

Pelatihan komunikasi interpersonal bagi aparatur desa untuk meningkatkan kepuasan pelayanan publik desa tonjong

**Rachmawati Windyaningrum¹, Isma Dwi Fiani², Raesita Rakhmawati Rosadi³,
Sri Sedyaningsih⁴, Ida Royandiah⁵**

^{1,2,3,4,5}**Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka,
Tangerang Selatan, Indonesia
rachmawatiw@ecampus.ut.ac.id**

Abstrak

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi perhatian utama pemerintahan Desa Tonjong, Kecamatan Tajurhalang, Kabupaten Bogor. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala dan sekretaris desa, salah satu permasalahan utama yang terjadi adalah belum optimalnya model pelayanan masyarakat di kantor desa, terutama kemampuan komunikasi petugas pelayanan desa dan belum memadainya sarana dan prasarana di ruang pelayanan desa. Untuk mengatasi masalah tersebut maka dilakukan pelatihan komunikasi interpersonal aparatur desa untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan publik. Pelatihan dilakukan sebanyak dua kali dengan metode presentasi, diskusi dan latihan untuk mempraktekkan teori yang telah diperoleh. Tiga bulan pasca pelatihan, dilakukan survey dengan menyebarkan angket kepada 100 responden untuk mengukur keberhasilan program. Hasil survei peningkatan kualitas pelayanan yang terjadi di Desa Tonjong dapat diketahui bahwa adanya perubahan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 83,3% setelah dilakukan pelatihan yang sebelumnya hanya 55%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan kualitas pelayanan sebesar 33,3%. Peningkatan pelayanan tertinggi terdapat pada aspek penilaian kejelasan informasi sebesar 40%, kecepatan pelayanan 35% dan penyelesaian masalah 35%.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Pelayanan Publik, Kepuasan Pelanggan

Abstract

Improving public service quality is a major concern for the government of Tonjong Village, Tajurhalang District, Bogor Regency. Based on interviews with the village head and secretary, one of the main problems that occurs is the suboptimal model of public service at the village office, especially the communication skills of village service officers and the inadequate facilities and infrastructure in the village service room. To address this problem, a training was conducted for interpersonal communication of village officials to improve their competence and public service quality. The training was held twice using presentation, discussion, and practice methods to practice the theories that have been obtained. Three months after the training, a survey was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents to measure the success of the program. The results of the survey on the improvement of public service quality in Tonjong Village show that there is a change in the improvement of public service quality by 83.3% after the training which was previously only 55%. This shows that there is an improvement in public service quality by 33.3%. The highest service improvement is in the assessment of information clarity by 40%, service speed by 35%, and problem solving by 35%.

Keywords: Interpersonal Communication, Public Service, Customer Satisfaction

Copyright © 20xx Author. All rights reserved

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sebagaimana ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga negara. Pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Ini penting karena memungkinkan warga untuk mengakses informasi, layanan, dan dukungan yang mereka butuhkan. Pelayanan publik merupakan salah satu dimensi yang digunakan di banyak negara, termasuk Indonesia, untuk mengukur kualitas pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya (Nurdin, 2019). Pelayanan publik juga memiliki dampak positif lainnya, antara lain mendorong pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus berdasarkan standar yang diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. Ketentuan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan lembaga penyelenggara pelayanan publik. Prinsip Kinerja ini akan menjadi pedoman dan standar untuk mengevaluasi kualitas layanan seperti kewajiban administrator dan janji kepada masyarakat akan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur. Administrasi publik yang baik dapat diukur dari sejauh mana pelayanan publiknya memenuhi kebutuhan, keperluan dan harapan masyarakat (Thoha, 1997).

