

KINERJA APARATUR DALAM PENGURUSAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR DESA PUSUNGI KECAMATAN AMPANA TETE KABUPATEN TOJO UNA-UNA

Miasantika I. Dg. Parebba^{1)*}, Mashuri H. Tahili²⁾, Meldi Amijaya³⁾

¹ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako

miaparebba11@gmail.com

² Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako

mashuritahili06@gmail.com

³ Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako

meldiamijaya89@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja Aparatur Desa Pusungi, Kecamatan Ampana Tete, Kabupaten Tojo Una-Una, khususnya dalam pelayanan pengurusan sertifikat tanah. Kinerja diukur melalui dimensi produktivitas, kualitas layanan, *responsivitas*, *responsibilitas*, dan akuntabilitas. Hasil Penelitian dan wawancara menunjukkan bahwa secara umum kinerja Aparatur berada pada kategori cukup baik namun belum optimal. Produktivitas Aparatur terhambat oleh keterbatasan SDM (hanya ditangani Kasi Pemerintahan), proses administrasi yang masih manual, dan ketidaksiapan dokumen Masyarakat (memerlukan 6-12 bulan untuk verifikasi). Kualitas layanan masih perlu perbaikan, ditandai dengan tidak adanya standar waktu pelayanan, prosedur yang dianggap rumit karena informasi hanya disampaikan secara lisan, dan fasilitas pendukung yang terbatas. Dalam dimensi *Responsivitas*, Aparatur memiliki kemauan melayani dengan cepat, tetapi sering terhambat oleh beban kerja yang tinggi dan ketiadaan media informasi tertulis, menyebabkan masalah administratif berulang. *Responsibilitas* menunjukkan kepatuhan pada aturan, namun belum didukung SOP tertulis dan sistem pengarsipan yang memadai, membuat konsistensi pelayanan bergantung pada individu. Terakhir, Akuntabilitas finansial dinilai baik (biaya transparan), namun akuntabilitas informasi periodik masih lemah, menyebabkan ketidakpastian waktu penyelesaian bagi masyarakat. Secara keseluruhan, peningkatan kinerja menuntut perbaikan pada aspek teknis, administratif, dan struktural. Diperlukan digitalisasi administrasi, penyediaan SOP baku, peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan, dan pengembangan media informasi pelayanan tertulis untuk mewujudkan pelayanan sertifikat tanah yang lebih cepat, akurat, dan efisien.

Kata Kunci: Kinerja Aparatur, Sertifikat Tanah, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This research aims to analyze the performance of the Pusungi Village apparatus, Ampana Tete District, Tojo Una-Una Regency, especially in the service of land certificate management. Performance is measured through the dimensions of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The results of observations and interviews show that in general, the apparatus's performance is in the fairly good category but not yet optimal. The apparatus's productivity is hindered by limited human resources (only handled by the Government Section Head), manual administrative processes, and unprepared community documents (requiring 6-12 months for verification). Service quality still needs improvement, marked by the absence of service time standards, procedures considered complicated because information is only conveyed orally, and limited supporting facilities. In the Responsiveness dimension, the apparatus has the willingness to serve quickly, but is often hindered by high workload and the absence of written information media, causing repeated administrative problems. Responsibility shows compliance with rules, but is not yet supported by written SOPs and adequate archiving systems, making service consistency dependent on individuals. Finally, financial Accountability is assessed as good (transparent costs), but periodic information accountability is weak, causing uncertainty in completion time for the community. Overall, performance improvement requires improvements in technical, administrative, and structural aspects. Digitalization of administration, provision of standard SOPs, improvement of human resource competence through training, and development of written service information media are needed to realize faster, accurate, and efficient land certificate services.

Keywords: *Apparatus Performance, Land Certificate, Public Service*

Submisi: 11-04-2026

Diterima: 12-04-2026

Dipublikasikan: 05-05-2026

PENDAHULUAN

Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri utama dari pemerintahan yang baik sekaligus menjadi tujuan utama pendayagunaan Aparatur negara. Pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memberikan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 1 Ayat 5, yang menyatakan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat.

