyampaian informasi secara terbuka, memperluas akses partisipasi masyarakat dalam forum musyawarah desa, serta melaksanakan program edukasi dan sosialisasi terkait prosedur pelayanan publik. Upaya ini diharapkan tidak hanya memperkuat kinerja aparatur desa, tetapi juga membangun kesadaran, pemahaman, dan keterlibatan masyarakat dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berkelanjutan.

Kata kunci: Masyarakat, Sumber Daya Manusia, Persepsi, Kinerja, Layanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Desa adalah sebuah kelompok masyarakat yang memiliki wilayah sendiri dan bertanggung jawab mengatur urusan masyarakat di dalamnya. Pemerintahan desa merupakan bagian yang penting dalam sistem pemerintahan Indonesia, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Tugas pemerintahan desa mencakup mengurus urusan pemerintahan, pembangunan, dan kegiatan masyarakat, yang dilakukan berdasarkan keinginan masyarakat, warisan leluhur, serta adat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa juga merupakan pemerintahan yang memiliki otonomi sendiri, berhak mengurus urusan pemerintahannya sendiri.

Sumber daya manusia yakni hal yang sangat penting dan menjadi bagian strategis serta dasar dalam sebuah organisasi. Dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya, sdm dianggap sebagai aset yang paling berharga karena memiliki peran besar dalam menentukan berhasil atau gagalnya program progresif organisasi dalam menerapkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Tidak hanya menjadi produk, para personel juga berperan sebagai pengemudi yang sangat penting dalam kemajuan organisasi. Proses organisasi juga ditentukan oleh kualitas dan kemampuan sumber daya manusia di bidang ilmu komputer. Semakin berkualitas sumber daya manusia dari sebuah organisasi, maka semakin baik Pemerintah desa memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program-program pembangunan yang efektif dan efisien.

Desa Jati, Kabupaten Bandung Barat, merupakan salah satu desa yang memiliki program pemerintah desa yang beragam, namun masih terdapat beberapa permasalahan dalam implementasinya seperti anggaran yang terbatas, infrastruktur yang kurang memadai, kurangnya partisipasi aktif dari masyarakat dan kurangnya pemahaman dari masyarakat itu sendiri terkait tugas dan fungsi aparat pemerintahan desa. Berdasarkan survei awal, masyarakat Desa Jati memiliki persepsi yang beragam tentang kinerja aparatur pemerintah desa seperti pelayanan yang baik, menjalankan program kerja yang efektif dan transparan, memberikan keadilan bagi masyarakat yang tentunya hal tersebut mengacu pada kesejahteraan masyarakat dalam menangani program-program pemerintah desa.

Meskipun terdapat beberapa penelitian tentang kinerja aparatur pemerintah desa, namun masih sedikit penelitian yang fokus pada persepsi masyarakat tentang kinerja aparatur pemerintah desa dalam menangani program-program pemerintah desa dari perspektif SDM. Oleh karenanya, riset ini mempunyai tujuan untuk mengisi gap tersebut dengan mengeksplorasi persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah desa dalam menangani program-program pemerintah desa di Desa Jati, Kabupaten Bandung Barat, dari perspektif SDM.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Persepsi

(Sobur,2003:445). Persepsi memiliki akar kata yang dalam, yaitu "perception" dari bahasa Inggris dan "percipare" dari bahasa Latin, yang bermakna menerima dan mengambil. Bayangkan setiap individu sebagai seniman kehidupan, yang dengan keunikan masing-masing, menginterpretasikan realitas melalui palet pengalaman, sentuhan emosi, dan cahaya pemahaman. Melalui filter pengamatan, pendengaran, dan penghayatan, kita menciptakan realitas subjektif yang menjadi cerminan diri kita sendiri. Persepsi adalah proses kreatif yang terus-menerus, di mana kita menjadi penulis narasi kehidupan kita sendiri, dengan setiap pengalaman dan interaksi yang membentuk persepsi kita tentang dunia dan diri kita.

Konsep dan Komponen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yakni komponen sangat vital dalam suatu organisasi, yang menjadi fokus penelitian dan perhatian signifikan karena perannya sebagai aset yang sangat strategis yang dapat memberikan keunggulan kompetitif. Menurut Noe et al., (2017), konsep sumber daya manusia memiliki beberapa elemen kunci, yaitu:

1. Individu yang berkontribusi tenaga dan bakat mereka,.
2. Departemen sumber daya manusia yang bertanggung jawab dalam menarik dan mengembangkan talenta, kualitas sumber daya manusia yang mempengaruhi
3. Produktivitas organisasi yang tentunya memiliki ketergantungan kepada kualitas sumber daya manusia
4. Kinerja individu yang dipengaruhi oleh kemampuan, pengetahuan, pengalaman, sikap dan motivasi.

