

AGRAPANA

Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Vol. 1, No. 3, Desember, 2024

Tersedia online di: <https://e-journal.fisipol-undar.ac.id/index.php/agrapana>

Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik melalui ID-Billing untuk Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

Gagas Erdi Saputro¹, Nieke Rudyanty Winanda², Farichatun Nisa³

^{1, 2, 3} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Darul 'Ulum

*korespondensi: gagaserdi1@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan indikator kunci yang mencerminkan keberhasilan implementasi otonomi daerah. Kualitas pelayanan yang baik menunjukkan efektivitas dan efisiensi pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, kepala desa memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik melalui ID-Billing untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Jogoroto, Kecamatan Jogoroto, Kabupaten Jombang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif. Pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi yang intensif dan pendidikan kepada masyarakat mengenai manfaat sistem ID-Billing berkontribusi pada peningkatan kesadaran dan kepatuhan warga dalam membayar pajak. Dengan demikian, peran kepala desa dalam implementasi sistem ID-Billing terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendukung keberhasilan otonomi daerah, dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat Desa Jogoroto.

Kata kunci: peran; kepala desa; pelayanan publik; id-billing; pajak bumi dan bangunan

Abstract

Public service is a key indicator of the success of local autonomy implementation. Good service quality demonstrates the effectiveness and efficiency of local governments in meeting the community's needs. In this context, the Village Head plays a crucial role in improving the quality of public services, especially in managing Land and Building Taxes. This research aims to determine the village head's role in improving public services through ID-Billing for payment of Land and Building Tax in Jogoroto Village, Jogoroto District, Jombang Regency. This research uses a qualitative-descriptive method. Data collection uses in-depth interviews, participant observation, and documentation. The study results indicate that intensive socialization and education to the community regarding the benefits of the ID-Billing system contribute to increased awareness and compliance among residents in paying taxes. Thus, the role of the Village Head in implementing the ID-Billing system has proven effective in enhancing the quality of public services, supporting the success of local autonomy, and providing tangible benefits for the residents of Jogoroto Village.

Keywords: role; village head; public service; id-billing; land and building tax

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu aspek yang paling penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan, terutama dalam konteks otonomi daerah di Indonesia. Di mana pelayanan publik merupakan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan Masyarakat sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila mencerminkan efektivitas dan efisiensi pemerintah serta berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Kualitas layanan ini menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, serta menunjukkan komitmen pemerintah untuk memberikan layanan yang berkualitas.

Salah satu indikator penting dalam pelayanan publik adalah pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), yang merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi pemerintah daerah. PBB dikenakan atas kepemilikan tanah dan bangunan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994. Pengelolaan PBB yang baik tidak hanya memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah, tetapi juga berfungsi sebagai alat untuk mendorong kesadaran masyarakat akan pentingnya kewajiban perpajakan. Dengan demikian, pengelolaan PBB yang efektif dapat meningkatkan kualitas infrastruktur dan layanan publik di daerah tersebut.

Di Kabupaten Jombang, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) telah menerapkan sistem ID-Billing sebagai inovasi dalam memodernisasi proses pembayaran PBB. Sistem ini memungkinkan pembayaran pajak

dilakukan secara elektronik melalui berbagai saluran, seperti ATM, internet banking, dan layanan perbankan lainnya. Penerapan sistem ID-Billing diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran, serta meminimalisir kesalahan dalam proses administrasi pajak. Selain itu, penggunaan sistem ini diharapkan dapat mengurangi penggunaan kertas, sehingga berkontribusi pada keberlanjutan lingkungan.

Desa Jogoroto yang menjadi fokus penelitian ini, telah menunjukkan prestasi luar biasa dalam pelunasan PBB melalui sistem ID-Billing, meraih peringkat pertama di Kabupaten Jombang pada tahun 2023. Data penggunaan ID-Billing di Jogoroto menunjukkan peningkatan pengguna yang signifikan, dari 9 desa pada tahun 2023 menjadi 11 desa pada tahun 2024. Keberhasilan tersebut tidak terlepas dari keterlibatan pemerintah desa, terutama kepala desa. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan sistem ID-Billing di Desa Jogoroto, Kecamatan Jogoroto, Kabupaten Jombang. Lebih lanjut, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pemerintah daerah dan instansi terkait dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, serta memberikan kontribusi pada pengembangan kebijakan perpajakan yang lebih efektif.

METODE PENELITIAN

Dalam upaya untuk mengetahui peran kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan sistem ID-Billing di Desa Jogoroto, penelitian ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif. Metode ini

dipilih karena dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai fenomena yang diteliti serta pandangan, pengalaman, dan perspektif masyarakat serta kepala desa terkait implementasi sistem ID-Billing. Menurut Moelong (2004), penelitian kualitatif didasarkan pada upaya membangun pandangan mereka yang diteliti secara rinci, dibentuk dengan kata-kata, serta gambaran holistik.

Desa Jogoroto, Kecamatan Jogoroto, Kabupaten Jombang, menjadi lokasi penelitian yang diambil sebagai studi kasus. Dalam konteks ini, subjek penelitian terdiri dari beberapa kelompok kunci: kepala desa, staf desa, dan masyarakat setempat. Kepala desa diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai kebijakan yang diterapkan, langkah-langkah yang diambil, dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem ID-Billing. Staf desa berperan penting untuk memahami dukungan administratif yang mereka berikan, sementara masyarakat diharapkan dapat menggali perspektif mereka terkait penggunaan sistem dan proses pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan berbagai teknik, termasuk wawancara mendalam. Wawancara dilakukan dengan kepala desa, staf desa, serta perwakilan masyarakat, bertujuan untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai bagaimana penerapan sistem ID-Billing berlangsung, tantangan yang dihadapi, serta manfaat yang dirasakan. Dalam proses penelitian ini, etika penelitian menjadi aspek yang sangat penting. Peneliti berkomitmen untuk memperoleh persetujuan dari semua partisipan sebelum wawancara, menjaga kerahasiaan dan anonimitas informasi yang diberikan, serta menghormati hak

partisipan untuk menarik diri dari penelitian kapan saja jika merasa tidak nyaman.

Selain itu, observasi partisipatif juga dilakukan, di mana peneliti hadir dalam berbagai aktivitas sosialisasi dan edukasi yang dilaksanakan di desa. Pengamatan langsung ini memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai dinamika penerapan sistem di lapangan. Selain wawancara dan observasi, peneliti juga melakukan analisis dokumen, dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen terkait, seperti laporan tahunan, data penggunaan ID-Billing, serta regulasi yang mendukung penerapan sistem ini.

Setelah data terkumpul, peneliti melanjutkan dengan analisis menggunakan pendekatan analisis tematik. Langkah pertama dalam analisis adalah transkripsi hasil wawancara, yang kemudian di pilah berdasarkan tema-tema yang muncul. Proses tersebut bertujuan untuk mengorganisir data sehingga tema-tema yang relevan dapat diidentifikasi dengan jelas. Untuk memastikan keakuratan dan kredibilitas data, peneliti melakukan triangulasi data, yaitu dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkapkan temuan signifikan terkait peran Kepala Desa Jogoroto dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan sistem ID-Billing untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Sistem ID-Billing adalah inovasi yang dirancang untuk menyederhanakan dan memodernisasi proses pembayaran pajak, sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Dalam konteks ini, penting untuk mencermati bagaimana

peran kepala desa dalam transformasi ini, baik dari segi kebijakan, implementasi, maupun dampaknya terhadap masyarakat (Alfian, Sukarno, & Wahyono, 2022; Hemafitria, Sopia, & Octavia, 2022).

Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan analisis dokumen menunjukkan bahwa Kepala Desa Jogoroto menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menerapkan sistem ID-Billing, yang merupakan langkah inovatif dalam modernisasi administrasi perpajakan desa. Komitmen ini terlihat jelas melalui keterlibatan langsung Kepala Desa dalam setiap tahap penerapan sistem, mulai dari perencanaan, sosialisasi, hingga evaluasi (Suwando & Adiwidjaja, 2017; Duwing, Burhanudin, & Budiman, 2018). Melalui kepemimpinan yang proaktif, Kepala Desa tidak hanya berperan sebagai pengambil keputusan tetapi juga sebagai penggerak perubahan yang menginspirasi masyarakat untuk beradaptasi dengan sistem baru (Northouse, 2018; Yukl, 2013).

Proses sosialisasi yang intensif dilakukan kepada masyarakat untuk menjelaskan manfaat dan prosedur penggunaan sistem ID-Billing. Dalam wawancara, Kepala Desa menegaskan bahwa edukasi masyarakat menjadi salah satu prioritas utama, mencerminkan kesadaran akan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam penerapan teknologi baru yang dapat mempengaruhi kehidupan sehari-hari mereka (Hemafitria, Sopia, & Octavia, 2022). Berbagai forum seperti pertemuan desa, penyuluhan, dan pemanfaatan media sosial digunakan untuk menyampaikan informasi secara efektif (Suwando & Adiwidjaja, 2017; Alfian, Sukarno, & Wahyono, 2022). Misalnya, dalam pertemuan rutin desa, Kepala Desa memberikan penjelasan mendetail mengenai cara kerja sistem ID-Billing serta manfaat yang akan diterima oleh masyarakat, seperti kemudahan

dalam melakukan transaksi dan transparansi dalam pengelolaan pajak (Northouse, 2018; Yukl, 2013).

Upaya sosialisasi ini tidak hanya bersifat informatif tetapi juga berfungsi sebagai sarana untuk mendengarkan masukan dan kekhawatiran masyarakat terkait sistem baru ini (Duwing, Burhanudin, & Budiman, 2018). Dalam proses ini, Kepala Desa juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk bertanya dan berdiskusi mengenai sistem yang diterapkan. Keberhasilan sosialisasi ini tercermin dari peningkatan jumlah desa pengguna sistem ID-Billing, yang meningkat dari 9 desa pada tahun 2023 menjadi 11 desa pada tahun 2024 (Hemafitria, Sopia, & Octavia, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi juga mulai aktif berpartisipasi dalam proses ini, yang menjadi indikator positif dalam penerapan sistem tersebut (Suwando & Adiwidjaja, 2017).

Hasil analisis menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Kepala Desa berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kesadaran masyarakat tentang kewajiban membayar pajak. Masyarakat yang sebelumnya mungkin kurang memahami pentingnya kewajiban perpajakan kini merasa lebih teredukasi dan terinspirasi untuk melakukan pembayaran tepat waktu (Naiborhu, 2023). Dengan menggunakan sistem ID-Billing, masyarakat merasa lebih mudah dan nyaman dalam melakukan pembayaran PBB. Data menunjukkan bahwa Desa Jogoroto meraih peringkat pertama di Kabupaten Jombang dalam pelunasan PBB pada tahun 2023, dengan angka pembayaran yang sangat tinggi (Soeharto, 2002). Keberhasilan ini tidak hanya mencerminkan peningkatan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, tetapi juga menunjukkan bahwa penerapan sistem

yang baik dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa (Arifiani & Sjaf, 2018).

Kerjasama antara kepala desa dan instansi terkait, seperti Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), juga berperan penting dalam implementasi sistem ID-Billing (Putri, Febriyanti, & Amaliatulwalidain, 2022). Kepala Desa Jigoroto berinisiatif untuk menjalin kemitraan strategis dengan Bapenda, sehingga mendapatkan dukungan teknis dan operasional yang diperlukan untuk memaksimalkan potensi sistem ini (Rivai, 2006). Melalui kerja sama ini, Kepala Desa memastikan bahwa informasi mengenai kebijakan dan prosedur perpajakan dapat disampaikan dengan jelas dan transparan. Ini juga membantu dalam menciptakan sistem yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Gunawan, 2003). Dukungan teknis dari Bapenda tidak hanya mencakup pelatihan, tetapi juga penyediaan infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung sistem ID-Billing, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan untuk operasional sehari-hari (Sineke, Gosal, & Lapian, 2017).

Kepala desa juga berperan dalam memastikan aksesibilitas sistem ID-Billing bagi seluruh masyarakat. Dengan menyediakan akses internet di kantor desa dan membantu warga dalam proses pembuatan kode billing, Kepala Desa menciptakan lingkungan yang mendukung penggunaan sistem ini (Putri, Febriyanti, & Amaliatulwalidain, 2022). Selain itu, pelatihan bagi staf desa dan masyarakat mengenai penggunaan sistem juga dilaksanakan, yang semakin meningkatkan kemampuan mereka dalam melakukan transaksi pajak secara elektronik (Naiborhu, 2023). Pelatihan ini mencakup cara mengakses sistem, melakukan pembayaran, dan menyelesaikan masalah yang mungkin muncul selama proses transaksi. Inisiatif

ini mencerminkan komitmen Kepala Desa untuk menciptakan inklusi digital, sehingga semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari kemajuan teknologi (Rivai, 2006). Dengan meningkatnya literasi digital, diharapkan masyarakat dapat lebih mandiri dalam mengelola kewajiban perpajakan mereka (Arifiani & Sjaf, 2018).

Pengawasan yang ketat terhadap proses pembayaran PBB menjadi salah satu tanggung jawab Kepala Desa. Pembentukan tim khusus untuk memantau dan mengevaluasi sistem ID-Billing menunjukkan komitmen terhadap pelayanan publik yang optimal (Hemafitria, Sopia, & Octavia, 2022). Tim ini bertugas untuk mengawasi proses pembayaran, memastikan bahwa tidak ada kesalahan atau penyelewengan, serta memberikan umpan balik yang konstruktif mengenai sistem yang diterapkan (Heryani, 2014). Hasil evaluasi yang dilakukan menunjukkan bahwa meskipun sistem ini sudah berjalan dengan baik, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal peningkatan kesadaran masyarakat yang belum sepenuhnya terjangkau (Soeharto, 2002). Oleh karena itu, penelitian ini menekankan pentingnya umpan balik dari masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan (Northouse, 2018).

Meskipun banyak kemajuan yang dicapai, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan dalam penerapan sistem ID-Billing. Beberapa warga masih menghadapi kesulitan dalam memahami teknologi baru, dan ada sebagian masyarakat yang skeptis terhadap sistem elektronik. Sikap skeptis ini bisa disebabkan oleh kurangnya pengetahuan atau pengalaman dengan teknologi, serta ketidakpercayaan terhadap sistem yang baru (House & Howell, 1992). Oleh karena

itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk mengatasi hambatan ini, seperti penyediaan layanan pendukung dan panduan teknis bagi warga yang kurang paham teknologi (Sineke, Gosal, & Lapian, 2017). Ini bisa meliputi penyelenggaraan pelatihan tambahan, penyediaan materi edukasi yang mudah dipahami, serta dukungan langsung dalam bentuk bantuan teknis di lapangan (Moleong, 2004). Dengan langkah-langkah ini, diharapkan lebih banyak masyarakat dapat merasakan manfaat dari sistem ID-Billing dan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak di desa (Alfian, Sukarno, & Wahyono, 2022).

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa peran Kepala Desa Jogoroto dalam menerapkan sistem ID-Billing tidak hanya telah meningkatkan kepatuhan pajak tetapi juga memberikan pelajaran berharga tentang pentingnya sosialisasi, kolaborasi, dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi dalam pelayanan publik (Putri, Febriyanti, & Amaliatulwalidain, 2022). Keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem ini menjadi cerminan dari dinamika perubahan yang terjadi di masyarakat desa, yang perlu terus didukung dan dievaluasi untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik di masa depan (Yukl, 2013). Melalui upaya yang berkelanjutan dan kolaboratif, diharapkan Desa Jogoroto dapat terus berkembang menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Northouse, 2018).

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa peran Kepala Desa Jogoroto sangat krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan sistem ID-Billing untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Melalui sosialisasi yang intensif, Kepala Desa

berhasil meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan. Peningkatan jumlah desa pengguna sistem ID-Billing dari 9 desa pada tahun 2023 menjadi 11 desa pada tahun 2024 menunjukkan dampak positif dari upaya Kepala Desa dalam mempromosikan sistem ini.

Kerja sama yang erat antara kepala desa dan instansi terkait, seperti Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), serta dukungan aksesibilitas dan pelatihan, semakin memperkuat efektivitas penerapan sistem. Keberhasilan Desa Jogoroto dalam meraih peringkat pertama di Kabupaten Jombang dalam pelunasan PBB menjadi bukti nyata bahwa penerapan sistem ID-Billing tidak hanya memodernisasi proses pembayaran pajak, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Namun, tantangan tetap ada, terutama dalam hal pemahaman teknologi di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, upaya berkelanjutan untuk memberikan edukasi dan dukungan teknis sangat penting agar semua warga dapat berpartisipasi aktif dalam sistem ini. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa peran Kepala Desa dalam implementasi sistem ID-Billing adalah kunci untuk mencapai pelayanan publik yang efisien dan transparan, mendukung keberhasilan otonomi daerah, dan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian ini, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas sistem ID-Billing dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Jogoroto, antara lain: (1) peningkatan edukasi dan sosialisasi mengenai manfaat dan prosedur penggunaan sistem ID-

Billing. Upaya edukasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media, termasuk pertemuan rutin dengan warga, penyuluhan langsung, serta memanfaatkan media sosial untuk menjangkau lebih banyak masyarakat; (2) penguatan infrastruktur teknologi seperti akses internet yang stabil di kantor desa dan area publik; (3) perlunya menjalin kerja sama dengan instansi terkait maupun lembaga keuangan lokal agar dapat menyediakan perangkat dan layanan yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, M. R., Sukarno., & Wahyono, M. (2022). Peran Kepemimpinan Kepala Desa dalam Peningkatan Masyarakat Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. <https://publik.untag-sby.ac.id/uploads/jurnalta/17.pdf>.
- Arifiani, T.A & Sjaf, S. (2018). Analisis Respon Masyarakat terhadap Pengelolaan Dana Desa untuk Pembangunan Pedesaan. *Jurnal Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat*, 2(3), 317-332.
- Duwing, L., Burhanudin. & Budiman (2018). Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Deabeq Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 959-972.
- Gunawan, Adi. (2003). *Kamus Praktis Bahasa Indonesia*. Surabaya: Kartika.
- Hemafitria, H., Sophia, K., & Octavia, E. (2022). Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Gonis Tekam Kecamatan Sekadau Hilir. *Jurnal Pendidikan PKN (Pancasila dan Kewarganegaraan)*, 3(2), 95. <https://doi.org/10.26418/jppkn.v3i2.49487>.
- Heryani, R. D. (2014). Peran Pemimpin Informal dalam Pemberdayaan Masyarakat pada Pelaksanaan Pembangunan Desa Penanjung Kecamatan Pangdaran Kabupaten Pangdaran. *Jurnal Pendidikan*, 5(20), 198-212. <https://doi.org/10.25147/moderat.v2i4.2769>.
- House, R. J., & Howell, J. M. (1992). Personality and Charismatic Leadership. *The Leadership Quarterly*, 3(2), 81-108.
- Suwando, M., Adiwidjaja, I. (2017). Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(3), 15-21. <https://doi.org/10.33366/jisip.v6i3.1454>.
- Moleong, Lexy J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Naiborhu, M. (2023). Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Suatu Keberhasilan Pelayanan Publik (Studi di Desa Suka Maju Kecamatan Ulunoyo).
- Northouse, P. G. (2018). *Leadership: Theory and Practice*. California: Sage Publications.
- Putri, A. S., Febriyanti, D., & Amaliatulwalidain, A. (2022). Gaya Kepemimpinan Kepala Desa dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Desa Sungai Kedukan. *Journal of Social and Policy Issues*, 2(3), 140-145. <https://doi.org/10.58835/jspi.v2i3.11>.

- Rivai, Veithzal. (2006). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sineke, A., Gosal, R., & Lopian, M. (2017). Kepemimpinan Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Soeharto. (2002). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: Revika Adika.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yukl, G. A. (2013). *Leadership in Organizations*. New Jersey: Pearson Pretice Hall.