

PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DESA TELUK BANO 1 KECAMATAN BANGKO PUSAKO KABUPATEN ROKAN HILIR 2013-2014)

Oleh :

Tarmizi

Email :tarmizitaher84@gmail.com

Pembimbing: Drs. H. Isril, MH

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus bina widya jl H.R. soebrantas km. 12,5 simp. Baru pekanbaru 28293-telp/. 076163277

Abstrak

Fakta yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan aparatur pemerintah belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara lain pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung. Hal tersebut sangat penting, karena pemerintah desa beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktifitas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan maupun sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayah kekuasaannya. Karena itu, peranan mereka demikian penting dan banyak menentukan maju mundurnya suatu unit pemerintahan. Oleh sebab itu diperlukan aparat desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang bermaksud mencari fakta sebanyak-banyaknya yang kemudian diarti suatu kesimpulan. lokasi penelitian ini adalah dikantor desa teluk bano 1,kecamatan bangko pusako,kabupaten rokan hilir. Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini,penulis menggunakan wawancara dan dokumentasi. Untuk mengetahui permasalahan yang dibahas,maka penganalisis data.

Berdasarkan temuan penelitian bahwa pelayanan publik masih diwarnai pelayanan sulit untuk diakses,prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus surat-surat pernyataan dari desa.keadaan tersebut menjadikan pelayanan publik didesa teluk bano 1 masih harus ditingkatkan agar dapat memuaskan masyarakat penggunaanya.

PENDAHULUAN

Dalam undang-undang No 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Desa, bahwa yang di maksud dengan desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan,kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan

dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.

Dengan demikian aparat desa dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berbuhungan dengan penyajian data,informasi yang dibutuhkan dan pemberi pelayanan kepada masyarakat, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan

tugas pemerintahan. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Dalam Organisasi Pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Fakta yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan aparatur pemerintah belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara lain pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung. Hal tersebut sangat penting, karena pemerintah desa beserta aparatnya

adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktifitas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan maupun sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayah kekuasaannya. Karena itu, peranan mereka demikian penting dan banyak menentukan maju mundurnya suatu unit pemerintahan. Oleh sebab itu diperlukan aparat desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Keberadaan aparat desa yang juga disertai tugas dibidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya, maka input pada pemerintah kecamatan yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh. Dengan demikian aparat desa dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan.

Pemerintah Desa Teluk Bano 1 Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir, yang bekerja dalam pelayanan masyarakat sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk mendapatkan pelayanan yang demikian, pemerintah Desa Teluk Bano 1 Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir harus efektif mungkin dalam menjalankan pekerjaannya. Namun pada prakteknya, sering kali ditemukan Aparat Desa yang tidak bekerja efektif sebagaimana mestinya. Misalnya saja para aparat desa sering kali datang terlambat masuk kerja dari jam kerja yang telah ditentukan, bahkan meninggalkan kantor sebelum jam kerja berakhir (pendapat masyarakat).

Berdasarkan fenomena yang ditemui dilapangan, maka gejala-gejala yang timbul, sebagai berikut :

a. Belum optimal nya fungsi kantor desa sebagai tempat pelayanan desa kepada

masyarakat terutama yang berkenaan dengan administrasi desa

b. Masih kurang maksimalnya kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang disebabkan oleh rendahnya tingkat pendidikan aparatur desa yang menyelenggarakan pelayanan administrasi desa.

Fenomena tersebut akhirnya menimbulkan berbagai keluhan dari masyarakat Desa Teluk Bano 1 terhadap pelayanan aparatur pemerintahan desa Teluk Bano 1. Keluhan tersebut sebagai berikut :

a. Waktu penyelesaian sering terlambat/tidak tepat waktu

b. Rasa keadilan masyarakat terabaikan karena faktor-faktor tertentu, misalnya keluarga/kerabat, jabatan, pertemanan dll.

c. Pelayanan yang diberikan pada tempatnya (kantor desa), terkadang masyarakat harus menemui aparatur desa di rumah pribadi aparat desa bahkan di pasar.