Kualitas pelayanan publik meliputi kinerja pelayanan; mengelola pengaduan masyarakat; mengelola informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan layanan konsultasi. Dalam hal ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan dalam memberikan layanan, orang yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan semua bagian dari organisasi layanan. Untuk memudahkan terselenggaranya berbagai jenis pelayanan publik dapat dibangun sistem pelayanan yang terintegrasi. Selain itu, untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara termasuk kegiatan yang berkaitan dengan operasional layanan teknis dan/atau dukungan layanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas bagi pemerintahan Desa Tonjong, Kecamatan Tajurhalang, Kabupaten Bogor. Dari hasil wawancara dengan Kepala dan Sekretaris Desa Tonjong, salah satu masalah utama yang dialami oleh aparat desa adalah belum optimalnya model pelayanan masyarakat di kantor desa, terutama kompetensi komunikasi para petugas pelayanan desa. Selain itu, sarana dan prasarana di ruang pelayanan desa yang masih belum memadai. Untuk mengatasinya, Desa Tonjong memiliki sejumlah rencana program desa tahun 2022 yang salah satunya adalah untuk memperbaiki pelayanan front desk di kantor desa.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus disusun oleh aparat desa dengan mempertimbangkan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Sangat penting untuk melibatkan masyarakat dan pemangku kepentingan dalam proses persiapan. Standar pelayanan meliputi landasan hukum; persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian ; biaya/tarif; produk dan layanan; sarana, prasarana; kewenangan pelaksana; pengawasan internal; penyelesaian pengaduan, saran dan masukan; jumlah pelaksana, dan jaminan layanan publik bahwa layanan dilakukan sesuai dengan standar.

Pelayanan publik yang berkualitas pada hakekatnya dapat dicapai jika didukung oleh sumber daya kelembagaan dengan kompetensi yang tepat. Keterampilan komunikasi aparat desa merupakan kompetensi penting yang menentukan kualitas pelayanan publik di desa. Kepala desa yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam menjalankan tugasnya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Komunikasi pelayanan publik didefinisikan sebagai proses penyampaian pesan atau informasi yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah terkait penyelenggaraan pemerintahan kepada masyarakat dengan tujuan untuk terciptanya pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Nurdin, 2019).

Salah satu jenis keterampilan komunikasi yang erat hubungannya dengan pelayanan publik adalah kompetensi komunikasi interpersonal. Banyak penelitian telah dilakukan mengenai komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik. Penelitian Rahayu, Ratnamulyani dan Kusumadinata (2016) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal petugas pelayanan publik yang kurang baik dapat menimbulkan kesalahpahaman di masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Kondisi ini tentunya dapat berdampak pada buruknya hubungan sosial yang ditandai dengan hubungan yang tidak harmonis antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan kompetensi komunikasi interpersonal aparat desa Tonjong.

Selain layanan tatap muka, layanan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) kini menjadi salah satu alat tata kelola. Pasca diundangkannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, pemerintah desa wajib menyiapkan kapasitas perangkat desa dalam pelayanan perencanaan dan pembangunan berbasis e-government (teknologi informasi). Menurut Backus (Palvia dan Sharma, 2007), tata kelola berbasis e-government terdiri dari tiga tahap, yaitu tahap informasi, tahap interaksi dan tahap transformasi.

Menanggapi kebutuhan tersebut, pemerintah desa Tonjong juga telah menggunakan TIK dalam kegiatan pelayanan publik dan pemerintahan. Salah satu bentuknya adalah dengan memanfaatkan media internet grup WhatsApp sebagai sarana komunikasi dengan warga, khususnya untuk menyampaikan informasi tentang desa.

Dibandingkan dengan tahap tata kelola berbasis e-government menurut Backus (Palvia dan Sharma, 2007), penerapan e-government di Desa Tonjong berada pada tahap informasi dan komunikasi yang 'interaktif'.

Tahap informasi dalam e-government di desa Tonjong dilakukan dengan memberikan informasi dari pemerintah desa kepada masyarakat. Sedangkan tahap interaktif, yaitu penggunaan media berbasis internet agar warga dapat berinteraksi langsung dengan pemerintah. Namun implementasi dua tahap tersebut dinilai belum optimal karena keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan media berbasis internet.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik, baik dalam bentuk pelayanan tatap muka di kantor desa maupun melalui alat komunikasi digital, sangat penting bagi perangkat Desa Tonjong untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Sehubungan dengan hal tersebut, Kegiatan Pengabdian Masyarakat Prodi Ilmu Komunikasi FHISIP akan mengadakan pelatihan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Tonjong, Kecamatan Tagurhalang, Kabupaten Bogor. Artikel ini kemudian akan berfokus pada kegiatan penyebaran angket kepuasan pelayanan yang dilakukan pasca pelatihan. Survey ini dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan program dan juga melihat sejauh mana tingkat kepuasan pelayanan publik yang telah dilakukan oleh aparatur desa kepada masyarakat.

