



**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI PROGRAM SIMPELDESA
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR DESA**
(Studi Kasus Desa Pasirharjo Kecamatan Talun Kabupaten Blitar)

SKRIPSI

Ditujukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh
AN NISA SALSABELA
NPM 219.01.09.1074



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
MALANG
2023**

An Nisa Salsa Bela, NPM 219.01.09.1.074, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Efektivitas Implementasi Program Simpeldesa Dalam Proses Pelayanan Administrasi Kantor Desa (Studi Kasus Desa Pasirharjo, Kecamatan Talun, Kabupaten Blitar), Dosen Pembimbing I : Prof. Drs. M. Mas`ud Said, MM., Ph. D, Dosen Pembimbing II : Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si

ABSTRAK

Di Indonesia, Pandemi Covid-19 telah mengubah kebiasaan maupun sistem yang ada. Dalam menanggapi hal ini tentu pelayanan masyarakat harus tetap dijalankan terlebih pelayanan yang menyangkut hajat hidup masyarakat. Kantor Desa Pasirharjo menerapkan pelayanan administrasi secara *online* dalam melayani masyarakat dengan baik dan sistematis dengan membuat program Simpeldesa.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk memaparkan gambaran aplikasi Simpeldesa yang digunakan sebagai pelayanan administrasi *online* di Kantor Desa Pasirharjo Kecamatan Talun. Untuk mengetahui implementasi dan efektivitas aplikasi Simpeldesa dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Pasirharjo Kecamatan Talun. Dan untuk mengetahui faktor penyebab kurang efektifnya program Simpeldesa dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Pasirharjo Kecamatan Talun.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan yang memberikan gambaran mengenai proses implementasi aplikasi Simpeldesa di Desa Pasirharjo. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, data yang diperoleh peneliti dianalisis secara kualitatif.

Hasil dari penelitian ini menggambarkan bahwa implementasi aplikasi Simpeldesa belum berjalan dengan baik dikarenakan masih ada permasalahan dalam pelaksanaannya. Efektivitas program Simpeldesa belum berjalan dengan maksimal sesuai dengan teori pengukuran efektivitas menurut Campbell. Teori pengukuran ini meliputi keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan yang menyeluruh. Adapun faktor penyebab kurang efektifnya aplikasi Simpeldesa diantaranya kurangnya informasi yang diterima masyarakat mengenai adanya aplikasi Simpeldesa, pelaksanaan program Simpeldesa yang belum sepenuhnya dilaksanakan oleh masyarakat, dan aplikasi Simpeldesa yang belum *update*.

An Nisa Salsa Bela, NPM 219.01.09.1.074, State Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Effectiveness of Implementation of the Simpeldesa Program in the Village Office Administration Service Process (Case Study of Pasirharjo Village, Talun District, Blitar Regency), Advisor I : Prof. . Drs. M. Mas`ud Said, MM., Ph. D, Supervisor II : Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si

ABSTRAC

In Indonesia, the Covid-19 Pandemic has changed existing habits and systems. In responding to this, of course community services must continue to be carried out, especially services that concern the people's livelihood. The Pasirharjo Village Office implements online administration services in serving the community properly and systematically by creating the Simpeldesa program.

The goal to be achieved in this study is to describe the Simpeldesa application that is used as an online administration service at the Pasirharjo Village Office, Talun District. To find out the implementation and effectiveness of the Simpeldesa application in administrative services at the Pasirharjo Village Office, Talun District. And to find out the factors causing the ineffectiveness of the Simpeldesa program in administrative services at the Pasirharjo Village Office, Talun District.

This study uses field research methods which provide an overview of the process of implementing the Simpleldesa application in Pasirharjo Village. The technique of collecting data in this research uses interview, observation, and documentation techniques. Furthermore, the data obtained by researchers were analyzed qualitatively.