Kasmir (2017:47) menyebutkan bahwa pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama pegawai, maupun pimpinan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan publik harus dilakukan secara berkesinambungan dan melibatkan seluruh lapisan Aparatur pemerintah, baik yang berada di pusat maupun di daerah. Salah satu pelayanan publik yang sangat penting, khususnya di tingkat Desa, adalah pengurusan sertifikat tanah. Sertifikat tanah bukan hanya sekadar dokumen administratif, melainkan merupakan bukti sah memberikan kepastian hukum atas hak tanah yang dimiliki oleh warga masyarakat.

Tanah sendiri merupakan aset utama dan sumber kehidupan bagi masyarakat Desa, yang sangat berpengaruh terhadap aspek ekonomi, sosial, dan budaya. Dengan memiliki sertifikat tanah yang jelas dan sah, masyarakat merasa lebih aman dalam mengelola tanahnya, menghindari potensi sengketa, serta dapat memanfaatkan tanah tersebut secara optimal, misalnya sebagai jaminan dalam memperoleh modal usaha, investasi, atau pengembangan pembangunan rumah. Namun dalam kenyataannya, proses pengurusan sertifikat tanah masih sering kali menjadi persoalan karena banyak kendala, seperti proses yang rumit, kurangnya informasi yang jelas, waktu penyelesaian yang lama, dan kapasitas Aparatur Desa yang belum maksimal.

Peraturan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una Nomor 5 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa mengatur bahwa perangkat Desa tersebut ditempatkan dalam struktur organisasi Pemerintahan Desa yang dirancang untuk menciptakan tata kelola pemerintahan Desa yang lebih efektif dan efisien, dengan tujuan meningkatkan kinerja pemerintahan Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mendukung pembangunan dan pemberdayaan masyarakat Desa secara optimal.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 10 Tahun 1960, sertifikat tanah adalah “salinan buku tanah dan surat ukur yang dijahit menjadi satu bersama-sama dengan kertas sampul yang bentuknya ditentukan oleh Menteri Agraria.” Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 Tahun 1997, sertifikat tanah adalah “Surat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak atas pengelolaan, tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan.”

Desa sebagai kesatuan masyarakat hukum dan unit pemerintahan terkecil mempunyai tanggung jawab yang besar dalam mengatur dan melayani kepentingan

masyarakatnya sendiri. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah Desa berkewajiban untuk melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan publik berdasarkan asas transparansi, akuntabilitas, profesionalisme, efektivitas, dan efisiensi. Dalam hal ini, kinerja Aparatur Desa menjadi faktor penentu keberhasilan pelaksanaan berbagai tugas, termasuk pelayanan pengurusan sertifikat tanah.

Menurut Agus Dwiyanto (2012), kinerja Aparatur dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu produktivitas, kualitas layanan, *responsivitas*, *responsibilitas*, dan akuntabilitas. Indikator-indikator tersebut secara menyeluruh menggambarkan bagaimana Aparatur menjalankan tugasnya dengan baik, mulai dari kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan hingga tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diperoleh.

Kabupaten Tojo Una-Una, khususnya di Desa Pusungi Kecamatan Ampana Tete, pelayanan pengurusan sertifikat tanah masih menghadapi sejumlah tantangan yang cukup signifikan. Hasil penelitian di mana peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan baik kepada masyarakat yang pernah membuat sertifikat tanah di Kantor Desa Pusungi maupun Aparatur Di Kantor Desa Pusungi Kecamatan Ampana Tete Kabupaten Tojo Una-Una, Peneliti menemukan masalah sesuai fakta di lapangan yang berkaitan dengan Teori Agus Dwiyanto yaitu pada Aspek Kualitas Layanan yang menunjukkan bahwa proses administrasi pengurusan sertifikat tanah belum berjalan dengan baik dikarenakan Masyarakat sering kali harus menunggu waktu yang cukup lama dan mengalami kebingungan dalam mengikuti prosedur yang ada. Kemudian pada Aspek *Responsivitas* menunjukkan bahwa Aparatur Desa kurang tanggap, lambat memberikan jawaban, dan penjelasan yang disampaikan sering kali tidak jelas atau tidak detail. Hal ini berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat serta kepercayaan terhadap pemerintah Desa sebagai penyelenggara layanan publik. Situasi ini menuntut adanya evaluasi dan perbaikan kinerja Aparatur Desa agar pelayanan semakin efektif, efisien, dan dapat memenuhi harapan masyarakat.

