

Studi Tentang Kompetensi Pelayanan Prima Pada Aparatur Desa Sukaraja Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut

Koharudin^a, Ramdani Priatna^b

^aPoliteknik STIA LAN Bandung

e-mail : koharudin@gmail.com , ramdanipriatna@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kompetensi pelayanan prima yang dimiliki oleh aparatur desa sebagai pegawai di bagian Pelayanan di Desa Sukaraja Kabupaten Garut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk mengetahui gambaran pegawai di bagian pelayanan di Desa Sukaraja Kabupaten Garut. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara secara mendalam dan telaahan dokumen. Teknik verifikasi data menggunakan triangulasi teknik, sedangkan untuk reabilitas dilakukan dengan memeriksa transkrip wawancara Analisis data dan penyusunan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur desa di bagian pelayanan di Desa Sukaraja Kabupaten Garut dilihat dari aspek kualitas kerja, kecepatan bekerja, komunikasi dan kemampuan pegawai sudah baik. Sedangkan dilihat dari inisiatif pegawai yaitu masih terbatasnya pengetahuan di bagian pelayanan di Desa Sukaraja kabupaten Garut di bidang IT untuk menunjang pelaksanaan tugas. Rekomendasi yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut: melaksanakan sosialisasi dan pembekalan terhadap pegawai di bagian pelayanan Desa Sukaraja kabupaten Garut bekerjasama dengan instansi terkait, melaksanakan pengkajian formasi pegawai di bagian layanan Desa Sukaraja kabupaten Garut dan melaksanakan program pengembangan diri untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan serta kerjasama dalam bekerja dengan program motivator building.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Aparatur Desa, Kompetensi.

Analysis of Service Excellence Competencies Among Village Officers: Case in Sukaraja Village, Banyuresmi, Garut District

Abstract

This study analyzes the employees in the Service Department of Sukaraja Village, Garut Regency. The research method used is descriptive qualitative, aiming to provide an overview of the employees in the service department of Sukaraja Village, Garut Regency. Data collection was conducted through in-depth interviews and document analysis. Data verification techniques involved triangulation, while reliability was ensured by reviewing interview transcripts, data analysis, and drawing conclusions. The study's findings indicate that the employees in the service department of Sukaraja Village, Garut Regency, perform well in terms of work quality, speed, communication, and capabilities. However, in terms of employee initiative, there is still a limited knowledge of IT in the service department, which is crucial for supporting the execution of tasks. Based on these conclusions, the author suggests implementing socialization and training programs for the service department employees in Sukaraja Village, Garut Regency, in collaboration with relevant agencies, reviewing the employee formation in the service department, and conducting self-development programs to enhance skills, abilities, and teamwork through motivational building programs.

Keywords: Service Excellence, Village Officers, Competencies.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

A. PENDAHULUAN

Masyarakat sebagai pengguna layanan menginginkan layanan publik yang mudah, cepat, akurat, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dalam upaya memenuhi harapan tersebut, instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah sedang berupaya keras meningkatkan kualitas layanan, dengan fokus pada kualifikasi dan kompetensi Pegawai atau Aparatur Sipil Negara (ASN). Pegawai pemerintah memiliki peran penting sebagai pemikir, perencana, penggerak partisipasi masyarakat dalam pembangunan, serta pengawas pelaksanaan kebijakan pemerintah. Peran pegawai negeri sipil dalam bekerja tentu dapat berkontribusi besar bagi organisasi, selain karena motif dan sikap yang dimilikinya (Agustina et al., 2021; Putranto et al., 2022; Utami et al., 2022). Undang-undang ASN No. 5 Tahun 2014 menjelaskan secara rinci tentang peran dan kedudukan pegawai negeri, yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik secara profesional. SDM dan peningkatan tata kelola administrasi desa (Wijayanti dan Taufik, 2022). Hal ini akan membantu menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pembangunan dan kesejahteraan masyarakat desa secara keseluruhan.

Peningkatan kualitas layanan publik lumrah untuk terus diupayakan pada organisasi publik (Mugiarto et al., 2023; Pramuditha, 2021; Pramuditha & Agustina, 2022), tidak terkecuali pada Kantor Desa Sukaraja Kabupaten Garut. Peningkatan kualitas layanan menjadi sebuah kebutuhan mendesak di tengah transformasi dalam penyampaian pelayanan publik bagi masyarakat (Azzahra dan Wijayanti, 2023), sehingga hal ini berpengaruh pada upaya meningkatkan perilaku positif di tempat kerja (Pradesa et al., 2023; Dharmanegara et al., 2023). Hasil pengamatan awal di lapangan terungkap beberapa fenomena terkait para perangkat Desa Sukaraja antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas kerja pegawai di Kelurahan Desa Sukaraja Kabupaten Garut belum mencapai tingkat optimal. Masih terjadi kesalahan administrasi seperti pengetikan yang kurang tepat, misalnya dalam penulisan nama atau isi surat seperti

Pengantar Nikah dan Surat Pengantar Kelakuan Baik.

