

ANALISA KINERJA APARATUR DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT DI PEKON WALUR KECAMATAN PESISIR UTARA KABUPATEN PESISIR BARAT

Iga Dwin Faathir Idris, Nelson
nelson19662@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat di Pekon Walur Kecamatan Pesisir Utara Kabupaten Pesisir Barat. Yang menjadi tolak ukur pada penelitian ini adalah literatur teori-teori yang membahas bagaimana Standar kinerja aparat desa dan kepuasan pelayanan masyarakat, metode pengumpulan data yang di gunakan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, yang kemudian akan di uji validitasnya dengan menggunakan metode triangulasi, dari data tersebutlah yang kemudian akan di jadikan sebagai bahan dasar unuk menentukan bagaimana kinerja aparat dalam melayani masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat desa walur belum bisa meningkatkan kepuasan masyarakat, hal ini dikarenakan aparat desa masih belum bisa memenuhi standar pelayanan sesuai MENPAN No.23 tahun 2004, selain itu aparat desa juga belum bisa memenuhi standar tolak ukur penilaian kepuasan masyarakat yang terdiri dari, Bukti langsung (tangibles, Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance) dan Empati (empathy), namun meski begitu masyarakat walur tetap bersyukur karna dengan keadaan sarana dan prasarana yang terbatas aparat desa masih bisa melayani masyarakat, meski belum begitu memuaskan.

Kata kunci : Kinerja, Aparatur Desa, Pelayanan Masyarakat.

ABSTRACT

This research aims to describe and analyze the performance of village officials in improving services to the community in Pekon Walur, Pesisir Utara District, Pesisir Barat Regency. The benchmarks in this study are literature theories that discuss how village apparatus performance standards and community service satisfaction, data collection methods used through observation, interviews and documentation, which will then be tested for validity using the triangulation method, from the data. This is what will then be used as the basic material for determining how the apparatus performs in serving the community. The results of the study show that the performance of the village apparatus in Walur village has not been able to increase community satisfaction, this is because the village apparatus is still unable to meet the service standards according to MENPAN No.23 of 2004, besides that village officials have also not been able to meet the benchmarks for assessing community satisfaction which consists , Direct evidence (tangibles, reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (empathy), but even so the walur people are still grateful because with the limited state of facilities and infrastructure village officials can still serve the community, although not very satisfying.

Keywords: Performance, Village Apparatus, Community Service

PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, baik itu di pusat, dan di daerah rasa puas masyarakat terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan yang diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik.

Di era reformasi ini, masyarakat terbuka dalam memberikan kritikan pada pemerintah dalam pelayanan publik hal ini dikarenakan Negara Indonesia menerapkan sistem pemerintahan demokrasi yaitu pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Sehingga Rakyat bebas untuk menyampaikan pendapatnya secara langsung maupun melalui social media. Wujud dari demokrasi dalam pemerintahan adalah adanya asas desentralisasi dan otonomi daerah.

Maka dari pada itu kinerja pemerintah sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan dalam mencapai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Pada saat ini pelayanan masyarakat di desa banyak mendapat sorotan dari masyarakat.

Dengan adanya kebebasan menyampaikan pendapat banyak ditemukan kritikan terhadap kinerja aparat pemerintah desa, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Hal ini terjadi karna masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari aparat pemerintah desa, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karna aparat pemerintah desa seringkali belum mengetahui dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan yang dimiliki aparat pemerintah desa.

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 publik.

Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Salah satu perangkat desa adalah Sekretaris Desa diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota atas nama Bupati/Walikota. Perangkat Desa lainnya diangkat oleh Kepala Desa dari penduduk desa, yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa. Amanat dari Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa kewenangan yang diatur dan diurus desa semakin luas yaitu meningkatnya sumber pendapatan dari pemerintah. Untuk itu diperlukan regulasi yang mengatur pengelolaan pemerintahan desa, mulai dari pemilihan kepala desa, dan pengisian aparatur desa. Sehingga bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidupnya.