Kualitas sumber daya manusia Aparatur Desa sangat menentukan seberapa baik pelayanan yang dapat diberikan. Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kinerja Aparatur, antara lain adalah tingkat pendidikan, disiplin kerja, serta motivasi yang dimiliki oleh setiap individu. Peningkatan kompetensi melalui berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan menjadi langkah penting untuk memastikan Aparatur mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan profesional. Selain itu, sistem pengawasan dan pembinaan juga perlu diterapkan secara berkelanjutan untuk menjaga komitmen dan kinerja Aparatur Desa dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan peningkatan kualitas kinerja Aparatur yang dilakukan secara konsisten, maka pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Desa dapat menjadi lebih cepat, tepat, dan memuaskan, yang pada akhirnya juga akan menunjang pembangunan Desa secara menyeluruh. Penelitian mengenai kinerja Aparatur Desa dalam pelayanan pengurusan sertifikat tanah ini menjadi sangat relevan untuk dilakukan mengingat pentingnya pelayanan tersebut bagi masyarakat. Selain itu, terdapat masalah pada keterbatasan atau jumlah Aparatur yang mengurus sertifikat tanah, dan juga tidak adanya SOP (*Standard Operating Procedure*) pengurusan sertifikat tanah di Kantor Desa Pusungi Kecamatan Ampana Tete Kabupaten Tojo Una-Una.

Penelitian ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kondisi kinerja Aparatur Desa dalam melaksanakan pelayanan pengurusan sertifikat tanah,

sekaligus mengidentifikasi berbagai faktor penghambat maupun pendukung yang ada. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk merumuskan rekomendasi strategis yang dapat dijadikan dasar bagi pemerintah Desa dan pemangku kepentingan dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena secara mendalam berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami proses Kinerja Aparatur dalam pengurusan sertifikat tanah di Desa Pusungi secara komprehensif, termasuk interaksi antar pelaksana, kondisi sosial masyarakat, serta kendala yang muncul selama program dijalankan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati proses pelayanan secara langsung, wawancara mendalam dilakukan dengan informan kunci untuk menggali pengalaman dan persepsi, sedangkan dokumentasi dipakai untuk melengkapi data primer melalui arsip, laporan, dan dokumen resmi. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer yang diperoleh langsung dari wawancara dan observasi, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen resmi maupun literatur terkait. Teknik penentuan informan menggunakan *purpose* agar data dan informasi dari informan benar-benar sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini antara lain : Kepala Desa, Kasi Pemerintahan, dan Tiga Masyarakat yang pernah mengurus sertifikat tanah. Jadi jumlah informan adalah 5 orang.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Model Interaktif menurut Miles dan Huberman dan Saldana (2014), yang terdiri atas beberapa yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Model ini dipilih karena memungkinkan peneliti melakukan analisis secara simultan dengan proses pengumpulan data, sehingga kesimpulan yang diperoleh dapat diverifikasi sepanjang penelitian berlangsung. Pada tahap kondensasi data, informasi yang relevan dipilah dan difokuskan agar sesuai dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi agar pola dan hubungan antar-temuan dapat terlihat dengan jelas. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan melalui proses verifikasi berulang untuk memastikan keabsahan temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Produktivitas

Produktivitas aparatur dalam pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Desa Pusungi Kecamatan Ampana Tete Kabupaten Tojo Una-Una merupakan indikator penting keberhasilan pelayanan publik di tingkat desa. Produktivitas tidak hanya diukur dari jumlah pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga dari kemampuan aparatur dalam mengelola waktu, tenaga, dan sarana secara efisien dalam menghadapi prosedur administrasi yang kompleks. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur tergolong cukup baik namun belum

optimal, ditandai dengan masih adanya keterlambatan penyusunan dan verifikasi berkas yang memerlukan waktu 6 hingga 12 bulan. Keterlambatan tersebut umumnya disebabkan oleh ketidaksiapan dokumen masyarakat serta keterbatasan sumber daya manusia, di mana pengurusan sertifikat tanah hanya ditangani oleh satu orang aparatur sehingga beban kerja menjadi tidak seimbang.

Keterbatasan SDM, produktivitas aparatur juga dipengaruhi oleh sistem administrasi yang masih dilakukan secara manual serta minimnya media informasi pelayanan. Kondisi ini menyebabkan proses pencarian dan pengarsipan data berjalan lambat serta masyarakat harus datang langsung ke kantor desa untuk memperoleh informasi, yang berdampak pada lamanya waktu pelayanan. Secara keseluruhan, meskipun aparatur telah menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan, peningkatan produktivitas masih diperlukan melalui penataan mekanisme kerja, peningkatan kapasitas aparatur, penyediaan media informasi pelayanan, serta penerapan digitalisasi administrasi guna mewujudkan pelayanan sertifikat tanah yang lebih efektif dan efisien.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan indikator utama keberhasilan pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan sertifikat tanah yang menuntut ketelitian dan kepatuhan terhadap prosedur administrasi. Di Kantor Desa Pusungi, kualitas layanan aparatur berperan penting dalam menjamin kelancaran administrasi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Secara umum, kualitas layanan tergolong cukup baik namun belum optimal, terutama pada aspek ketepatan waktu. Keterlambatan pelayanan masih terjadi akibat ketidaksiapan dokumen masyarakat, proses perbaikan berkas, serta lamanya koordinasi dengan BPN. Selain itu, keterbatasan media informasi menyebabkan masyarakat menganggap prosedur pelayanan rumit karena informasi hanya disampaikan secara lisan tanpa dukungan papan informasi atau media daring.

Sikap pelayanan, aparatur telah menunjukkan keramahan dan keterbukaan dalam melayani masyarakat, namun tingginya beban kerja, keterbatasan fasilitas, serta sistem administrasi yang masih manual berdampak pada kurang optimalnya interaksi pelayanan. Transparansi biaya dan prosedur telah diterapkan, tetapi belum dituangkan dalam dokumen tertulis sehingga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan melalui penyusunan SOP pelayanan yang jelas, peningkatan kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, serta penyediaan sarana dan prasarana pendukung agar pelayanan sertifikat tanah di Desa Pusungi dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Responsivitas

Responsivitas aparatur merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan sertifikat tanah yang memerlukan ketelitian dan pendampingan intensif. Di Desa Pusungi Kecamatan Ampana Tete, responsivitas aparatur tercermin dari upaya memberikan pelayanan segera, memeriksa berkas pada hari yang sama, serta menjelaskan prosedur kepada masyarakat. Secara umum, responsivitas aparatur tergolong cukup baik namun belum optimal. Tingginya beban kerja,

keterbatasan sumber daya manusia, serta minimnya sarana pendukung menyebabkan pelayanan belum dapat dilakukan secara cepat dan konsisten, meskipun aparaturnya memiliki kemauan untuk merespons kebutuhan masyarakat.

Penyampaian informasi pelayanan masih bersifat verbal tanpa didukung media tertulis, sehingga sering menimbulkan kesalahpahaman dan keterlambatan akibat perbaikan dokumen. Penanganan keluhan masyarakat juga masih reaktif dan belum didukung mekanisme formal seperti pencatatan pengaduan atau evaluasi layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa responsivitas aparaturnya masih perlu ditingkatkan melalui penyusunan SOP pelayanan yang jelas, penyediaan media informasi tertulis, peningkatan kapasitas aparaturnya, serta pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan sertifikat tanah dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas aparaturnya dalam pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Desa Pusungi Kecamatan Ampana Tete menunjukkan bahwa aparaturnya telah berupaya menjalankan tugas dan kewenangannya sesuai dengan ketentuan administrasi dan etika pelayanan publik. Aparaturnya melakukan pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen sebelum diajukan ke BPN serta memberikan pelayanan secara ramah dan tanpa diskriminasi. Namun, ketiadaan SOP tertulis di tingkat desa menyebabkan pelaksanaan tugas masih bergantung pada kebiasaan kerja individual, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan dalam proses pelayanan. Selain itu, keterbatasan fasilitas, sistem arsip manual, dan minimnya peralatan pendukung turut memengaruhi ketelitian administrasi serta memperlambat proses verifikasi.