2. Penyelesaian pekerjaan terkadang mengalami keterlambatan dan tidak sesuai dengan jadwal yang disepakati. Observasi menunjukkan bahwa pegawai pelayanan cenderung terdiam dan mungkin langsung mengalihkan tanggung jawab kepada atasan saat dihadapkan pada warga yang ingin mengurus status pertanahan.
3. Terdapat keterbatasan dalam pelayanan yang ditawarkan oleh unit pelayanan kepada masyarakat. Pegawai terikat pada prosedur operasional standar (SOP) dan belum mampu menghasilkan solusi inovatif untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Keterlambatan pelayanan sering terjadi, menyebabkan antrean yang panjang.
4. Komunikasi pegawai di Desa Sukaraja Kabupaten Garut dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat belum optimal. Hal ini terlihat dari observasi peneliti saat menemui warga yang ingin membuat surat ahli waris, menciptakan kesan yang kurang memuaskan.

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut diatas maka penelitian ini mengambil topik tentang analisis kompetensi individual, terutama yang dikhususkan pada kompetensi perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pentingnya kompetensi dari aparatur perangkat desa dalam menunjang pelayanan publik berkualitas yang diselenggarakan oleh pemerintah desa telah menjadi fokus penelitian sebelumnya termasuk dalam upaya pengelolaan talenta pada organisasi publik (Putranto et al., 2022). Sebagai contoh beberapa kajian sebelumnya telah mengulas tentang pentingnya kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat (Alfian, 2019; Wicaksono & Ilyas, 2022).

Kompetensi aparatur perangkat desa menjadi elemen yang sangat vital dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif. Dengan memiliki kompetensi yang memadai, para pegawai desa dapat lebih mampu mengelola administrasi desa dengan

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

baik, menyediakan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan melaksanakan kebijakan pemerintah desa secara efisien. Dalam penelitian sebelumnya Alfian (2019) menyoroti pentingnya pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan kompetensi pegawai desa dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono & Ilyas (2022), yang menekankan perlunya peningkatan kompetensi dan motivasi pegawai desa dalam menjalankan tugas mereka secara efektif dan profesional. Hal ini juga berlaku pada kebutuhan tentang pengelolaan keuangan dengan baik jika mempertimbangkan potensi risiko yang muncul di pemerintahan desa (Pradesa et al., 2021; Taufik et al., 2022). Secara khusus beberapa kajian telah memfokuskan pada kompetensi aparatur di Desa dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik (Hapsari & Sudaryanti, 2021; Prasetyo, 2019). Kemudian penelitian lainnya tentang pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Kecamatan (Kecamatan Dau Kabupaten Malang) menunjukkan bahwa dari prinsip 3-A (*attitude, attention, action*) yang ditunjukkan oleh petugas dinilai masih belum optimal dan perlu untuk ditingkatkan menjadi lebih baik (Djuka et al., 2022). Hal ini selaras dengan temuan penelitian lainnya yang menyebutkan bahwa Dalam penyelenggaraan tugas administrasi kemampuan aparatur Desa dapat dikategorikan masih rendah (Ahmad, 2020; Wicaksono & Ilyas, 2022),

Berdasarkan hasil beberapa kajian tersebut, dapat diketahui bahwa kompetensi aparatur perangkat desa memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah desa. Oleh karena itu, perlu adanya upaya yang terus-menerus untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai desa melalui berbagai program pelatihan, pengembangan, dan motivasi. Hal ini akan membantu menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih

baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mendukung kemajuan dan pembangunan desa secara keseluruhan.

Pertama, dan mungkin yang paling jelas adalah perbedaan apakah suatu kompetensi harus mewakili suatu kombinasi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik lainnya atau lebih akurat dianggap sebagai ukuran perilaku atau kemampuan. Aspek kedua berkenaan dengan luasnya hal-hal yang tercakup dalam suatu bangunan kompetensi. Terakhir, definisi-definisi tersebut cenderung berbeda dalam hal sejauh mana definisi tersebut secara eksplisit mengakui potensi pembeda kompetensi bagi orang-orang yang berkinerja tinggi (Hidayat & Agustina, 2020), atau hal ini sekedar berguna dalam mencapai tujuan kerja (Arifin, 2019; Baharuddin & Nara, 2019).