Kantor desa sebagaimana lazimnya merupakan tempat segala macam pelayanan yang berkaitan dengan urusan desa. Kantor desa menjadi tempat masyarakat menyampaikan keluhan/kesah kepada pemerintah desa serta menjadi tempat pemberian pelayanan kepada masyarakat desa atas segala persoalan yang menyangkut administrasi kependudukan, kehidupan yang layak, pendidikan, kesehatan, lingkungan, pembangunan, dan lain sebagainya. Di kantor desa juga dilaksanakan berbagai musyawarah yang menyangkut dengan urusan desa dan masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang ditemui dilapangan yang dikemukakan pada latar belakang diatas, maka penulis merumuskan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Dalam Pelayanan Publik, Di Desa Teluk Bano 1, Kecamatan Bangko Pusako, Kabupaten Rokan Hilir 2013-2014 ?

- 2) Faktor-Faktor Apakah Yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Dalam Pelayanan Publik, Di Desa Teluk Bano 1, Kecamatan Bangko Pusako, Kabupaten Rokan Hilir 2013-2014 ?

Kerangka teoritis

1. pelayanan

Menurut Koetler dalam Samparan Lukman (2000:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau suatu kesatuan, menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik selanjutnya. Samparan berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung atau seseorang dengan orang lain yang menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Sianipar (1995:5) Pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi, menggapai kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain.

2. Pelayanan publik

Menurut Moenir (1992:41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik, maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

1. Adanya kemudahan pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadang kala di buat-buat oleh petugas.

2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu.

3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.

4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Menurut Pamudji (1994:21) " Pelayanan Publik adalah berbagai kegiatan yang

bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk interaksi atau hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dengan kata lain dalam hubungan pemerintahan terkandung makna adanya organisasi yang memerintah dan masyarakat yang di perintah.

3. Penyelenggaraan pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah penyelenggaraan negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik.

Menurut ratminto (2010:242) penyelenggaraan pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila dapat dipenuhi empat hal sebagai berikut :

- a. sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan.
- b. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan.
- c. Sumber daya manusia yang berorientasi kepada kepentingan pengguna jasa
- d. Berfungsinya mekanisme "voice"

4. Pemerintahan desa

Dalam Undang-Undang No.32 tahun 2004 menyatakan bahwa urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan desa mencakup :

- a. Urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul Desa
- b. Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/ kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa
- c. Tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi, dan/atau pemerintah kabupaten/kota
- d. Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan per-Uuan diserahkan kepada Desa.

Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan

masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.

Metode penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan menggambarkan dan memahami secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena serta gejala yang diteliti yang berhubungan dengan realita dilapangan berdasarkan data atau informasi yang ada.

Penelitian ini dilakukan didesa teluk bano 1 kecamatan bangko pusako kabupaten rokan hilir. peneliti memilih lokasi ini karena kurangnya pemerintahan desa dalam pelayanan publik di desa teluk bano 1.

PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan hasil penelitian yang didapatkan penulis selama melakukan penelitian di desa teluk bano 1 kecamatan bangko pusako kabupaten rokan hilir. Bab ini menguraikan tentang penyelenggaraan pemerintahan desa dalam pelayanan publik di desa teluk bano 1. Berdasarkan data temuan hasil wawancara dan observasi dilapangan dapat dijelaskan hal-hal berikut ini :

1. Prinsip pelayanan publik oleh pemerintah desa teluk bano 1 kecamatan bangko pusako kabupaten rokan hilir.

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip:

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan adalah pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan yang dimaksud dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan

penyelesaian keluhan dan persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.

c. Kepastian waktu

Kepastian waktu dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah dapat didelesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu penggunaan waktu penyelesaian yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen semakin tinggi.