The results of this study illustrate that the implementation of the Simpeldesa application has not gone well because there are still problems in its implementation. The effectiveness of the Simpeldesa program has not run optimally according to Campbell's theory of measuring effectiveness. This measurement theory includes program success, target success, satisfaction with the program, input and output levels, and overall goal attainment. The factors causing the ineffectiveness of the Simpeldesa application include the lack of information received by the public regarding the existence of the Simpeldesa application, the implementation of the Simpeldesa program which has not been fully implemented by the community, and the Simpeldesa application which has not been updated.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tahun 2020 menjadi tahun yang penuh perjuangan bagi seluruh dunia. Pandemi Covid-19 yang menyebar dengan cepat di seluruh dunia sehingga membuat kegaduhan baru dan sulit diselesaikan oleh seluruh jajaran pimpinan serta tenaga medis dunia yang menangani kasus kesehatan seperti ini. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2022 menyatakan bahwa kasus Covid-19 menjadi bencana nasional. Menurut data dari WHO dan PHEOC total kasus konfirmasi Covid-19 global per tanggal 30 Oktober 2020 adalah 44,888,869 kasus dengan 1,178,475 kematian (CFR 2,6%) di 217 Negara Terjangkit dan 179 Negara Transmisi lokal. Indonesia juga mengalami hal yang sama, kenaikan kasus Covid-19 setiap hari terus mengalami peningkatan. Selain itu Pandemi Covid-19 tentu memiliki konsekuensi yang berakibat pada lambatnya proses globalisasi atau bahkan menghasilkan proses deglobalisasi, dimana dunia akan mengalami episode deglobalisasi, dengan pengurangan 10% pada dimensi lunak dan pengurangan 9% pada dimensi ekonomi (Olivié & Gracia, 2020).

Di Indonesia, Pandemi Covid-19 telah mengubah kebiasaan maupun sistem yang ada. Dalam upaya memutus mata rantai penyebaran Covid-19, Pemerintah Indonesia memberlakukan beberapa kebijakan yang berlaku di masyarakat. (Febri Ramadhan & Tamaya, 2021:57). Hal mengacu pada Intruksi Menteri Dalam Negeri No 57 Tahun 2021 dan juga Keputusan Bupati

Blitar No 188/375/409.06/KPTS/2021 tentang Pembatasan Kegiatan Masyarakat selama Pandemi Covid-19. Peraturan tersebut tertulis jelas bahwa masyarakat diminta untuk mengurangi aktivitas yang dapat memicu bertambahnya angka Covid-19. Munculnya aturan tersebut mengharuskan perusahaan atau instansi negeri maupun swasta untuk dapat beradaptasi dan menghindari persaingan industri yang semakin maju dan ketat. Perusahaan dituntut untuk dapat memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara optimal.

Akibat dari Pandemi Covid-19 juga berdampak dalam mengubah pola kerja seluruh lembaga dan organisasi seperti jam kerja hingga aturan kerja. Hal yang harus dilakukan perusahaan adalah dengan manajemen sumber daya manusia yang ada, perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang mendorong dan membuat karyawan mengembangkan kualitas yang dimiliki. Manajemen sumber daya manusia juga sangat dibutuhkan keberadaannya oleh perusahaan untuk menangani berbagai masalah-masalah yang berkaitan dengan para karyawannya pada masa Pandemi Covid-19 saat ini.

Peran Sumber Daya Manusia tercantum dalam tugas aparatur pemerintah (ASN) didalam berbagai aspek di era Pandemi yang semakin kompleks sebagai akibat dari tuntutan perubahan zaman dan pola kerja baru. Peraturan baru tersebut tertuang dalam Surat Edaran (SE) Nomor 24 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas SE Menpan RB Nomor 23 Tahun 2021 Mengenai Penyesuaian Sistem Kerja ASN Selama Pemberlakuan PPKM pada Masa Pandemi Covid-19. Melalui SE tersebut, diatur sejumlah penyesuaian

mengenai kapasitas masuk kantor atau work from office (WFO) dan bekerja dari rumah atau work from home (WFH). Demi menghadapi berbagai tuntutan tersebut, bangsa Indonesia dihadapkan pada berbagai masalah dan tantangan dalam berbagai aspek. Sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor yang mempengaruhi kedudukan pegawai selaku perencanaan, pengelola dan pelaksana program yang mempunyai posisi penting dan strategis (Latip, 2020:108). Hal ini sangat beralasan karena terwujudnya tujuan organisasi secara efektif dan efisien tergantung pada kompetensi, budaya organisasi dan etos kerja pegawai dalam mengimplementasikan, menggerakkan dan mengendalikan segenap kewajiban yang di emban dalam melaksanakan pekerjaan ditengah Pandemi Covid-19.