Kompetensi yang dibutuhkan oleh pegawai yang bekerja pada sektor publik saat ini tidak hanya terfokus pada keahlian teknis saja, melainkan juga mempertimbangkan keahlian soft skill seperti kemampuan dalam menyelesaikan masalah yang kompleks, berpikir secara kritis dan kreatif, mengelola interpersonal, serta kemampuan berkoordinasi, kecerdasan emosional, penilaian dan pengambilan keputusan, orientasi terhadap pelayanan, keterampilan negosiasi, dan fleksibilitas kognitif (Prasetyo, 2019).

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang analisis kompetensi aparat desa dalam memberikan pelayanan prima pada Desa Sukaraja Kecamatan Banyuresmi, Kabupaten Garut. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah aparat desa yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Desa Sukaraja. Subjek penelitian akan dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian ini. Unit analisis dalam penelitian ini ditentukan adalah para perangkat desa, yang secara spesifik menyesuaikan konteks dan lokus penelitian.

Dalam hal ini, peneliti akan mendekati subjek penelitian dengan cara yang lebih holistik dan

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

deskriptif, memungkinkan penangkapan yang lebih baik tentang konteks, proses, dan makna dibalik praktik kompetensi aparat desa. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas penelitian, langkah-langkah seperti triangulasi data, pengecekan kembali hasil dengan subjek penelitian, dan refleksi kontinu akan dilakukan. Hal ini akan membantu memastikan bahwa temuan penelitian sesuai dengan realitas yang diamati dan dapat dipercaya.

C. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti terhadap perangkat atau aparatur desa dapat dilihat dari aspek kualitas kerja, ketepatan waktu, kemampuan, inisiatif dan komunikasi adalah sebagai berikut;

- a. Pegawai dilihat dari aspek ketepatan waktu sudah baik dimana pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik.
- b. Pegawai dilihat dari aspek ketepatan waktu sudah baik hanya saja petugas yang ada pada saat ini jumlahnya terbatas bila dihadapkan dengan jumlah permohonan yang cukup banyak setiap hari nya, hal ini tentu berdampak pada keterlambatan pelayanan yang diberikan.
- c. Pegawai bila dilihat dari aspek kemampuan sudah baik dimana kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam mampu menunjang pekerjaan sehari-hari.
- d. Pegawai dilihat dari aspek inisiatif masih rendah dan belum optimal dimana kreativitas dan inovasi pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis mengenai pegawai di bagian pelayanan di Desa Sukaraja Kabupaten Garut peneliti mengidentifikasi beberapa hambatan antara lain sebagai berikut :

1. Masih terbatasnya pengetahuan pegawai di bagian pelayanan Desa Sukaraja kabupaten Garut dibidang hukum agraria dalam melaksanakan tugasnya.
2. Tidak idealnya jumlah pegawai yang bertindak sebagai petugas bidang pelayanan dihadapkan dengan jumlah permohonan layanan setiap harinya.

3. Masih belum percaya diri pegawai di bagian pelayanan dalam menumbuhkan inisiatif dan mengeluarkan gagasan baru untuk menunjang peningkatan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat antara lain adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan di desa sangat responsif dan ramah. Setiap kali Masyarakat membutuhkan bantuan administratif atau izin, petugas desa selalu siap membantu dengan cepat.
2. Program pengembangan infrastruktur di desa berhasil meningkatkan aksesibilitas dan kualitas hidup masyarakat. Pemerintah desa dinilai telah mendengarkan aspirasi masyarakat Desa Sukaraja Kab. Garut.
3. Peningkatan potensi Pengembangan Desa Melalui pelayanan prima yang bisa dapat meningkatkan potensi desa dengan pengembangan pelayanan yang sesuai keperluan masyarakat, desa sehingga masyarakat lebih Sejahtera yang berkelanjutan.

Pada dasarnya pelayanan prima menganut beberapa prinsip, dan dalam konteks perangkat Desa Sukaraja dapat dijabarkan antara lain sebagai berikut:

1. Empati: Perangkat Desa Sukaraja berusaha memahami kebutuhan dan harapan masyarakat secara mendalam, serta merespons dengan penuh perhatian dan kepedulian. Mereka berupaya untuk benar-benar memahami kondisi dan keinginan warga desa, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih sesuai dan relevan.
2. Responsi: Perangkat Desa Sukaraja tergolong selalu siap untuk merespons permintaan atau masalah masyarakat dengan cepat dan efektif. Mereka berkomitmen untuk menangani setiap keluhan atau permohonan dari warga dengan segera agar tidak menghambat proses atau menimbulkan ketidakpuasan.
3. Komunikatif: Komunikasi yang jelas dan efektif merupakan prioritas utama di Desa

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

- Sukaraja. Perangkat Desa Sukaraja memastikan bahwa informasi mengenai layanan, prosedur, dan solusi disampaikan dengan cara yang mudah dipahami, sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas apa yang perlu mereka lakukan.
4. Profesional: Pelayanan di Desa Sukaraja dilakukan dengan sikap sopan, ramah, dan penuh pengetahuan. Perangkat Desa Sukaraja diharapkan memiliki keterampilan dan informasi yang memadai untuk menangani kebutuhan masyarakat dengan profesionalisme yang tinggi.
 5. Integritas: Perangkat Desa Sukaraja bertindak dengan jujur dan adil, selalu mematuhi Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan. Integritas dalam pelaksanaan tugas memastikan bahwa semua proses pelayanan dilakukan secara transparan dan adil
 6. Inovatif: Desa Sukaraja terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi. Ini termasuk mengikuti perkembangan teknologi terbaru dan meningkatkan kompetensi staf untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap relevan dan efisien.
 7. Keterbukaan: Perangkat Desa Sukaraja berkomitmen untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada masyarakat mengenai layanan yang tersedia, termasuk prosedur dan hak-hak mereka. Keterbukaan ini penting untuk membangun kepercayaan dan memastikan bahwa masyarakat merasa terinformasi dengan baik mengenai layanan yang mereka terima.
2. Melakukan evaluasi terhadap jumlah pegawai yang tidak ideal khususnya di bagian pelayanan dengan mengeluarkan kebijakan, yakni perbantuan pegawai melalui *system piket* secara bergilir di bagian pelayanan di Desa Sukaraja kabupaten Garut.
 3. Melaksanakan program pengembangan diri untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan serta kerjasama dalam bekerja dengan cara mengikuti seminar terkait dengan pelayanan prima.

D. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Secara umum para perangkat atau aparatur desa sebagai pegawai di unit pelayanan Desa Sukaraja Kabupaten Garut telah bekerja dengan cukup baik dan menunjukkan tingkat kompetensi pelayanan prima yang cukup baik, di mana pekerjaan dilakukan dengan lancar, dan pelayanan di desa ini tergolong responsif dan ramah. Ketika masyarakat membutuhkan bantuan administratif atau izin, petugas desa selalu siap membantu dengan cepat. Dilihat dari aspek kemampuan, pegawai sudah cukup baik dan mampu menunjang pekerjaan sehari-hari. Namun, dari segi inisiatif, masih rendah dan belum optimal, terutama karena keterbatasan dalam penguasaan IT dan kurangnya inovasi dalam pemberian layanan. Selain itu, komunikasi terhadap warga mengenai sosialisasi aturan atau persyaratan pengurusan administrasi yang memerlukan birokrasi panjang juga perlu ditingkatkan. Rekomendasi dalam peningkatan kualitas pegawai di unit pelayanan Desa Sukaraja adalah meningkatkan pengetahuan pegawai terkait hukum, kapasitas pegawai dalam memberikan pelayanan, meningkatkan inisiatif dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di lingkup Desa Sukaraja Kabupaten Garut.

Terdapat hambatan dalam peningkatan pegawai yang perlu diatasi, maka beberapa upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Melaksanakan sosialisasi dan pembekalan terhadap pegawai di bagian pelayanan di Desa Sukaraja Kabupaten Garut terkait bidang hukum agraria untuk menunjang pelaksanaan tugas dengan baik.

REFERENSI

Agustina, I., Pradesa, H. A., & Putranto, R. A. (2021). Peran Dimensi Motivasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Komitmen Afektif Pegawai. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 4(2), 218-235. <https://doi.org/10.24167/jemap.v4i2.3237>

- Ahmad, H. (2020). Analisis Kompetensi Aparat Pemerintah Desa Dalam Menunjang Pembangunan Desa di Kecamatan Telaga Jaya Kabupaten Gorontalo. *Proceedings of IICSDGs*, 8–20.
- Alfian, Y. (2019). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 3(1), 59–69.
- Arifin, N. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Kasus*. Unisnu Press.
- Azzahra,S., Wijayanti, R. (2023). Strategy of Population Administration Services in Bojongloa Kaler District During Covid-19 Pandemic. *Fourth International Conference on Administrative Science (ICAS 2022)*, pp. 102-111.
- Baharuddin, B., & Nara, N. (2019). *Kompetensi dan Komitmen dalam Kinerja Layanan Publik*. Unhas Press.
- Dharmanegara, I.B.A., Harijanto, D., Jamaluddin, M.R., Agustina, I. (2023).Mengeksplorasi Dimensi Perilaku Inovatif PNS: Sebuah Studi Empiris di Kabupaten Badung. *Image: Jurnal Riset Manajemen*, 11 (2), 269-282. <https://doi.org/10.17509/image.2023.025>
- Djuka, W. R. K., Fithriana, N., & Larasati, D. C. (2022). Pelayanan Prima Dan Faktor-Faktornya Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang. *PANOPTIKON: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(1), 1–14.
- Hapsari, R. A., & Sudaryanti, S. (2021). Pengembangan Kapasitas Aparatur Desa Dalam Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi di Desa Ngimbrang Kecamatan Bulu Kabupaten Temanggung). *JAP: Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 112 – 128. <https://doi.org/10.31506/jap.v11i2.8385>
- Hidayat, A. T., & Agustina, T. (2020). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Kompensasi, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Polisi Lalu Lintas Polresta Banjarmasin. *BIEJ: Business Innovation & Entrepreneurship Journal*, 2(1), 48–53.
- Mugiarto, M., Agustina, I., & Suryaman, W. (2023). Adopsi Teknologi Aplikasi Aset Dan Kompetensi Pegawai Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Pengelolaan Barang Milik Negara Di Sopa Kota Cimahi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 4823–4835.
- Pradesa, H. A., Agustina, I., Taufik, N. I., & Mulyadi, D. (2021). Stakeholder Theory Perspective in the Risk Identification Process in Village Government. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 5(1), 17–27. <https://doi.org/10.30741/adv.v5i1.665>
- Pradesa, H.A., Tanjung, H., Agustina, I., Salleh, N.S.N.M.(2023). Increasing Proactive Work Behavior Among Teachers in Islamic Senior High School: The Role of Ethical Work Climate and Perceived Organizational Support. *International Journal of Islamic Educational Psychology*, Vol. 4, No.2, pp. 244 – 260. <https://doi.org/10.18196/ijiep.v4i2.19911>
- Pramuditha, R. (2021). Aspek Terpenting Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan : Sebuah Studi Empiris Pada Layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 2(1), 83–102.
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(1), 884–901.
- Prasetyo, A. W. (2019). Telaah Pengembangan Kompetensi Aparatur Pemerintah Desa. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 3(2), 105–115.
- Putranto, R. A., Andikaputra, F. A. T., Pradesa, H. A., & Priatna, R. (2022). Meningkatkan komitmen bagi Aparatur Sipil Negara : Perspektif teori pertukaran sosial dalam akuntabilitas organisasi publik. *Fair Value Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 915–926.
- Putranto, R., Dawud, J., Pradesa, H., Harijanto, D., & Agung Dharmanegara, I. (2022).

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

- Manajemen Talenta Pada Sektor Publik: Sebuah Studi Literatur Serta Arah Model Kajian Untuk Masa Depan. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3(2), 176-211. <https://doi.org/10.32815/jpro.v3i2.1463>
- Taufik, N. I., Pradesa, H. A., & Agustina, I. (2022). Persepsi Risiko Pada Pemerintahan Desa: Sebuah Tinjauan Dari Perspektif Perangkat Desa Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 16(1), 120-135. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v16i1.353>
- Turiasih, E. ., Asropi, A., & Sutrisno, E. . (2024). Competency Development for Animal Handlers : Human Resource Perspective . *International Journal of Economics Development Research (IJEDR)*, 5(2), 1406-1422. <https://doi.org/10.37385/ijedr.v5i2.4893>
- Utami, I. R., Putranto, R. A., & Agustina, I. (2022). Strengthening Public Service Motivation with Spiritual Leadership : An empirical Study of Public Organizations in East Java. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 12(4), 338-351.
- Wicaksono, E., & Ilyas, S. M. (2022). Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan publik (Studi Kasus di Desa Karanggeger Kecamatan Pajajaran Kabupaten Probolinggo). *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(01), 61-70. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v15i1.157>
- Wijayanti, R., Taufik, N.I. (2022). The Role of Village Funds to Improve Community Welfare: A Study in West Bandung Regency. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development (IJEED)*, 5 (1), 155-163. <https://doi.org/10.29138/ijebd.v5i1.1641>