



**Efektivitas Pemerintah Desa dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
(Studi Kasus Desa Pasirtalaga Kecamatan Telagasari Kabupaten Karawang)**

Nurul Alfenia¹, Rahmat Hidayat², Rudyk Nababan³

¹Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang

^{2,3}Dosen Universitas Singaperbangsa Karawang

Email : nurulalfenia05@gmail.com, HP. 085692575150

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima: 8 Maret 2022
Direvisi: 14 Maret 2022
Dipublikasikan: Maret 2022

e-ISSN: 2089-5364
p-ISSN: 2622-8327

DOI: 10.5281/zenodo.6358229

Abstract:

Optimal public service in government administration is a concrete manifestation of creating good governance.. Based on Law Number 6 of 2014 concerning Villages, that forming a village government that is professional, efficient, and effective, open and accountable is inseparable from optimal public services in the implementation of village governance. This study aims to describe the effectiveness of the village government in improving the quality of public services to the community in Pasirtalaga Village. This research was studied using descriptive research and qualitative methods with data collection techniques using the interview method, and obtaining data by direct observation of the symptoms studied. The research results reveal that the effectiveness of the village government in improving the quality of public services in Pasirtalaga Village is quite effective, seen from 3 (three) indicators of measuring the effectiveness of Duncan quoted by Richard M. Steers (1985: 53), namely goal achievement, integration, and adaptation. However, there are still several obstacles, including the socialization process that has not been conveyed properly, the village government has not been able to utilize technology, and the facilities and infrastructure are still inadequate

Keywords: *Effectiveness, Village Government, Public Service*

PENDAHULUAN

Perkembangan sistem pemerintahan memiliki permasalahan tersendiri dari waktu ke waktu, dan setiap permasalahan cenderung mengenai “perilaku birokrasi yang cenderung tidak efisien”, yang berdampak pada pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Guna mewujudkan kesejahteraan umum maka

hak serta kebutuhan dasar warga negara haruslah dijamin oleh Negara dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut maka sesuai dengan tujuan nasional yang tertera pada Pembukaan UUD 1945 alinea ke IV. Bahwasannya Pemerintah memiliki fungsi diantaranya adalah memajukan kesejahteraan umum guna mencapai cita-cita bangsa mengenai pemerintahan yang

baik (*good governance*), tentu hal tersebut dapat dicapai melalui cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 menjelaskan pengertian pelayanan publik yakni “*Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat adalah unsur yang penting dalam bernegara*”. Pemerintah mempunyai kewajiban kepada masyarakat berupa pelayanan sebaik mungkin, dari yang dilakukan oleh pemerintah tingkat pusat maupun pemerintah tingkat daerah, sesuai amanat yang diberikan oleh UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu di tingkat desa khususnya sebagai upaya meningkatkan efektivitas pelayanannya, Pemerintah Pusat mengeluarkan UU No 6 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Desa, yang dimana dalam peraturan sebelumnya regulasi Pemerintahan Desa diatur dalam regulasi tentang Pemerintahan Daerah. Dalam kaitannya dengan pelayanan, Desa merupakan salah satu ujung tombak pelayanan yang menghubungkan antara Pemerintah dengan Masyarakat. Dalam UU No 6 Tahun 2014 Tentang Desa pada Pasal ayat (f) *Pengaturan Desa bertujuan: meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum*. Unsur efektif, efisien, terbuka dan bertanggung jawab merupakan sebuah kewajiban yang harus diterapkan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, khususnya pemerintah desa.

Pengertian Efektivitas sendiri merupakan faktor utama dalam mewujudkan sasaran atau indikator yang

telah ditetapkan dalam setiap organisasi, rencana atau kegiatan. Oleh karena itu, bisa diuraikan mengenai efektivitas pelayanan publik masuk ke dalam salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa. Menurut Duncan yang dikutip oleh Richard M. Steers (1985:53), standar pengukuran efektivitas organisasi dapat dilihat dari aspek-aspek berikut: 1) pencapaian tujuan, 2) integrasi, dan 3) adaptasi.