Dalam menanggapi hal ini tentu pelayanan masyarakat harus tetap dijalankan terlebih pelayanan yang menyangkut hajat hidup masyarakat. Birokrasi harus menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana pemerintah membentuk organisasi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Nuriyanto, 2014:428).

Adanya perubahan pada biokrasi publik saat ini tentu terjadi *over normal* disrupted dimana Covid-19 menuntut organisasi untuk melakukan perubahan (*new normal*). Dengan ini, membuat akses masyarakat kepada institusi pemerintah dibatasi dan berakibat pada sulitnya masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara langsung. Institusi pemerintah dituntut untuk

mengalihkan pelayanan publik secara konvensional menjadi pelayanan yang berbasis elektronik, agar dapat meringankan masyarakat dalam memperoleh pelayanan (Doramia Lumbanraja, 2020:220).

Hal ini mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 34 Tahun 2020 tentang penyesuaian sistem kerja ASN dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19 di lingkungan Instansi Pemerintah. Surat edaran ini muncul dengan tujuan untuk memastikan pelayanan publik di instansi pemerintah dapat tetap berjalan efektif. Maka terkait surat edaran tersebut penyelenggara pelayanan publik harus memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan efektif selama menjalankan kebijakan tersebut.

Kantor Desa Pasirharjo Kecamatan Talun Kabupaten Blitar ini merupakan salah satu Kantor Desa di wilayah Kabupaten Blitar yang cukup aktif dalam melakukan kegiatan kemasyarakatan dan pegawai serta aktif berkontribusi dalam kegiatan masyarakat. Kantor Desa Pasirharjo menerapkan pelayanan administrasi secara *online* dalam melayani masyarakat dengan baik dan sistematis. Pelayanan administrasi secara *online* adalah sarana kemudahan bagi masyarakat dan pegawai untuk mengakses keperluan administrasi secara efisien dan efektif yang memanfaatkan media digital sebagai penerapannya. Pelayanan administrasi berbasis *online* di Kantor Desa Pasirharjo bernama Simpeldesa yang meliputi pelayanan dalam kepengurusan surat-menyurat desa untuk masyarakat yang membutuhkan surat keterangan usaha, surat keterangan status, surat keterangan kredit, surat keterangan

domisili, surat keterangan pernikahan, surat keterangan kematian, surat keterangan kelahiran, surat keterangan tidak mampu, dan surat keterangan kehilangan.

Hasil pengamatan yang dilakukan peneliti di Kantor Desa Pasirharjo Kecamatan Talun Kabupaten Blitar, dengan adanya aturan PPKM dan pelayanan administrasi secara *online* melalui aplikasi Simpeldesa besar kemungkinan masyarakat masih merasa kesulitan dalam mengimplementasikan aplikasi tersebut untuk pelayanan di Kantor Desa. Dalam pelaksanaannya di lapangan aplikasi Simpeldesa masih belum berjalan sesuai dengan tujuannya, misalnya ada beberapa warga masyarakat terutama wilayah Desa Pasirharjo ini belum mengerti penggunaan fitur dari pelayanan administrasi berbasis aplikasi Simpeldesa. Namun sebagian besar masyarakat telah memiliki alat komunikasi berbasis android.

Menurut Chusana Churori selaku Kepala Desa Pasirharjo, sebagai informan beliau memberikan informasi mengenai ketidakberhasilan program ditunjukkan dengan pelaksanaan program Simpeldesa belum sepenuhnya menyeluruh dikarenakan masih ada masyarakat yang mengurus langsung surat yang dibutuhkan daripada menggunakan aplikasi Simpeldesa

Sri Wulandari selaku Sekertaris Desa Pasirharjo juga memberikan informasi mengenai pelaksanaan program yang belum menyeluruh yakni program Simpeldesa masih digunakan di kalangan remaja dan orang dewasa yang faham dengan teknologi, untuk orang yang sudah tua jarang menggunakan Simpeldesa karena faktor tidak memiliki HP *android* dan

kurang faham dengan teknologi. Oleh karena itu hanya sedikit yang menggunakan aplikasi Simpeldesa.