Dalam otonomi daerah Sendiri ada pembagian klasifikasi desa, terdapat 3 macam klasifikasi desa yaitu: Desa

tertinggal, Desa berkembang, Desa maju atau Desa mandiri. Berdasarkan hasil pra Penelitian yang penulis lakukan di tanggal 15 April 2020, penulis mendapatkan sedikit gambaran terkait pelayanan masyarakat yang di terapkan di Pekon Walur Pesisir barat, Pekon Walur di Pesisir Barat termasuk klasifikasi Desa bekembang, hal ini dapat di lihat dari adanya sarana pendidikan, kesehatan dan perekonomian, namun meskipun begitu penulis merasa masih ada hal yang harus di perhatikan dalam pelayanan masyarakat, baik dari segi pelayanan administrasi maupun dari segi pelayanan sosial masyarakat, isu isu nepotisme dan gratifikasi (uang rokok) masih berkembang dalam proses administrasi dalam pelayanan masyarakat. uang rokok kerap dipakai untuk melancarkan urusan mempercepat pekerjaan, istilah uang rokok masih sangat umum dimasyarakat bahkan seluruh dunia, negara lain membahasakan uang rokok dianologikakan sebagai suatu yang licin atau soft drink. Penulis mediagnosa bebearapa faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan masyarakat di Pekon Walur adalah kurangnya Sarpras kantor yang harusnya dapat menunjang kinerja dan mempermudah operasional kerja

sehingga tidak menjadi dan kendala dalam melayani masyarakat.

Melihat dari hasil prasarvei tentunya hal ini akan menjadi menjadi masalah, karna keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan meningkatkan kinerja kerja aparat desa. Penyelenggaraan pelayanan desa yang baik dapat dilihat dari berbagai sektor seperti efektivitas kinerja aparat desa dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tertama dalam proses pelayanan administratif, pelayananan barang dan pelayanan jasa. Dengan melihat hasil prasarvei diatas, penulis mendapatkan gambaran terkait kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat di pekon walur.

METODOLOGI PENELITIAN

Berdasarkan pada permasalahan yang diteliti, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan induktif. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif merupakan metode yang menggambarkan

permasalahan atau kasus yang dikemukakan berdasarkan fakta yang ada dengan berpijak pada fakta yang bersifat khusus kemudian diteliti untuk dipecahkan permasalahannya dan ditarik kesimpulan secara umum.

Penelitian ini dilakukan di Pekon Walur Kecamatan Pesisir Tengah, Kabupaten Pesisir Barat. Penelitian ini dilakukan karena penulis tertarik untuk mengetahui Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Di Pekon Walur Kecamatan Pesisir Utara Kabupaten Pesisir Barat. Penelitian ini memfokuskan pada analisis pelayanan masyarakat yang di implementasikan oleh aparatur desa Walur kecamatan Pesisir Utara Kabupaten Pesisir Barat, menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara terstruktur sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan berbagai pertanyaan secara mendasar dan mendalam kepada responden secara tatap muka dengan mengacu pada pedoman wawancara yang sebelumnya telah dipersiapkan.

2. Studi dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi terhadap laporan-laporan yang berkaitan dengan sumber data sekunder.
3. Observasi yaitu bentuk pengumpulan data melalui pengamatan langsung di lapangan dengan melihat secara langsung kenyataan sebagaimana apa adanya yang terjadi di lapangan

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data secara kualitatif. Dimana peneliti terjun langsung kelapangan untuk memperoleh data dari awal hingga akhir penelitian. Kemudian data yang telah di dapat diolah secara sistematis dan logis, yaitu dengan menggambarkan kenyataan dan keadaan yang terjadi pada objek penelitian secara apa adanya, yang diperoleh baik dari subyek penelitian maupun informan penelitian untuk mendapatkan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Nama Pekon Walur berasal dari kata : khurua alur yaitu Air yang mengalir dua cabang maka biasa dikatakan Walur. Penduduk pekon Walur pada umumnya adalah keturunan