Desa Pasirtalaga ialah bagian dari Desa yang terletak di Kecamatan Telagasari Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat. Melalui Kantor ini lah warga dapat mengurus berbagai bentuk pelayanan publik termasuk pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan warga Desa Pasirtalaga. Pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah desa Duren adalah Pengurusan KTP, Surat Tanah, Pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Serta Surat Kependudukan lainnya yang sifatnya sebagai pengantar untuk ditindaklanjuti oleh Kecamatan. Menurut pengamatan awal peneliti, narasumber menuturkan masih terdapat kendala yaitu pada proses integrasi yakni perangkat desa mengadakan sosialisasi kepada setiap ketua RT dan ketua RW mengenai program apa saja yang diadakan oleh pemerintah desa, namun proses sosialisasi tersebut masih belum berjalan secara efektif karena kurangnya kemampuan aparatur pemerintah desa. Adapun komunikasi timbal balik antara masyarakat dengan pihak pemerintah desa masih terhambat karena penyampaian informasi belum merata kepada semua masyarakat desa. Masalah lainnya adalah kurangnya fasilitas penunjang yang tersedia untuk mendukung proses pemberian pelayanan publik. Pemerintah desa pun belum dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk proses pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut permasalahan di atas, maka peneliti ingin mencari tahu lebih dalam

mengenai sejauh mana efektivitas Pemerintah Desa Pasirtalaga yang merupakan bagian dari penyelenggara pemerintahan di daerah dalam memberikan pelayanan publik di Desa Pasirtalaga serta permasalahan apa saja yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Pasirtalaga dalam pemberian pelayanan kepada warga Desa Pasirtalaga sesuai dengan fungsi pemerintahan berdasarkan ukuran efektivitas organisasi menurut teori Duncan yang dikutip dalam bukunya Richard M. Steers (1985:53).

METODOLOGI PENELITIAN

Untuk menganalisa penelitian kali ini dengan metode Kualitatif Deskriptif. H. Hadari Nawawi (1995:63) menjelaskan penelitian Kualitatif Deskriptif yang diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain). Pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penemuan gejala-gejala itu berarti juga tidak sekedar menunjukkan distribusi, akan tetapi termasuk usaha menggemukakan hubungannya satu dengan yang lain di dalam aspek-aspek yang diselidiki itu. Setelah pengumpulan dan penyusunan data dilakukan analisa dan interpretasi tentang arti data itu. Dalam melakukan analisis serta pembahasan terhadap permasalahan di atas, maka data perlu dikumpulkan kemudian dirancang. Dalam pengolahan penelitian ini, teknis yang dilakukan agar data dapat terkumpul dengan cara pengamatan dan wawancara terhadap informan yang menjadi narasumber. Sumber data yang digunakan dalam mendukung penulisan penelitian ini adalah data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpul data yang berasal dari wawancara atau observasi dan data sekunder merupakan data yang tidak langsung diberikan kepada peneliti. Lalu data penunjang didapati dari data yang

sudah ada sebelumnya. Teknik *purposive sampling* pada penelitian kali ini digunakan dalam menentukan informan, yaitu dengan memilih narasumber yang relevan dengan kriteria terpilih mengenai masalah penelitian.). Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*, artinya teknik penentuan sumber data mempertimbangkan terlebih dahulu bukan diacak. Peneliti memilih informan yang sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Pasirtalaga ialah bagian dari desa yang terletak di Kecamatan Telagasari, Kabupaten Karawang dari 14 (empat belas) desa yang terletak di Kecamatan Telagasari. Jumlah Penduduk desa Pasirtalaga yakni terbesar ke-dua di Kecamatan Desa Pasirtalaga yakni dengan Jumlah Penduduk 6689 Jiwa. Desa Pasirtalaga ialah wilayah yang berlokasi strategis dikarenakan dekat dari pasar Telagasari yang merupakan salah satu pusat perekonomian di Kecamatan Telagasari. Desa Pasirtalaga dipimpin oleh seorang kepala desa yang kemudian terbagi lagi ke dalam 3 Dusun, terdiri dari 6 RW dan 24 RT. 14 Perangkat desa di Pasirtalaga sendiri terdiri dari 10 orang termasuk kepala desa, sekretaris desa, empat kepala seksi, tiga kepala dusun, dan satu bendahara. Adapun visi-misi Desa Pasirtalaga adalah sebagai berikut:

Visi :

- Desa Pasirtalaga Yang Maju, Bermartabat Dan Religius

Misi :

1. Sinergitas Unsur Masyarakat Dalam Proses Pembangunan Desa
2. Pemerataan Perangkat Desa Sebagai Solusi Pemerataan Penggalan Aspirasi Masyarakat Dalam Proses Perencanaan Pembangunan Agar Tercapai Kemakmuran Masyarakat Yang Merata

3. Meningkatkan Peran Serta Ulama Dalam Proses Pembangunan Agar Tercapai Masyarakat Yang Religius

Ukuran Efektivitas menurut Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” :

1. Pencapaian tujuan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Pasirtalaga di Kantor Desa terkait pencapaian tujuan pelayanan publik di Desa Pasirtalaga dinilai telah melakukan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat desa pasirtalaga selaras dengan UU Desa No.6 Tahun 2014 serta Visi-Misi Desa yang telah ditetapkan. Baik atau tidaknya organisasi dapat dikaji dengan melihat seberapa efektif organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya. Menurut pengakuan narasumber, Sekretaris Desa Pasirtalaga Bapak Didin Zaenudin menuturkan bahwa Desa Pasirtalaga sudah berjalan sebagaimana mestinya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat desa. Dalam efektivitas, berbicara terkait dengan hasil serta sasaran yang ingin dicapai atau dapat dikatakan seberapa jauh hasil yang telah dicapai oleh organisasi tersebut dengan sasaran yang ditentukan sebelumnya. Perangkat Desa Pasirtalaga telah dapat mencapai sasaran dari adanya fungsi dan kewenang Desa, dapat terlihat melalui hasil kinerja perangkat desa yang selaras dengan sasaran yang telah ditetapkan. Pada proses pelayanan Administrasi bagi kebutuhan masyarakat desa selalu selesai dengan tepat dan cepat, Desa Pasirtalaga melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu-Keluarga, Akta-Kelahiran, Akta-Kematian, Akta Jual-beli serta berbagai data mengenai kependudukan lainnya yang proses pembuatannya dapat terselesaikan tidak lebih dari 5 (lima) hari bahkan untuk data kependudukan seperti surat pengantar dapat diselesaikan dalam 1 (satu) hari. Selain itu dari tingkat RT hingga Desa

sendiri sudah menerapkan koordinasi yang cukup baik, proses pelayanan yang dilakukan oleh perangkat desa dilakukan secara bertahap yang dimulai dari tingkat RT, RW, Dusun hingga kepada tingkat Sekretaris Desa.

Proses pelayanan administrasi di Desa Pasirtalaga yang terlaksana dengan cepat serta dapat dilakukan sesuai dengan tujuan pemerintah desa selaras dengan pendapat salah satu masyarakat di Desa Pasirtalaga Saudari Lola Amelia maka aparatur desa sudah memberikan pelayanan dengan dengan tepat guna serta tepat waktu. Selain itu, pemberian pelayanan disesuaikan dengan standar pelayanan dimana pemerintah desa memberikan pelayanan dengan ramah, cepat, tanggap, dan tidak membedakan warga desa yang datang ke kantor desa untuk mengurus keperluannya. Sering kali ketua RT membantu untuk pembuatan surat-surat ke desa dengan cara mengumpulkan terlebih dahulu beberapa permohonan dari warga baru disampaikan kepada pihak pemerintah desa. Sehingga Penumpukan dikantor desa dapat dicegah dan hal ini merupakan alur pembuatan surat yang dianjurkan oleh pemerintah desa Pasirtalaga.