Selain itu, permasalahan lain dalam implementasi aplikasi Simpeldesa ini yaitu masih banyak masyarakat Desa Pasirharjo yang belum mengetahui adanya aplikasi ini karena kurang maksimalnya sosialisasi yang dilaksanakan Pemerintah Desa Pasirharjo kepada masyarakat. Pengenalan fitur dan penggunaan dalam pelayanan administrasi Simpeldesa ini perlu di perkenalkan kepada masyarakat dengan cepat, sebab di Kantor Desa Pasirharjo ini menerima lebih dari 20 masyarakat yang membutuhkan pelayanan setiap hari di kantor Desa Pasirharjo. Melihat cukup besarnya kebutuhan pelayanan administrasi di Kantor Desa Pasirharjo ini, pemerintah desa diharapkan membuat pengenalan fitur Simpeldesa yang lakukan dengan cepat agar masyarakat bisa menerima pelayanan dengan baik. Dalam hal pelayanan administrasi yang baik dan sistematis maka akan membawa citra yang positif bagi Kantor Desa Pasirharjo Kecamatan Talun Kabupaten Blitar.

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Implementasi Program Simpeldesa dalam Pelayanan Administrasi Kantor Desa (Studi Kasus Desa Pasirharjo Kecamatan Talun Kabupaten Blitar)”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas penulis merumuskan masalah antara lain :

1. Bagaimana gambaran dari aplikasi Simpeldesa dalam proses pelayanan administrasi desa ?
2. Bagaimana implementasi dan efektivitas aplikasi Simpeldesa dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Pasirharjo Kecamatan Talun ?
3. Apa saja faktor penyebab kurang efektifnya program Simpeldesa ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk memaparkan gambaran aplikasi Simpeldesa yang digunakan sebagai pelayanan administrasi *online* di Kantor Desa Pasirharjo Kecamatan Talun.
2. Untuk mengetahui implementasi dan efektivitas aplikasi Simpeldesa dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Pasirharjo Kecamatan Talun.
3. Untuk mengetahui faktor penyebab kurang efektifnya program Simpeldesa dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Pasirharjo Kecamatan Talun.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan ilmiah khususnya bidang pelayanan publik.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti lain yang berminat untuk meneliti lebih lanjut tentang kualitas layanan dan kepuasan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah Desa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparatur desa terkait dengan pelayanan administrasi berbasis online melalui aplikasi Simpeldesa yang dirasa belum maksimal, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi aparatur desa agar lebih baik untuk kedepannya.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi mengenai efektifitas dari pelayanan administrasi Simpeldesa serta dapat memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang lebih luas mengenai pelayanan publik kepada masyarakat.

E. Sistematika Pembahasan

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang memuat manfaat teoritis dan manfaat praktis, serta sistematika pembahasan.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan kajian pustaka yang menyajikan review tentang hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan tema penelitian yang akan dilakukan. Terdapat tinjauan teori mengenai implementasi kebijakan publik, pelayanan publik, efektivitas pelayanan administrasi berbasis *online* serta program Simpeldesa.

3. Bab III Metode Penelitian

Bab III menguraikan tentang jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, pengumpulan data, instrument penelitian, teknik analisa data, dan keabsahan data.

4. Bab IV Hasil Penelitian

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti dan disajikan secara deskriptif dan analisis melalui kesimpulan dan tabel.

5. Bab V Pembahasan

Bab V membahas mengenai aplikasi program Simpeldesa dalam proses pelayanan administrasi desa, implementasi dan efektivitas aplikasi Simpeldesa menurut teori Campbell, serta faktor penyebab kurang efektifnya program Simpeldesa dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Pasirharjo Kecamatan Talun.

6. Bab VI Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis penulis, dan saran dari penulis untuk instansi terkait dengan efektivitas Simpeldesa.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

a. Aplikasi Simpeldesa dalam Proses Pelayanan Administrasi Desa

Program Simpeldesa pertama kali diresmikan oleh Kantor Desa Pasirharjo di Bulan November 2021. Program Simpeldesa dipilih karena memiliki beberapa keunggulan diantaranya pelayanan lebih cepat, berbagi informasi kepada warga, membangun ekonomi masyarakat, dan tanggap darurat. Partisipasi masyarakat sekarang tidak seaktif tahun kemarin, banyak masyarakat yang memilih pelayanan langsung ke Kantor Desa dikarenakan masih ada beberapa fitur surat yang belum bisa digunakan.

b. Implementasi dan Efektivitas Aplikasi Simpeldesa

a) Implementasi Aplikasi Simpeldesa

Program Simpeldesa sudah dipromosikan melalui media sosial *facebook* Pemdes Pasirharjo, sosialisasi di balai desa yang diikuti oleh RT dan 5 warga tiap RT, dan sosialisasi di pertemuan Karang Taruna dan PKK. Namun dalam implementasinya, aplikasi Simpeldesa belum berjalan dengan baik, karena program Simpeldesa belum diberikan secara merata, penggunaan aplikasi yang dianggap rumit dan kurang fahamnya masyarakat mengenai teknologi digital membuat partisipasi masyarakat yang menggunakan aplikasi Simpeldesa sedikit.

b) Efektivitas Aplikasi Simpeldesa

1. Keberhasilan program belum sepenuhnya efektif dimana masih banyak warga yang mengurus langsung surat desa yang dibutuhkan daripada menggunakan aplikasi Simpeldesa karena pemohon surat yang menggunakan aplikasi Simpeldesa masih harus ke kantor desa untuk mengumpulkan file persyaratan untuk mengurus surat.
2. Keberhasilan sasaran belum tepat. Masih banyak warga yang tidak menggunakan aplikasi Simpeldesa karena ada warga kurang faham dengan teknologi, serta ada warga yang tidak memiliki hp *android*.
3. Kepuasan terhadap program belum dikatakan efektif dilihat dari adanya kendala pada penggunaan aplikasi Simpeldesa yang rumit, dan juga fitur yang ada di menu surat belum sepenuhnya *terupdate*.
4. Tingkat *input* dan *output*, *input* yang diberikan oleh program Simpeldesa ini sudah dikatakan baik namun *output* program ini lemah dalam pencapaian tujuannya. Dapat dilihat dari fitur surat yang belum bisa digunakan karena menunggu *update*, penyampaian informasi yang belum merata, dan penggunaan aplikasi yang masih rumit. Sehingga tingkat *input* dan *output* dalam program Simpeldesa belum dikatakan efektif.
5. Dalam pencapaian tujuan yang menyeluruh, implementasi aplikasi Simpeldesa masih banyak terjadi permasalahan di lapangan diantaranya masih ada masyarakat yang belum menggunakan Simpeldesa, informasi adanya program Simpeldesa yang belum

diterima secara menyeluruh oleh masyarakat, dan penggunaan aplikasi Simpeldesa yang masih rumit.

c. Faktor Penyebab Kurang Efektifnya Aplikasi Simpeldesa

Adapun faktor penyebab kurang efektifnya aplikasi Simpeldesa dilihat dari faktor sebagai berikut :

1. Sumber Daya Masyarakat, partisipasi masyarakat mengenai penggunaan aplikasi Simpeldesa sedikit dikarenakan kurangnya informasi mengenai adanya aplikasi Simpeldesa. Hanya beberapa masyarakat yang memiliki HP *android* dikarenakan faktor ekonomi warga yang tergolong rendah dan penguasaan program yang belum difahami karena rendahnya tingkat pendidikan masyarakat Desa Pasirharjo.
2. Pelaksanaan program Simpeldesa belum sepenuhnya menyeluruh karena terbatasnya informasi yang ada serta belum tersampainya informasi sosialisasi aplikasi Simpeldesa dari RT, Karang Taruna dan PKK ke masyarakat.
3. Aplikasi Simpeldesa yang belum *update*. *Update* format surat dalam aplikasi Simpeldesa dari versi lama ke versi yang baru sangat lama dikarenakan masih menunggu pembaharuan dari pusat (PT Telkom) sehingga menghambat pelaksanaan program Simpeldesa.

B. Saran

Dalam penulisan skripsi ini penulis mempertimbangkan saran dan masukan yang bermanfaat untuk Pemerintah Desa Pasirharjo sebagai penyedia jasa atau layanan untuk masyarakatnya, diantaranya :

1. Program Simpeldesa perlu diperbaharui lagi dengan membuat kebijakan baru mengenai pengumpulan berkas surat agar masyarakat bisa menggunakan aplikasi Simpeldesa tanpa harus ke kantor desa.
2. Pemerintah Desa Pasirharjo perlu memberikan pemahaman mengenai penggunaan teknologi kepada masyarakat dengan mengadakan penyuluhan agar masyarakat bisa mengerti teknologi digital dan bisa menggunakan aplikasi Simpeldesa.
3. Pemerintah Desa Pasirharjo perlu memberikan pelatihan kepada masyarakat yang kurang memahami fitur yang ada di aplikasi Simpeldesa saat sosialisasi dilaksanakan agar pengguna Simpeldesa bisa menggunakan dengan mudah.
4. Untuk sosialisasi mengenai aplikasi Simpeldesa harus ditingkatkan kembali dan perlu pengawasan serta pendampingan dari Pemerintah Desa Pasirharjo kepada masyarakat.
5. Secara keseluruhan aplikasi ini perlu dipertahankan penggunaannya dan diperbaharui lagi agar tidak terjadi kendala teknis maupun administratif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz dan Humaizi (2013). Implementasi Kebijakan Publik Studi Tentang Kegiatan Pusat Informasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatra Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1) halaman 3-4.
- Abdul Wahab Solichin (1997). *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Ahadi, Nopri. (2010). *Pengantar Manajemen*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Desa Bira (2022), Simpeldesa (Sistem Informasi Management dan Pelayanan Desa). <https://www.desabira.com/simple-desa/> diakses pada 28 November 2022.
- Dinamianus, 2014. Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 02 No 02.
- Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui EGovernment Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231.
- Endah Christianingsih (2018). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung. Universitas Nurtanio Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 12(2), halaman 6.
- Febri Ramadhan, R., & Tamaya, V. (2021). Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 57–66.
- Hanif Nurcholis (2011). *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta, Erlangga.
- Hasil wawancara dengan Kepala Desa Pasirharjo dan Sekretaris Desa Pasirharjo, tanggal 2 Oktober 2022.
- Indrawijaya, A.I. (2010). *Teori, Perilaku, dan Budaya Organsasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kotler, Philips. (2000). *Marketing Management*. The Millinium Edition. USA: Prentice Hall International Inc.
- Latip, A. (2020). Peran literasi teknologi informasi dan komunikasi pada pembelajaran jarak jauh di masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Edukasi dan Teknologi Pembelajaran*, 1(2), 108–116

- Lestari, AF. (2016). Pengaruh Efektivitas Program Corporate Social Responsibility (CSR) PT Mitsubishi Chemical Indonesia (MCCI) Terhadap Pemberdayaan Masyarakat di Kelurahan Gerem Kecamatan Grogol Kota Cilegon. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, halaman 39.
- M. Irfan Islamy, 2000. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta, Bina Aksara.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja sektor publik*. Yogyakarta, UPP AMP YKPN.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Keputusan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mutiarin, D. (2014). *Manajemen birokrasi dan kebijakan : penelusuran konsep dan teori*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Nurcholis (2014). *Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Malang, Setara Press.
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453.
- Nursapia (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan, Wal Ashri Publishing.
- Olivié, I., & Gracia, M. (2020). The end of globalisation? A reflection on the effects of the COVID19 crisis using the Elcano Global Presence Index.
- Oxford (1995). *Advanced Learner’s Dictionary*. Oxford Univrsity Press.
- Rulinawaty Kasmad (2013). *Buku Studi implementasi kebijakan publik*. Yogyakarta, Kedai Aksara.
- S. Margono (2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan Cetakan ke 2*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Simpeldesa, 2022. Mengenal Simpeldesa. <https://www.simpeldesa.com/tentang-kami> diakses pada 28 November 2022.
- Soewarno (2006). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta, Gunung Agung.
- Sudarwan, 2014. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta, Aneka Cipta.
- Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung, Alfabeta.

Suharsimi Arikunto (1992). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta, Bina Aksara.

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 34 Tahun 2020 tentang penyesuaian sistem kerja ASN dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19 di lingkungan Instansi Pemerintah.

Tachjan (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung, AIPI Bandung.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Uyat Suyatna (2009). *Kebijakan Publik: Perumusan, Implementasi dan Evaluasi*. Bandung, Kencana Utama.

William N Dunn (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta, UGM Press.

Zuchri A (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar, CV Syakir Media Press.