dari puyang khakihan sakti keturunan pagar ruyung minang kabau, jauh sebelum jaman portugis sudah menjadi kepala raja, kemudian pindah ke libah haji muara dua dan memerintahkan pula disitu, sudah lama disitu wafat dilibah haji dikuburkan dikadatuan libah haji. Puyang rakhihan sakti beranak ratu simbangan rakhihan duduk diistananya nama panggilan sehingga menjadi delapan keturunan . Seorang anak keturunannya Gelar Raja Sumbahan guna memperluas daerah dan untuk mengembangkan penghidupan secara bertani maka raja sumbahan ini pindah ke Ranau bernama Sanusuk, berpindah lagi ke banding Agung, berpindah lagi bernama Sukanegeri Wala.

Raja Sumbahan memerintah di Sukanegeri hingga enam keturunan Desa Sukanegeri ini sampai sekarang masih ada dan masih erat kaitannya sampai sekarang, dan turunan yang tertua sekarang di Sukanegeri adalah nama Tamujidu gelar Dalom Sakti. Kemudian dua orang anak raja lebung yaitu yang tertua Gelar Ngagunggom dan yang muda Gelar Ngakhika. Keduanya bersaudara se-ayah dan se-ibu ini guna untuk memperluas daerah kekuasaan dan mempertahankan bagian pantai bagian barat serta untuk mengembangkan

pertanian, perkebunan, dan lain-lainya. Kedua bersaudara ini bersama-sama pindah ke pantai lautan bagian barat, duduk dan pindah di wilayah Walur enggak keunyaian kemudian pindah lagi ke desa Walur yaitu desa sekarang ini. Bekas walur enggak keunyaian tadi sudah menjadi sawah oleh puyang dari Azhari Rahmat yang dimiliki Azhari Rahmat sampai sekarang.

Demikian pula sawah sawah dipekon Walur dan sekitarnya sudah dijadikan sejak zaman Puyang Ngagunggungom dan Puyang Ngakhika sampai sekarang sudah mencapai delapan keturunan yaitu kurang lebih 600 turunan sekarang.

Penelitian yang penulis lakukan di fokuskan pada Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Di Pekon Walur Kecamatan Pesisir Utara Kabupaten Pesisir Barat. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah teknik Observasi interview/wawancara terhadap sampel dan Dokumentasi.

Observasi yang peneliti lakukan merupakan pengumpulan data melalui pengamatan langsung dilapangan dengan melihat secara langsung kenyataan sebagaimana apa adanya yang terjadi, dari hasil observasi tersebut

peneliti mendapatkan data bahwa waktu kerja datang dan pulang para aparatur tidak semua oknum aparatur memenuhi aturan. Pada 08.00 wib masuk kerja namun ada aparatur yang datang lebih dari jam yang telah ditentukan. Saat selesai istirahat harusnya pada jam 13.30 masuk kantor namun pada saat itu ada aparatur yang belum masuk, padahal pada saat itu ada masyarakat yang mau berurusan untuk membuat/membenarkan data yang salah. Jam 16:00 wib merupakan waktu pulang kerja dan tidak semua aparatur desa pulang tepat waktu sebelum jam waktu yang ditentukan, ada aparatur yang lebih dulu pulang dengan alasan pekerjaan sudah tidak ada.

Ini artinya mereka tidak merasa bersalah atas tindakanya, kurangnya tanggung jawab atas pekerjaannya dan mereka juga menggunakan peran dan statusnya dengan baik. kinerja para Aparatur desa di pekon Walur masih belum bisa memenuhi kepuasan pelayanan masyarakat, kurangnya sarana dan prasarana mengakibatkan kinerja aparatur desa kurang efektif hal ini menyebabkan lambatnya pelayanan masyarakat seingga indikator penilaian masyarakat terkait kehandalan Aparatur desa tidak terpenuhi, selain itu hasil

observasi peneliti mendapatkan kurangnya etos kerja para aparatur desa hal ini terlihat dari para aparatur desa yang tidak ada di kantor sehingga masyarakat harus menunggu jika ada keperluan, ini menunjukkan beberapa indikator kepuasan masyarakat tidak terpenuhi.