2. Integrasi

Proses integrasi yang dilakukan perangkat Desa Pasirtalaga cukup baik, karena setiap hari Rabu, Perangkat Desa mengadakan Sosialisasi yakni pemberian informasi kepada setiap Ketua RW dan Ketua RT mengenai program apa saja yang sedang diadakan oleh Pemerintah Daerah maupun mengenai bantuan yang berasal dari Pemerintah Daerah ataupun Pemerintah Pusat. Hal yang patut diapresiasi adalah kinerja para perangkat Desa Pasirtalaga yang melaksanakan tugas sesuai dengan fungsinya dengan cepat dan responsif terhadap berbagai keluhan dari masyarakat Desa Pasirtalaga. Dalam melakukan tugasnya sebagai pejabat

birokrat yang menjadi ujung tombak pelayanan publik di Desa dan berhadapan langsung dengan masyarakat, prosedur pemberian pelayanan dijalankan sudah berdasarkan standar operasional prosedur dan mendapat apresiasi dari Masyarakat desa Pasirtalaga. Untuk Proses pengurusan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Pasirtalaga berjalan dengan baik serta tidak ada masalah yang cukup berarti. Pembuatan Surat Pengantar, KK, KTP serta Akta yang merupakan kebutuhan masyarakat ditangani dengan baik. Proses pembuatan surat-surat tersebut selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, yakni paling lama 5 hari. Untuk permasalahan biaya dari proses pelayanan Administrasi di Kantor Desa Pasirtalaga tidak mematok harga, namun seringkali masyarakat sekitar memberikan biaya seikhlasnya.

Dalam melakukan sosialisasi terhadap masyarakat desa, perangkat desa memberikan informasi kepada para ketua RW dan RT yang dilakukan pada setiap hari Rabu. Namun, proses sosialisasi tersebut masih belum berjalan secara efektif karena masih terkendala sumber daya manusia yang tidak memadai seperti adanya Ketua RT yang sudah lanjut usia sehingga menghambat proses sosialisasi. Sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa kepada Ketua RW dan RT biasanya mengenai program pembangunan di Desa, seperti pembangunan Gedung Olahraga yang terletak di samping Kantor Desa. Lalu ada pula Sosialisasi mengenai bantuan sosial yang dialokasikan baik itu oleh pemerintah daerah ataupun pemerintah pusat, seperti bantuan Program Keluarga Harapan dan Bantuan Langsung Tunai. Serta program-program lain yang diadakan oleh Pemerintah Desa Pasirtalaga. Proses inilah yang membuat komunikasi timbal balik

antara masyarakat dengan pihak pemerintah desa menjadi terhambat sehingga penyampaian informasi belum merata kepada semua masyarakat desa. Dalam proses pelayanan kepada masyarakat desa, dilakukan oleh Rt dan RW dibandingkan oleh masyarakat yang langsung ke kantor desa.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat Desa Pasirtalaga yaitu saudari Lola Amelia bahwa pelayanan yang dilakukan oleh perangkat desa kepada masyarakat berjalan dengan sesuai prosedur pelayanan, di mana pemerintah desa melayani dengan ramah, terbuka, dan tidak ada diskriminasi. Pemerintah desa Pasirtalaga tidak membeda-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan, baik itu warga desa yang lama maupun warga desa pendatang, serta baik dari kalangan atas sekalipun dari kalangan menengah ke bawah. Semua dilayani dengan standar pelayanan yang sama.

3. Adaptasi

Sejak masa Pandemi *Covid-19* terjadi Pemerintah Desa harus bisa beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Proses Pelayanan Administrasi sendiri masih ada yang dilakukan langsung ke Kantor Desa namun untuk pelayanan pembuatan Akte dan KK dapat dilakukan melalui media sosial yaitu *Whatsapp* dengan cara warga mengisi formulir yang telah disediakan lalu hasil Akta serta KK tersebut akan disampaikan melalui ketua RT masing-masing warga. Pemerintah Desa masih melayani pembuatan surat-surat yang lainnya tetapi dengan cara tahapan yang dimulai dari Masyarakat Desa melalui Ketua RT lalu disampaikan Kepada RW dan diteruskan kepada Ketua Dusun baru sampai ke Desa.