Dalam konteks sumber daya manusia, terdapat tiga komponen utama yang saling terkait, yaitu pengusaha, karyawan, dan pimpinan. Menurut Kastru (2012) dan Hasibuan (2019), komponen-komponen ini memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Pengusaha sebagai investor modal yang menanggung risiko dan berharap mendapatkan keuntungan dari laba perusahaan. Karyawan sebagai penyedia jasa yang menerima kompensasi atau upah yang telah disepakati dan terikat untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Pimpinan sebagai orang yang memiliki kewenangan dan kepemimpinan untuk memberikan arahan dan mengawasi pekerjaan orang lain dalam mencapai tujuan organisasi.

Dengan demikian, pemahaman konsep sumber daya manusia menjadi sangat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi.

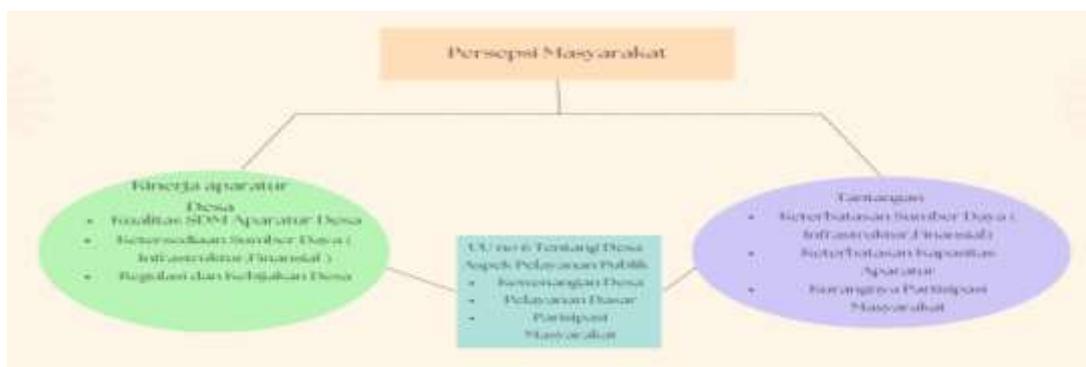
Definisi Desa dan Kinerja Aparatur Desa

Desa merupakan entitas masyarakat otonom yang memiliki satu batasan wilayah yang jelas dan wewenang untuk mengatur kepengurusan masyarakat suatu tempat berdasarkan tradisi dan adat istiadat yang diwariskan. Sebagai unit pemerintahan mandiri, desa memiliki hak untuk mengelola wilayahnya dengan lebih luas, berbeda dengan kelurahan yang lebih terpusat. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005, desa diakui sebagai kesatuan masyarakat yang memiliki kemampuan untuk berkembang dan berubah sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya, sehingga desa dapat menjadi wadah bagi masyarakat untuk menentukan arah pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan mereka. Menurut Widodo (2008:108), kinerja aparatur negara dapat diukur dari kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, keberhasilan kinerja aparatur negara, termasuk perangkat desa, sangat bergantung pada kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang efektif dan memuaskan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai kinerja aparatur negara, termasuk perangkat desa.

Definisi Masyarakat

Menurut Linton (dalam Dwi Iriani Margayaningsih, 2018), masyarakat dapat didefinisikan sebagai sekelompok manusia yang telah lama hidup dan bekerja sama, membentuk suatu organisasi yang dapat mengatur individu di dalamnya dan memiliki kesadaran sebagai satu kesatuan sosial dengan batasan tertentu. Konsep masyarakat memiliki cakupan yang luas, dan beberapa ahli berpendapat bahwa peran masyarakat merupakan suatu sikap dan perilaku yang memiliki batasan tidak jelas, namun dapat dirasakan dan diamalkan. Peran masyarakat dapat berupa partisipasi individu, keluarga, atau kelompok dalam mempromosikan kesehatan dan tanggung jawab kesehatan diri. Proses peran masyarakat melibatkan beberapa tahapan yang penting.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan alternatif kualitatif yang menguraikan secara deskriptif untuk memperoleh hasil analisis yang mendalam dan memahami proses serta kejadian di lapangan. Menurut metode ini, data lapangan berupa kata-kata dan gambar dikumpulkan dengan proses wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan pendekatan ilmiah yang sesuai dengan keadaan sebenarnya menggunakan teknik triangulasi data. Sumber yang digunakan adalah data primer dan juga sekunder, yang kemudian disederhanakan, disajikan dalam bentuk narasi, dan dibuat kesimpulan.

Penelitian ini berlangsung selama 4 bulan, dari April hingga Juli, di Kantor Pemerintahan Desa Jati, Kp. Cipeundeuy RT 01/RW 05, Desa Jati, Kecamatan Saguling, Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat. Fokus penelitian ini adalah persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintahan Desa Jati dalam memberikan pelayanan publik yang menunjang kesejahteraan masyarakat.

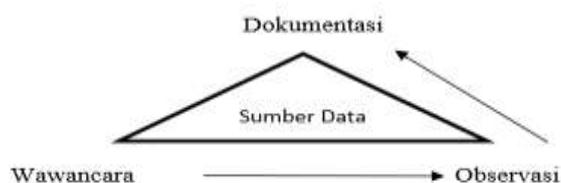
Adapun data informan yang menjadi sumber utama dalam penggalian informasi pada kegiatan ini yaitu

Tabel 1 Data Informan, Sumber : Analisis Peneliti

NO	Nama	Keterangan
1	Wawan	Tokoh Masyarakat
2	Engkos	Masyarakat
3	Juhana	Tokoh Masyarakat
4	Asep	Masyarakat
5	Asih	Masyarakat
6	Ihat solihat	Masyarakat
7	Neneng	Masyarakat

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Capaian hasil penelitian melalui wawancara observasi dan dokumentasi pada objek penelitian, penelitian ini mendapatkan hasil yang bisa diuraikan terkait persepsi masyarakat tentang kinerja aparatur pemerintahan desa yang ada di desa Jati. Berdasarkan kegiatan penelitian tersebut peneliti memperoleh hasil yang di uraikan sebagai berikut:



Gambar 2 Teknik Pengumpulan Data

Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Kepala dan Staf Aparatur Pemerintahan di Desa Jati

Hasil yang diperoleh dari wawancara bahwa kinerja kepala desa di desa jati memiliki tanggung jawab yang baik, dimana masyarakat di ayomi bahkan secara langsung turut serta berjibaku di masyarakat, tanggung jawab dalam pengaduan laporan masyarakat dan memberikan laporan kepada tingkat pemerintah daerah dan kecamatan sesuai tugas dan fungsinya dengan baik. Lalu responden mengenai persepsi masyarakat mengenai kinerja staf desa pada bagian administrasi atau pelayanan mendapatkan jawaban yang memuaskan, dimana staf memiliki kemampuan individu dalam penggunaan perangkat lunak seperti komputer yang tentunya dapat memberikan nilai dan pemahaman dalam mengolah data masyarakat serta memberikan pelayanan yang cepat tepat dan akurat, mampu memberikan edukasi kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi di desa. Dalam upaya menanggapi setiap keluhan atau pengaduan masyarakat terkait adanya permasalahan yang terjadi, pemerintah desa selalu siap sigap dan bergerak cepat dalam menanggapi hal tersebut, setiap permasalahan atau keluhan masyarakat selalu didiskusikan dengan seluruh lembaga yang ada di desa jati tersebut. Tentunya hal tersebut menjadi nilai positif dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik.



Gambar 3. Kegiatan Wawancara Bersama Masyarakat Tantangan dan Solusi yang Dilakukan Oleh Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan yang Baik Kepada Masyarakat

Seperti yang umum diketahui bahwanya desa itu merupakan badan pemerintahan yang secara langsung turut serta dalam memperhatikan kesejahteraan dan berperan sebagai pelayan terhadap masyarakat yang ada di desa jati dan tidak ada pandang buluh untuk memberikan pelayanan atau mengayomi masyarakatnya.

Dari hasil wawancara bersama aparat pemerintahan bagian administrasi dan pelayanan terkait prioritas utama pada pelayanan publik yaitu memprioritaskan pelayanan yang baik cepat dan tepat waktu yang tentunya akan mendukung masyarakat dalam mendapatkan hak mereka dengan mudah, kemudian memberikan pelayanan yang transparansi sehingga masyarakat dapat memahami terkait kegiatan pemerintah yang tentunya menghasilkan pelayanan yang inklusif dan adil tanpa membedakan latar belakang dimana hal tersebut dapat menumbuhkan kesejahteraan masyarakat.

Ada suatu hal yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang optimal yaitu diantaranya keterbatasan anggaran, dimana hal ini bisa memicu ketidak optimalan pelayanan yang menungjungkesejahteraan masyarakat karena jumlah anggaran yang terbatas ada beberapa prioritas yang di utamakan agar tercapainya target mau dalam pembangunan ataupun hal lainnya, lalu kurangnya infrastruktur yang dapat menghambat juga dan bahkan kurangnya partisipasi aktif dan pemahaman terkait pelayanan publik dari masyarakat itu sendiri dapat memicu hambatan. Pemerintah berupaya mengatasi atau meminimalisir hambatan tersebut terutama dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dengan cara melalui sosialisasi dan penyuluhan agar eningkatkan pemahaman yang jelas dan turut serta dapat berpartisipasi aktif terkait prosdur perencanaan dan pelaksanaan dalam pelayanan publik itu sendiri, menggunakan sistem yang transparan agar terciptanya sistem informasi yang jelas dan akurat serta meningkatkan kinerja atau kemampuan para staf melalui bimbingan dan pelatihan demi meningkatkan pelayanan publik itu.

Dalam hal ini salah satu upaya pemerintah desa jati dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat yaitu memberikan pelatihan bagi ibu ibu pkk di sektor posyanduyang bertujuan sebagai berikut :

1. Meningkatkan pengetahuan dan juga kesadaran pada ibu ibu tentang stunting dan cara pencegahannya.
2. Membekali ibu dengan keterampilan dan informasi yang dibutuhkan untuk pencegahan stunting pada anak anak mereka.
3. Mendorong perubahan yang turut mendukung hidup sehat dan pola asuh yang baik untuk mencegah stunting.
4. Meningkatkan kualitas hidup dan kesehatan anak anak di desa.
5. Meningkatkan kemampuan dan kualitas pelayanan ibu ibu pkk di posyandu di setiap RW di wilayah desa jati agar meningkatkan kualitas pelayanan bagi warga setempat.

Dengan demikian pelatihan ini diharapkan dapat mampu meningkatkan kualitas dan kinerja serta pengetahuan terutama bagi ibu ibu kader pkk dan tentunya masyarakat itu sendiri



Gambar 4. Kegiatan sosialisasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Posyandu



Gambar 5. Kegiatan Pelayanan Posyandu

Setiap keberhasilan atau penilaian baik yang dihasilkan dari kinerja para pegawai desa tidak menutup kemungkinan akan adanya hambatan dalam pelaksanaannya. Hasil riset mendapatkan informasi mengenai hambatan yang dihadapi oleh para pegawai dalam memberikan kinerja yang baik dan menunjang kesejahteraan masyarakat terutama dalam pelayanan publik. Da beberapa hal yang menjadi hambatannya yaitu anggaran yang terbatas, dimana para pemerintah harus memprioritaskan kebutuhan yang utama dalam menunjang pertumbuhan desa, infrastruktur yang terbatas dimana ada beberapa mesin print yang tidak bisa digunakan, lalu ada kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur pelayanan dan kurang partisipasi aktif dari masyarakat itu sendiri. Akan tetapi pemerintah desa tidak tinggal diam agar memberikan pelayanan yang optimal, pemerintah desa berupaya dalam menangani masalah tersebut terutama dalam menunjang pelayanan yang baik dengan memberikan edukasi terkait pemahaman dan kesadaran masyarakat agar mampu mengerti terkait apa yang menjadi prosedur pelayanan yang ada di desa, membuat sistem yang transparan agar berbagai pihak terutama masyarakat mengetahui untuk apa setiap pengelolaan anggaran itu digunakan dan tentunya hal tersebut bisa berdampak baik terutama dalam mendukung keberlangsungannya kinerja dan memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil riset pada penelitian kualitatif deskriptif ini menggunakan teknik observasi dan wawancara mengenai perspektif masyarakat tentang kinerja aparatur pemerintahan desa dalam menangani program desa yang berfokus pada pelayanan publik di Desa Jati Kabupaten Bandung Barat bisa diambil kesimpulan. Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut:

Terkait persepsi masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintahan yang ada di desa jati terutama pada bagian pelayanan dalam memberikan kepuasan dan pelayanan publik yang baik dalam menunjang kesejahteraan masyarakat mendapatkan nilai positif dari masyarakat, dimana pemerintah memberikan pelayanan yang optimal, cepat, sigap, tepat waktu, dan adil serta setiap program atau pelaksanaan kegiatan memiliki sifat yang transparan dimana hal tersebut dapat menghindari perselisihan atau kecemburuan sosial.