d. akurasi

Prinsip pelayanan ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Prinsip pelayanan ini berkaitan dengan proses dan produk pelayanan publik mampu memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Dalam konteks ini produk pelayanan yang dihasilkan tidak terjadi manipulasi data dari pengguna jasa layanan. Oleh sebab itu aparat pemberi layanan harus mampu memberikan rasa aman.

e. Tanggung jawab

Tanggungjawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya sehingga bertanggungjawab adalah berkewajiban menanggung, memikul, menanggung segala sesuatunya serta menanggung akibatnya. Aparatur memiliki kewajiban untuk melaksanakan tugas dan fungsinya, maka hal ini berarti aparat telah memenuhi kewajibannya serta aparat juga telah bertanggungjawab atas kewajibannya. Tanggungjawab dalam hal ini adalah kesediaan atau kemampuan aparat dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sebaik-

baiknya dan tepat pada waktunya serta berani menerima resiko atas pekerjaan yang dilakukan.

f. Kelengkapan sarana dan prasarana

Prinsip penyelenggaraan pelayanan publik ini berkaitan dengan peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi dan informatika. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di desa teluk bano 1 diketahui bahwa sarana dan prasarana pelayanan belum tersedia sepenuhnya dan walaupun ada itu juga tidak berfungsi dengan baik.

g. Kemudahan akses

Prinsip ini berkenaan dengan tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.

h. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Prinsip ini menekankan bahwa pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun dan ramah.

i. Kenyamanan

Prinsip kenyamanan berkaitan dengan lingkungan pelayanan, dimana lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dengan fasilitas pendukung layanan lainnya.

Faktor Pendukung Dan Penghambat penyelenggaraan pemerintahan desa dalam pelayanan publik di desa teluk bano 1

a. Faktor Pendukung

- Faktor kesadaran

Yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan kesadaran Aparat Desa pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya membawa dampak positif terhadap organisasi Desa

- sarana dan prasarana

sarana dan prasarana Alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan dalam pelayanan kepada masyarakat. Dimana sarana ini seperti peralatan, perlengkapan serta pasilitas lain seperti pasilitas komunikasi dan fasilitas kemudahan lainnya.

b. faktor penghambat

- Kesadaran masyarakat

Kesadaran masyarakat menjadi suatu factor yang menghambat jalanya pelayanan masyarakat. Dimana kesadaran masyarakat memaksudkan ialah dengan kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor desa.

- Sumber Daya Aparatur

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur-aparatur pemerintah desa yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat pemerintah yang ditunjuk sebagai pelayanan kepada masyarakat.

Upaya Peningkatan Kemampuan Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik

1. Pembinaan disiplin aparat

Upaya pemberdayaan dapat dilakukan untuk meningkatkan efektifitas kerja aparat desa dalam melaksanakan tugasnya

Faktor disiplin yang dimaksud dalam uraian ini adalah disiplin ditinjau dari aspek ketepatan dan kepatuhan setiap aparat desa terhadap waktu yang telah ditentukan pada setiap hari kerja. Dengan

kata lian,bahwa salah satu faktor yang berpengaruh negatif dan dapat menghambat kemampuan terhadap pelaksanaan tugas perangkat desa sehingga menyebabkan kurang efektifnya pelaksanaan tugas pemerintahan desa. Hal lain yang juga menjadi penyebab adalah masih rendahnya kehadiran setiap aparat desa mewujudkan kedisiplinan,terutama disiplin dalam hal ketepatan dan kepatuhan terhadap waktu/jam kerja pada setiap hari kerja.

2. Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan adalah merupakan upaya untuk memberdayakan aparat,terutama untuk meningkatkan kemampuan intelektual dengan kepribadian manusia.pendidikan yang dilakukan dalam suatu proses pengembangan kemampuan bertujuan kearah yang diinginkan oleh organisasi yang bersangkutan. Sedangkan pelatihan adalah merupakan bagian dari proses pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan khusus seseorang.

3. Pengembangan karir ditempat kerja

Dalam rangka untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya aparat desa teluk bano 1,maka semua aparat yang telah mengikuti program pendidikan dan pelatihan diberikan kesempatan untuk mengembnagkan karirnya ditempat kerjanya yang sebagai salah satu upaya pemberdayaan aparat. Pengembangan karir berarti bahwa seorang pegawai ataupun aparat desa ingin terus berkarya dalam organisasi tempatnya bekerja untuk jangka waktu yang lam. Demilkian hal tugas lainnya seperi kaur umum,kaur pemerintahan,kaur pembangunan,tatau saha dan sebagainya

4. Kreatifitas

Setiap kegiatan pelayanan diupayakan selalu dapat dicari pemecahan

permasalahan yang ada untuk dapat dengan segera dicari solusi yang segera dikerjakan dengan kreatif. Peningkatan efektivitas kinerja aparatur setiap saat perlu mendapatkan perhatian dari pemegang kebijakan yang disertai oleh komitmen pribadi dari masing-masing aparatur untuk selalu berkreasi dan berinovasi dalam setiap pekerjaan yang menjadi beban tugas pokok dan fungsi aparatur.

kesimpulan

1. penyelenggaraan pemerintahan desa dalam pelayanan publik di desa teluk bano 1 kecamatan bangko pusako kabupaten rokan hilir belum sepenuhnya menerapkan pelayanan publik berdasarkan keputusan menteri pemberdayaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003 yang meliputi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan-kesopanan dan keramahan dan prinsip kenyamanan.

2. Dalam hal sistem pelayanan di desa teluk bano 1 kecamatan bangko pusako kabupaten rokan hilir masih rendah dikarenakan, kantor desa belum difungsikan dengan baik hal ini menyebabkan pelayanan publik kurang optimal dan tentunya pengarsipan data kurang berjalan dengan baik.

3. masyarakat sangat mendukung bahkan masyarakat pun turut partisipasi dalam proses pelayanan yang berlangsung sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat setempat, namun masyarakat sangat mengharapkan kepada pemerintah desa agar melihat beberapa pelayanan yang belum terlaksana di Kantor Desa.

Saran

- a. Dalam pelayanan publik harus semakin mengembangkan kualitas sumber daya manusia, pemimpin harus lebih dekat lagi dengan masyarakat dan menerapkan model birokrasi humanistik yaitu menempatkan manusia pada proporsinya.
- b. mengikuti arus informasi yang semakin cepat, maka penggunaan sistem komputerisasi yang dapat diakses langsung oleh masyarakat harus segera diterapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Surbakti, Ramlan. 1992. *memahami ilmu politik*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia ; Jakarta.

Siagian, Sondang P. 2003. *Filsafat Administrasi*. PT Bumi Aksara; Jakarta

Nurcholis, Hanif. 2011. *pertumbuhan dan penyelenggaraan pemerintah desa*. Erlangga; Jakarta

Salam, Setywan. 2004. *manajemen pemerintahan indonesia*. Djambatan; Jakarta

Ratminto. 2006. *manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar; Jakarta

Syaie, Kencana. 1998. *manajemen pemerintahan*. PT Perti; Jakarta

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu administrasi publik kontemporer*. Pustaka Media Group; Jakarta

Hamidi. 2004. *metode penelitian kualitatif*. Universitas Muhammadiyah Malang; Malang

Moleong, Lexi J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung; PT. Remaja Rosdakarya

Moenir. 1992. *manajemen pelayanan umum di indonesia*. Yogyakarta: Tiara Wacana

Pamudji, suarni.1994.*profesionalisme aparatur negara dalam meningkatkan pelayanan publik*.dalam widyapraja nomor 19 tahun III.Jakarta.IIP

Lukman,sampara.2000.*manajemen kualitas pelayanan*.STIA LAN press;jakarta

SUMBER LAIN

keputusan menteri pemberdayaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003

undang-undang nomor 32 tahun 2004
Tentang pemerintahan daerah

Dalam undang-undang No 6 Tahun 2014
tentang Pemerintahan Desa