Dalam masa Pandemi, pemerintah desa bermitra dengan

Klinik Vidia Medika yang terletak tidak jauh dari kantor Desa Pasirtalaga. Dari hasil kerjasama tersebut, pemerintah desa dapat menggunakan mobil ambulance dari Klinik Vidia Medika untuk melayani masyarakat yang membutuhkan. Selain itu perangkat desa menyediakan ruangan isolasi untuk masyarakat desa yang terkena *covid-19*.

Di zaman globalisasi seperti sekarang ini, di mana teknologi informasi berkembang dengan pesat menuntut pemerintah desa untuk dapat beradaptasi dengan arus globalisasi saat ini. Globalisasi sendiri dapat menjadi tantangan sekaligus juga kesempatan bagi mereka yang dapat memanfaatkannya. Namun di Desa Pasirtalaga masih belum dapat memanfaatkan teknologi yang ada pada era globalisasi saat ini dengan baik. Pemanfaatan teknologi informasi dapat membuat pelayanan terhadap masyarakat lebih optimal lagi. Desa Pasirtalaga sendiri belum memiliki *website* yang dapat diakses oleh masyarakat desa, sekretaris desa yaitu Bapak Didin Zaenudin berinisiatif untuk membuat salah satu media sosial yaitu *facebook* yang diperuntukkan memberi informasi terkait program-program dan juga pelayanan di desa serta mempererat hubungan masyarakat dengan desa. Namun terdapat sedikit permasalahan karena di waktu pembuatannya berdekatan dengan pelaksanaan pemilihan kepala desa. Sehingga sosial media tersebut oleh pihak yang tidak bertanggungjawab malah disalahgunakan demi kepentingan politik yang tidak berhubungan dengan kepentingan pelayanan desa.

Dengan permasalahan-permasalahan yang ada di dalam maupun lingkungan pemerintahan desa tersebut, Desa Pasirtalaga harus mempunyai strategi agar tujuan

peningkatan pelayanan dapat sesuai yang diharapkan. Dalam rangka meningkatkan kemampuan perangkat Desa Pasirtalaga, Pemerintah Desa memberikan Bimbingan Teknis yang diperuntukkan bagi Kepala Seksi serta baru-baru ini mengadakan Bimbingan Teknis bagi Ketua RW. Sedangkan untuk permasalahan sarana maupun prasarana yang terdapat di kantor Desa Pasirtalaga, sekretaris Desa menuturkan untuk maupun prasarana yang menunjang kegiatan pelayan publik sudah cukup baik. Namun dari hasil observasi yang ditemukan peneliti dilapangan masih sarana masih sedikit kurang memadai, sebab dalam memberikan pelayanan Sekretaris desa masih mengandalkan Laptop dan bukannya Komputer yang memiliki kapasitas lebih besar. Selain itu ruangan yang ada di Kantor Desa cenderung tidak terawat sehingga menciptakan lingkungan yang kurang nyaman. Fasilitas pendukung lainnya adalah kurangnya ruang tunggu yang disediakan bagi masyarakat didesa yang memiliki keperluan.