Hambatan yang terjadi dalam suatu langkah atau upaya menciptakan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan itu bisa timbul dari masyarakatnya itu sendiri kurangnya partisipasi dan pemahaman masyarakat terkait kebijakan dan peraturan serta kebutuhan mereka sendiri dapat berdampak pada pelayanan yang kurang optimal, maka dari itu pemerintah desa mengadakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur dan pentingnya peran aktif dari masyarakat dalam mendukung keberlangsungan pembangunan desa salah satunya dalam pelayanan publik. Selain itu, anggaran yang terbatas juga jadi faktor yang dapat menghambat, karena keterbatasan itu pemerintah desa harus menyusun dan memprioritaskan pembangunan yang mendukung fasilitas masyarakat dan menganalisis hal yang lebih urgensi, keterbukaan atau transparansi kepada masyarakat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan produktivitas pemerintahan, sehingga masyarakat dapat memahami dan mengetahui serta mengawasi kegiatan pemerintah desa serta pemberian pelatihan pada setiap pegawai menjadi langkah pasti dalam meningkatkan kemampuan yang dapat meningkatkan kualitas kerja yang tentunya mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan, keadilan dan kesejahteraan masyarakat.

Saran

Pada hasil riset ini, peneliti mengajukan saran yang diharapkan bisa bermanfaat bagi peneliti maupun bagi pemerintah dan masyarakat Desa Jati diantaranya : Peneliti menyarankan agar terus melaksanakan edukasi bahkan pelatihan kepada masyarakat di desa Jati agar terciptanya pemahaman pada masyarakat dan meningkatkan partisipasi yang positif dalam mendorong kinerja para pegawai agar dapat menciptakan kinerja yang mendukung kesejahteraan masyarakat. Disarankan kepada pemerintah desa jati agar melengkapi

infrastruktur desa agar menunjang pekerjaan yang lebih optimal, cepat dan tepat waktu dan menghasilkan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Bagi masyarakat, agar dapat mendukung petugas desa dalam memfasilitasi tugas mereka dengan memberikan masukan perbaikan pada saat menjalankan program desa atau berperan aktif jika ada kebutuhan desa.

DAFTAR REFERENSI

- Dody Wahyudi Purnama, dkk. (2023). Meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang. *Community Development Journal*, 4(5).
- Dwi Marselina, R. (2024). Pengaruh kualitas SDM terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Takokak. *Jurnal Kajian Ilmiah Multidisipliner*, 8(6).
- Harianty, J. S. (2019). *Komponen sumber daya manusia*. <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16398/05.2%20bab%202.pdf?sequence=6&isAllowed=y> (Diakses 19 November 2024)
- HW, Sulisty. (2015). *Konsep pemerintahan desa*. https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/294/5/128510056_file5.pdf (Diakses 20 November 2014)
- Intan Bimbing Rakasiwi. (2018). Peranan aparatur desa dalam pelaksanaan Program Indonesia Pintar.
- Iswanto, Y. (n.d.). *Konsep manajemen sumber daya manusia*. <https://doi.org/10.59000/ra.v1i1.4>
- Khaidir Ali, & Agung Saputra. (2020). Tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Pematang Johar. *Widya Duta: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 14(4). <https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.891>
- Kurnianto, K. (2018). *Konsep kinerja*. <https://repository.uir.ac.id/3236/5/bab2.pdf> (Diakses 19 November 2024)
- Latief, Abdul, dkk. (2019). Analisis hubungan antar manusia terhadap kinerja karyawan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 1(3). <https://doi.org/10.34007/jehss.v1i3.24>
- Maria Christiana, P. (2021). Manajemen strategis pemerintahan desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103).
- Muhamad Daffa, N. (2024). Persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur Desa Cijenuk Kecamatan Cipongkor dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(3).

- Mutolib, A., & Maryono, D. (2024). Inovasi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja pendidik di Madrasah Ibtidaiyah Abdurrahman Bandung. *Jurnal Ekonomika45*, 12(1). <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v12i1.3652>
- Nunung, D., & Fauziya, F. (2024). Peranan kepemimpinan kepala desa terhadap kinerja perangkat desa di Desa Cinunuk Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. *El-Mal: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(4), 941. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i4.805>
- Pangesthi Dwiyana. (2020). Pengertian sumber daya manusia menurut para ahli. *11 Pengertian sumber daya manusia menurut para ahli*. (Diakses 18 November 2024)
- Paulina Siregar, dkk. (2023). Persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur Desa Ngadirejo Kecamatan Salaman Kabupaten Magelang. *Jurnal Negara Bakti*, 1(2). <https://doi.org/10.63824/nb.v1i2.47>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.). Alfabeta.
- Tegor, Alpino, & Veterson, dkk. (2020). *Metodologi penelitian kualitatif kuantitatif*. Laksana.
- Tiara Arneta, dkk. (2023). Persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Tumpaan Kecamatan Tumpaan Kabupaten Minahasa Selatan. *Eklusif*, 3(2).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa, dan Pemerintahan Desa.