Aspek pertanggungjawaban internal, aparaturnya menunjukkan kesediaan membantu masyarakat memperbaiki berkas, tetapi belum didukung oleh sistem dokumentasi dan pencatatan pengaduan yang jelas. Kondisi ini menghambat evaluasi pelayanan dan berpotensi menimbulkan ketimpangan akses informasi bagi masyarakat. Secara keseluruhan, responsibilitas aparaturnya dapat dikategorikan cukup baik namun belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan melalui penyusunan SOP pelayanan, peningkatan kapasitas aparaturnya, penyediaan sarana dan prasarana pendukung, serta pengembangan sistem dokumentasi dan pelaporan yang terintegrasi agar pelayanan sertifikat tanah dapat dilaksanakan secara lebih konsisten, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas aparaturnya merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah desa, khususnya dalam pelayanan pengurusan sertifikat tanah di Desa Pusungi Kecamatan Ampana Tete. Akuntabilitas tidak hanya berkaitan dengan keterbukaan informasi, tetapi juga kemampuan aparaturnya melaksanakan tugas sesuai ketentuan serta mempertanggungjawabkan setiap tindakan kepada masyarakat. Secara umum, tingkat akuntabilitas aparaturnya dapat dikategorikan cukup baik. Aparaturnya telah berupaya memberikan penjelasan terkait prosedur, persyaratan, estimasi waktu, dan biaya pelayanan sebagai bentuk transparansi dan tanggung jawab kepada masyarakat, sesuai dengan prinsip

akuntabilitas publik.

Akuntabilitas finansial dan prosedural, tidak ditemukan indikasi pungutan liar, dan masyarakat telah mengetahui kisaran biaya pengurusan sertifikat tanah sejak awal pelayanan. Namun demikian, aspek akuntabilitas informasi dan komunikasi masih memerlukan peningkatan, terutama terkait keterlambatan penyampaian perkembangan berkas dan minimnya komunikasi proaktif dari aparat. Kondisi ini dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, seperti ketidaksiapan dokumen masyarakat serta proses koordinasi dengan BPN. Oleh karena itu, untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan, diperlukan penguatan mekanisme komunikasi publik, dokumentasi pelayanan yang lebih tertata, serta penyediaan media informasi yang jelas dan mudah diakses agar pelayanan sertifikat tanah di Desa Pusungi dapat berjalan lebih transparan, konsisten, dan terpercaya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja aparat dalam pengurusan sertifikat tanah di Kantor Desa Pusungi Kecamatan Ampana Tete Kabupaten Tojo Una-Una, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparat desa secara umum cukup baik namun belum optimal. Hal ini terlihat dari masih terbatasnya produktivitas akibat keterbatasan sumber daya manusia, proses administrasi yang masih manual, serta kelengkapan dokumen masyarakat yang belum maksimal. Kualitas layanan juga belum sepenuhnya optimal karena belum adanya standar waktu pelayanan, prosedur yang belum tersosialisasi secara tertulis, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Selain itu, *responsivitas* aparat menunjukkan adanya kemauan melayani masyarakat, namun belum maksimal karena tingginya beban kerja dan kurangnya media informasi pelayanan. *Responsibilitas* aparat telah berjalan sesuai aturan yang berlaku, tetapi belum didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis. Dari sisi akuntabilitas, transparansi biaya pengurusan sertifikat tanah sudah terlaksana dengan baik, namun penyampaian informasi terkait kepastian waktu dan perkembangan proses pelayanan masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan agar pelayanan pengurusan sertifikat tanah dapat berjalan lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, et al. (2012). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Yogyakarta, Indonesia: Gadjah Mada University Press.
- Budding, H. (2020). Kinerja kepala desa dalam pelayanan publik di Desa Pusungi Kecamatan Ampana Tete Kabupaten Tojo Una-Una (Skripsi, Universitas Sintuwu Maroso). <http://repository.unsimar.ac.id/>
- Indonesia. (1960). Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria. Jakarta, Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Indonesia. (2012). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta, Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Jakarta, Indonesia.

<https://peraturan.bpk.go.id/>

- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Depok, Indonesia: Rajagrafindo Persada.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung, Indonesia: Remaja Rosdakarya.
- Pemerintah Kabupaten Tojo Una-Una. (2006). *Peraturan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una Nomor 5 Tahun 2006*. Tojo Una-Una, Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2021 tentang Percepatan Penurunan Stunting*. Jakarta, Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.

TENTANG PENULIS