METODE PELAKSANAAN

Program pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan melalui beberapa tahapan;

1. Interview secara langsung dengan Kepala dan Sekretaris Desa Tonjong. Hal ini dilakukan untuk melakukan identifikasi dan menggali lebih dalam mengenai permasalahan yang dialami oleh aparatur desa dalam melaksanakan pelayanan publik.
2. Diskusi dengan tim dan pimpinan mengenai waktu penyelenggaraan program dan metode pelatihan apa yang akan dilakukan.
3. Pelaksanaan program pelatihan yang meliputi;

1. Presentasi dan Diskusi.

Metode ini dipilih untuk menyampaikan konsep-konsep komunikasi yang penting untuk dimengerti dan dikuasai oleh aparatur desa Tonjong. Penggunaan metode ini dengan pertimbangan bahwa metode ceramah yang dikombinasikan dengan penjelasan contoh kasus penerapan keterampilan komunikasi pada pelayanan publik dapat memberikan materi yang relatif lebih komunikatif, cepat, dan mudah dipahami.

2. Latihan.

Metode ini digunakan untuk memberikan tugas aparatur Desa Tonjong untuk mempraktikkan secara langsung penerapan keterampilan komunikasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menyebarkan angket kepada masyarakat untuk mengukur sejauh mana keberhasilan program dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada bagian metode pelaksanaan, uraikanlah dengan jelas dan padat metode yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah dicanangkan dalam kegiatan pengabdian. Hasil pengabdian itu harus dapat diukur dan penulis diminta menjelaskan alat ukur yang dipakai, baik secara deskriptif maupun kualitatif. Jelaskan cara mengukur tingkat ketercapaian keberhasilan kegiatan pengabdian. Tingkat ketercapaian dapat dilihat dari sisi perubahan sikap, sosial budaya, dan ekonomi masyarakat sasaran

HASIL PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini berfokus pada peningkatan kompetensi komunikasi aparatur desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Tonjong, Kecamatan Tajurhalang, Kabupaten Bogor. Topik tersebut sesuai dengan bidang ilmu dan keahlian yang dimiliki oleh tim pelaksana PkM yang berasal dari Jurusan Ilmu Komunikasi dan Informasi, FHISIP, Universitas Terbuka. Seluruh tim pelaksana dapat berkontribusi dalam memperkenalkan pentingnya kompetensi komunikasi bagi aparatur desa.

Pelatihan ini menghadirkan lima orang narasumber yang semuanya adalah anggota tim pelaksana. Keahlian tim pelaksana didasarkan pada kompetensi di bidang komunikasi interpersonal, hubungan masyarakat, pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, psikologi komunikasi, perencanaan program komunikasi, dan komunikasi berbasis media sosial, public speaking dan etika. Kelima narasumber ini dibagi menjadi narasumber untuk dua pelatihan. Pelatihan pertama mengenai *Interpersonal Skill* : Komunikasi Interpersonal. Materi yang disampaikan terkait konsep dasar komunikasi interpersonal yang meliputi definisi komunikasi interpersonal, pentingnya komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik, dan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal solusi bersama dengan masyarakat. Selanjutnya, keterampilan komunikasi interpersonal yang meliputi teknik mendengarkan dengan empati, berbicara dengan jelas dan ramah terutama pada penggunaan bahasa yang mudah dipahami serta menghindari bahasa teknis yang membingungkan.



Gambar 1. Pemberian Materi *Interpersonal Skill*: Komunikasi Interpersonal

Selain itu materi komunikasi interpersonal menjelaskan pula bagaimana ekspresi tubuh yang positif. Aparatur desa diminta untuk dapat mempraktikkan bahasa tubuh yang mendukung sebuah pesan serta mengontrol ekspresi wajah dan gerakan tubuh. Tidak hanya itu praktik juga dilakukan secara langsung untuk menunjukkan bagaimana cara Aparatur Desa Tonjong mampu memahami perasaan dan perspektif masyarakat dengan menunjukkan kepedulian dan pengertian ketika berkomunikasi. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, Aparatur Desa Tonjong dilatih untuk mampu dalam menangani situasi konflik dengan cara mengidentifikasi dan meredakan konflik secara konstruktif serta menemukan solusi bersama dengan masyarakat. Artinya para aparatur desa dilatih untuk dapat mengatasi masalah dengan berkomunikasi bersama warga.



Gambar 2. Praktik Materi *Interpersonal Skill*: Komunikasi Interpersonal oleh Aparatur Desa Tonjong

Pelatihan kedua merupakan pelatihan yang berfokus pada kepuasan pelayanan publik. Pelatihan ini bertujuan untuk membantu pemerintah Desa Tonjong dalam meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat. Survei kepuasan pelayanan publik di desa merupakan alat penting yang digunakan oleh pemerintah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kinerja pemerintah desa, memahami kebutuhan masyarakat, dan meningkatkan standar pelayanan kepada warga. Survei kepuasan pelayanan publik diharapkan dapat digunakan oleh pemerintah Desa Tonjong untuk mengidentifikasi masalah dan memahami lokasi layanan yang kurang efisien. Dengan mengetahui masalah ini, pemerintah desa dapat membuat keputusan yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Selama pelatihan ini, Aparatur Desa Tonjong sebagai peserta mendapatkan wawasan tentang cara mengidentifikasi dan meningkatkan pelayanan publik. Peserta juga diberi pengetahuan tentang cara mengumpulkan data dan informasi dari masyarakat desa. Selain itu, peserta diberikan pengetahuan tentang cara menyusun survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Peserta juga diajarkan tentang bagaimana mengolah dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari survei ini.

Cara mengukur tingkat kepuasan masyarakat dengan menggunakan konsep skala likert. Pada akhir pelatihan, para peserta diberikan tugas untuk menyusun dan mengimplementasikan sebuah survei kepuasan

pelayanan publik di desa. Peserta juga diberikan waktu untuk berdiskusi tentang bagaimana untuk mengimplementasikan hasil survei ini untuk meningkatkan pelayanan publik di desa.



Gambar 3. Pemberian Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Aparatur Desa Tonjong

Pelatihan survei kepuasan pelayanan publik di desa dapat berhasil diselenggarakan. Para peserta mendapatkan pengetahuan tentang cara mengidentifikasi dan meningkatkan pelayanan publik. Mereka juga diajarkan tentang cara mengumpulkan dan mengolah data, serta menginterpretasikannya. Dengan pelatihan ini, diharapkan desa dapat meningkatkan pelayanan publiknya dan mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi. Hal ini dibuktikan dari adanya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan aparatur desa yang dirasakan masyarakat. Survei kepuasan pelayanan tersebut disebarakan kepada 100 orang masyarakat Desa Tonjong. Penyebaran ini dilakukan secara insidental saat masyarakat mendatangi kantor desa untuk mendapatkan pelayanan publik. Adapun aspek penilaian yang dijadikan indikator sebagai survei kepuasan pelayanan publik terdiri dari (1) kesopanan dan keramahan; (2) keterampilan komunikasi; (3) kecepatan pelayanan; (4) penyelesaian masalah; (5) kejelasan informasi; dan (6) kepuasan masyarakat.

Menurut Kotler dan Keller (2012), aspek kesopanan dan keramahan adalah salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kesopanan dan keramahan dapat diwujudkan dalam bentuk perilaku yang sopan, santun, dan ramah terhadap pelanggan. Perilaku ini dapat berupa menyapa pelanggan dengan ramah dan sopan, menggunakan bahasa yang sopan dan santun, memperlakukan pelanggan dengan hormat, mendengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian, dan memberikan solusi yang memuaskan bagi pelanggan. Aspek keterampilan komunikasi merupakan keterampilan komunikasi dapat diwujudkan dalam bentuk kemampuan untuk mendengarkan secara aktif, berkomunikasi secara jelas dan ringkas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, mengajukan pertanyaan untuk klarifikasi, dan menjawab pertanyaan dengan jelas dan akurat (Kotler dan Keller, 2012). Aspek kecepatan pelayanan dijelaskan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988), kecepatan pelayanan dapat diukur melalui dimensi responsiveness. Dimensi ini mengukur kemampuan dan kemauan untuk membantu dan memberikan layanan dengan cepat. Aspek penyelesaian masalah menurut Kotler dan Keller (2012), penyelesaian masalah dapat diwujudkan dalam bentuk kemampuan untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi pelanggan, mencari solusi yang tepat untuk masalah tersebut, mengimplementasikan solusi tersebut, melakukan follow-up untuk memastikan bahwa masalah telah terselesaikan. Aspek kejelasan informasi diwujudkan dalam bentuk kemampuan untuk memberikan informasi yang lengkap dan akurat, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dan mengklarifikasi informasi jika diperlukan (Kotler dan Keller, 2012). Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

Tabel 1. Hasil Survei Peningkatan Kualitas Pelayanan (Sebelum dan Sesudah Pelatihan)

| No | Aspek Penilaian | Sebelum Pelatihan (%) | Sesudah Pelatihan (%) | Peningkatan (%) |
|----|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| 1 | Kesopanan dan Keramahan | 60 | 90 | 30 |
| 2 | Keterampilan Komunikasi | 55 | 85 | 30 |
| 3 | Kecepatan Pelayanan | 50 | 85 | 35 |
| 4 | Penyelesaian Masalah | 45 | 80 | 35 |
| 5 | Kejelasan Informasi | 65 | 95 | 30 |
| 6 | Kepuasan Masyarakat | 55 | 95 | 40 |
| | Total Rata-Rata | 55 | 83.3 | 33.3 |

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan hasil survei peningkatan kualitas pelayanan yang terjadi di Desa Tonjong dapat diketahui bahwa sebelum dilakukan pelatihan masyarakat yang menerima pelayanan publik menilai hanya 55% merasa puas atas kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparaturnya. Namun, setelah diadakan pelatihan komunikasi interpersonal skill : komunikasi interpersonal dan pelatihan peningkatan kepuasan pelayanan publik masyarakat merasakan adanya perubahan sebesar 83,3%. Hal ini dapat dikatakan bahwa terdapat peningkatan kualitas pelayanan sebesar 33,3%. Peningkatan pelayanan tertinggi terdapat pada aspek penilaian kejelasan informasi sebesar 40%, kecepatan pelayanan 35% dan penyelesaian masalah 35%.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang dilakukan oleh tim pelaksana dari Jurusan Ilmu Komunikasi dan Informasi, FHISIP, Universitas Terbuka di Desa Tonjong, Kecamatan Tajurhalang, Kabupaten Bogor telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa tersebut. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan kepuasan masyarakat dari 55% menjadi 83,3% setelah dilakukan pelatihan. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat terjadi karena adanya peningkatan kompetensi komunikasi aparaturnya. Pelatihan komunikasi interpersonal yang diberikan kepada aparaturnya telah meningkatkan kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara interpersonal, termasuk keterampilan mendengarkan dengan empati, berbicara dengan jelas dan ramah, serta menangani situasi konflik. Selain itu, pelatihan peningkatan kepuasan pelayanan publik telah memberikan wawasan kepada aparaturnya tentang cara mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan cara meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan hasil survei, peningkatan kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada aspek penilaian kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, dan penyelesaian masalah. Hal ini menunjukkan bahwa aparaturnya telah mampu memberikan informasi yang jelas dan akurat, memberikan pelayanan yang cepat, dan menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat dengan baik.

PUSTAKA

- Bartram, Sharon (1997). *Training Needs Analysis: A resource for identifying training needs, selecting training strategies, and developing training plans* – 2 ed. Hampshire, England: Gower Publishing Limited.
- Creswell, John W (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches* – 4 ed. Singapore, Sage Publication.
- Dhewanto, Wawan (2019). *Internasionalisasi UKM. Usaha kecil dan Mikro Menuju Pasar Global*. Edisi 1. Yogyakarta; ANDI
- Kotler dan Keller. (2012), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta : Erlangga
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik (perilaku aparaturnya dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*.

- Palvia, Shailendra C. Jain dan Sharma, SushilS. (2007). E-Government and EGovernance:Definitions/Domain Fram ework and Status around the World. Di dalam Agarwal, Ashok, et al(eds.) Foundations of E-government.5TH International Conference On EGovernance.Hyderabad, hal. 1-12.
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, and L.Berry, (1988), "Servqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", Journal of Retailing, Vol. 64, p.12 – 36.
- Wijaya, David (2018). BUM-Desa (Badan Usaha Milik Desa). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Wiratmo, Mohamad Masykur (2018). Pengantar Kewiraswastaan- Kerangka Dasar Memasuki Dunia Bisnis. Yogyakarta; ANDI
- <http://www.keuangandes.com/2015/09/landasan-hukum-pendirian-badan-usahamilik-des/>
- https://www.jogloabang.com/pustaka/permendesa-pdtt-nomor-4-tahun-2015-tentang-badan-usaha-milik-des
- Permendesa PDTT Nomor 4 Tahun 2015 tentang Badan Usaha Milik Desa
- <http://www.keuangandes.com/2015/09/langkah-persiapan-pendirian-badan-usahamilik-des/>