Wawancara terstruktur sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan berbagai pertanyaan secara mendasar dan mendalam kepada responden secara tatap muka dengan mengacu pada pedoman wawancara yang sebelumnya telah dipersiapkan.

Hasil wawancara dengan Aparatur desa Walur pesisir barat, Peratin, Novrian Adhiaksa :

Pertanyaan:

Menurut bapak, dalam hal prosedural pelayanan masyarakat, apakah aparatur desa sudah mampu memberikan bukti Konkret dari sisi fasilitas dan teknologi pendukung yang menunjang kepuasan masyarakat ?

Jawaban :

"jujur saja dalam hal prosedur pelayanan jika di lihat dari bukti konkret terkait fasilitas dan teknologi pendukung yang menunjang kepuasan pelayanan, kami masih belum bisa memberikan yang

terbaik, namun meski begitu kami terus berupaya meningkatkan segala fasilitas yang kami butuhkan demi kepuasan masyarakat".

Hasil wawancara dengan Aparatur desa Walur pesisir barat bagian Kaur Bapak Muhyin :

Pertanyaan:

Dalam menjalankan pelayanan pada masyarakat waktu penyelesaian merupakan target yang harus terpenuhi agar masyarakat mendapatkan kepuasan, bagaimana Aparatur desa mampu memberikan bukti langsung kepada masyarakat terkait waktu penyelesaian terhadap kinerja aparatur desa ?

Jawaban :

Mengenai target penyelesaian tugas kami, kami tentunya berharap semua bisa terselesaikan dengan tepat waktu. Namun dengan terbatasnya segala keadaan yang kami miliki, maka semua harus bersabar. Namun kami aparatur desa pasti melakukan yang terbaik.

Hasil wawancara dengan Aparatur desa Walur pesisir barat bagian Kaur Keuangan Ibu Yuniarti terkait Biaya pelayanan :

Pertanyaan:

Apakah proses pelayanan yang dijalankan oleh aparatur desa dikenakan biaya pelayanan ?

Jawaban :

”dalam proses pelayanan kami seluruh aparaturnya desa tidak memungut sepeserpun, semua proses pelayanan dan administrasi gratis”

Wawancara dengan Masyarakat desa Walur pesisir barat bapak Ridwan dan Ibu Murnani, terkait produk pelayanan.

Pertanyaan:

“menurut bapak apakah hasil pelayanan aparaturnya desa sudah memberikan bukti kepuasan ?

Jawaban :

”ya sebenarnya puas tidak puas sih, kami penduduk pekon walur merasa bersyukur terkait pelayanan yang di berikan, akan tetapi memang terkadang prosesnya memakan waktu, bahkan terkadang di kantor masyarakat harus menunggu terlebih dahulu karna petugasnya tidak ada di tempat”

Wawancara dengan Aparatur desa bagian Kaur Perencanaan, bapak Baharudin terkait sara dan prasarana.

Pertanyaan:

“menurut bapak bagaimana keadaan sarana dan prasarana yang tersedia di kantor dalam menunjang kinerja aparaturnya desa dalam melayani masyarakat ?

Jawaban :

”melihat keadaan sarana dan prasarana kita saat ini, tentunya masih jauh dari standar yang seharusnya hal ini menyebabkan kendala tersendiri bagi kami dalam melayani masyarakat”

Peneliti akan melakukan analisis temuan dengan cara membandingkan antara hasil temuan yang berupa data Observasi, Hasil Wawancara dan Dokumentasi, hal ini di maksudkan untuk melihat Analisa Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Di Pekon Walur Kecamatan Pesisir utara Kabupaten Pesisir Barat.

Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Di Pekon Walur. Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang- kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Melihat dari standar pelayanan tersebut, berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara penulis, penulis mendapatkan beberapa standar pelayanan belum bisa diberikan oleh Aparatur desa Pekon Walur, hal tersebut dapat dilihat dari sisi kompetensi Aparatur desa yang masih belum bisa menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik, dari hasil wawancara peneliti mendapatkan data terkait kendala yang dihadapi dalam pelayanan masyarakat, yaitu sarana

penunjang yang masih kurang memadai, terbatasnya fasilitas yang tersedia menyebabkan lambatnya pelayanan yang diberikan, selain itu lemahnya Etos kerja berpengaruh pada kepuasan pelayanan masyarakat, hal ini dapat dilihat dari beberapa oknum perangkat desa yang tidak ada di ruangan kerja saat jam kerja berlangsung dan hanya akan datang apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, ini menyebabkan pelayanan yang diberikan harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan yang semestinya, sehingga menyebabkan belum terpenuhinya standar pelayanan masyarakat, standar pelayanan tersebut diantaranya prosedur pelayanan yang kurang optimal, waktu penyelesaian yang tidak semestinya, serta respon dan empati yang masih belum dirasakan masyarakat, beberapa oknum aparatur desa bahkan masih ada yang menerima gratifikasi untuk memberikan pelayanan yang diutamakan, selain itu nepotisme atau memprioritaskan kerabat kerabat tertentu dalam proses pelayanan juga masih kerap terjadi, hal tersebutlah yang menyebabkan kinerja aparatur desa pekon walur belum bisa meningkatkan kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Dari hasil Analisa Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Di Pekon Walur Kecamatan Pesisir Selatan Kabupaten Pesisir Barat, penulis telah menyajikan laporan penelitian dan melakukan analisis data, maka untuk selanjutnya penulis akan menyimpulkan beberapa hal yaitu :

Setelah peneliti melakukan analisis data maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kinerja aparatur desa di Pekon Walur masih belum bisa memenuhi kepuasan masyarakat, hal ini dikarenakan masih minimnya sarana dan prasarana yang tersedia, sehingga mengakibatkan penghambatan kinerja para aparatur desa, melihat dari hasil analisis selain kurangnya sarana dan prasarana Etos kerja serta lemahnya tingkat kompetensi para aparatur desa juga menjadi faktor tidak terpenuhinya standar pelayanan masyarakat, standar pelayanan tersebut diantaranya prosedur pelayanan yang kurang optimal, waktu penyelesaian yang tidak semestinya, serta respon dan empati yang masih belum dirasakan masyarakat, beberapa oknum aparatur desa bahkan masih ada yang menerima gratifikasi untuk memberikan pelayanan yang di

utamakan, selain itu nepotisme atau memprioritaskan kerabat kerabat tertentu dalam proses pelayanan juga masih terjadi, hal tersebutlah yang menyebabkan kinerja aparatur desa pekon walur belum bisa meningkatkan kepuasan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. Reformasi Birokrasi Publik, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.
- Hadi, Sutrisno. Metodologi Research. Yogyakarta: UGM Press, 1999.
- Indonesia Corruption Watch (ICW), Hasil Survei Korupsi di Pelayanan Publik, Studi Kasus di Lima Kota, 2000.
- Kaho, Josep Riwu. Prospek Otonomi Daerah di Di Negara Republik Indonesia.
- Jakarta : CV. Rajawali, 1991.
- Kumorotomo, Wahyudi. Akuntabilitas Birokrasi Publik sketsa pada Masa Transisi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- Kusdarini, Eny. Dasar–Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas

- Umum Pemerintahan yang Baik.
Yogyakarta: UNY Press. 2011.
- Mania,Sitti. Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial. Makassar: Alauddiin University Press, 2013.
- Moenir, HAS. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002.
- Moleong, Lexy J. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosakarya, 2001.
- N, Muhadjir. Metodologi Penelitian Kebijakan dan Evaluasi Research: Integrasi Penelitian, Kebijakan dan Perencanaan, Yogyakarta: Rake Sarasin, 2003.
- Peraturan Desa Massamaturu Nomor 3 Tahun 2016, Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM Desa) Tahun 2016-2022.
- Rakhmat. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Ramli, Muhammad. Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan. Makassar: Alauddin University Press, 2013.
- Sapirin, Sumber. Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintah Desa. Jakarta: Ghalia Indonesia,
- Sinambela, L.P, Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara, 2006. Sinambela, Litjan Poltak dkk. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.