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti di Kantor Desa Pasirtalaga, dalam menyelenggarakan proses pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik selain itu pada masa pandemi saat ini pemerintah desa pun telah menjalankan protokol kesehatan dengan cara disediakannya tempat untuk mencuci tangan di depan kantor desa, melakukan pengukuran suhu tubuh serta menggunakan masker. Namun fasilitas yang menunjang terselenggaranya pelayanan publik masih terdapat beberapa kekurangan seperti tidak tersedianya ruang tunggu sehingga warga desa yang melakukan permohonan pembuatan kependudukan harus menunggu dengan berdiri. Dalam melakukan proses pelayanan pun masih menggunakan Laptop serta lingkungan

kantor desa cenderung tidak terawat sehingga mengganggu kenyamanan dalam proses pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Pasirtalaga Kecamatan Telagasari Kabupaten Karawang peneliti mengajukan kesimpulan yakni Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, maka dapat dikatakan efektivitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Dalam mengukur efektivitas pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Pasirtalaga, dapat dilihat dari pencapaian tujuan, integrasi, serta adaptasi. Pemerintah Desa Pasirtalaga berupaya untuk mencapai tujuan memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat Desa Pasirtalaga selaras dengan tujuan dibentuknya UU Desa No. 6 Tahun 2014 serta Visi-misi Desa yang telah dibuat. Misalkan saja dalam proses pelayanan administrasi bagi kebutuhan masyarakat desa selalu selesai dengan tepat dan cepat, selain itu dari tingkat RT hingga desa sendiri sudah menerapkan koordinasi yang cukup baik. Selanjutnya pada proses integrasi yang dilakukan perangkat Desa pasirtalaga cukup baik, Standar operasional prosedur yang merupakan dasar dari pelaksanaan proses pelayanan sudah berjalan dengan baik serta mendapatkan apresiasi dari masyarakat Desa Pasirtalaga. Terakhir pada poin Adaptasi yang dilakukan oleh perangkat desa belum tercapai sebagaimana semestinya, seperti belum dapat memanfaatkan teknologi yang ada dan fasilitas yang terdapat di Desa Pasirtalagapun belum memadai.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan di Desa Pasirtalaga sudah cukup efektif dalam hal pelayanan publik. Namun, masih terdapat beberapa kendala diantaranya proses sosialisasi yang belum dapat tersampaikan dengan baik, pemerintah desa belum dapat memanfaatkan teknologi, serta masih belum sempurnanya penunjang kegiatan pelayanan administrasi kepada publik yakni spras pendukung masih belum sesuai dengan standar pelayanan. Dengan memperhatikan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat dikemukakan adalah :

1. Jumlah pegawai desa perlu ditambah karena agar dapat melayani permintaan masyarakat yang banyak serta dapat mengikuti perkembangan zaman yang sekarang serba online dengan memanfaatkan teknologi komunikasi yang tersedia.
2. Terkait sarana dan prasarana di Desa Pasirtalaga sebaiknya dilengkapi agar kenyamanan masyarakat terhadap pelayanan di Desa Pasirtalaga dapat dilaksanakan dengan lebih optimal.
3. Sosialisasi kepada masyarakat harus dapat memanfaatkan media sosial ataupun teknologi informasi lainnya sehingga akan mengurangi kesalahpahaman dalam proses pemberian informasi dari Desa kepada masyarakat yang disebabkan oleh kurangnya kualitas sumber daya manusia yang menjadi perangkat desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Katrina. 2017. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja [Skripsi]*. Makassar (ID): Universitas Hasanuddin.
- Maulidina, Apriansyah. 2018. *Efektivitas Sistem Informasi*

- Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Dlingo Kecamatan Dlingo Kabupaten Bantul.* Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik, 4 (1). Hal 13.
- Rihardi, Satrio Ageng dkk. 2019. *Efektivitas Pemerintahan dalam Pelayanan Publik dengan SIKDES.* Jurnal of Public Administration and Local Governance, 3 (1). Hal 75.
- Scivo, Agrio Koas. 2017. *Efektivitas Pelaksanaan Tomohon Internasional Flower Festival di Kota Tomohon.* Jurnal Eksekutif Jurusan Ilmu Pemerintahan, 2 (2). Hal 4.
- Sugiman. 2018. *Pemerintahan Desa.* Jurnal Binamulia Hukum, 7 (1). Hal 85
- Undang-Undang No.6 Tahun 2014 tentang Desa
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik