

Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Sibang Gede Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung

I Nyoman Alit Badrika ^{1*}

¹ Program Studi Administrasi Negara STISIP Margarana Tabanan

* alitbadrika01@gmail.com

Abstract. *This research is entitled Village Head Leadership in Improving Public Services in Sibang Gede Village, Abiansemal District, Badung Regency. The aim is to determine the Village Head's Leadership in Improving Public Services in Sibang Gede Village, Abiansemal District, Badung Regency and to determine the factors inhibiting Village Head Leadership in Improving Public Services in Sibang Gede Village, Abiansemal District, Badung Regency. In this research the author uses a qualitative approach with the aim of carefully describing the reality of the phenomena that occur which are used for. Research methods are the methods or steps taken in collecting, researching and analyzing data. The research method used in this research is a qualitative research method. The research results of the village head as a leader to improve public services in Sibang Gede village by carrying out his function as an articulator, communicator, motivator, have not shown the results as expected due to unexpected disasters from 2020 to 2021. The presence of employees is limited so that their performance is not optimal, in To improve public services, a leader must think about many things to achieve maximum performance and results. Human resources, infrastructure, level of education are also things that really need to be considered to be able to support improving public services. Factors that hinder the leadership of village heads in improving public services are that the education level is still high school/vocational school, there are even junior high schools and elementary schools, facilities and infrastructure are still limited and the consequences of the Corona Covid-19 situation are greatly affecting employee performance. Problems still need to be leveled. employee work discipline in accordance with the regulations imposed in the office. Ineffectiveness in using applicable methods and systems, the village head is expected to be able to direct and mobilize his employees to participate actively and positively in the high service process. A leader must also be able to motivate his employees to be more enthusiastic and more creative in carrying out their duties, for example, the leader pays attention and appreciates employees with rewards for doing good and positive things. In this way, employees will compete to be creative in providing excellent service. to society.*

Keywords: *Leadership. Improving Public Services.*

1. Pendahuluan

Kepala desa dan kelembagaan desa dalam struktur pemerintahan di Indonesia ditempatkan pada posisi unik dan cenderung mengandung sejumlah permasalahan, walaupun sekaligus membuka peluang yang menjanjikan untuk dikembangkan menjadi unit pendukung kinerja pemerintah di daerah (Kurniadi, 2010: 15). Pada satu sisi, kepala desa beserta kelembagaan desa merupakan satu- satunya perangkat daerah yang berada pada level territorial, kedudukannya telah diatur dengan Peraturan Pemerintah tersendiri dalam pengelolaan wilayahnya sebagaimana desa, kabupaten/ kota, dan provinsi. Di pihak lain, kelurahan bukan menjadi tempat dimana seluruh sektor yang menjadi basis klasifikasi pemerintahan kabupaten/ kota bekerja.

Dalam konteks lebih khusus lagi, desa merupakan unit organisasi perangkat daerah yang melaksanakan tugas pelayanan publik yang pada dasarnya berfungsi mendekatkan akses pemerintah daerah beserta perangkatnya sebagai service provider unit kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Dengan demikian, maka kepala desa beserta kelembagaannya adalah organisasi yang paling depan berhadapan dengan masyarakat, sehingga sudah selayaknyalah organisasi perangkat

daerah ini mendapat perhatian lebih jauh lagi dengan cara “memberdayakan” pemerintahan di tingkat desa.

Peningkatan pelayanan publik di desa beserta kelembagaan desa ini seyogyanya menjadi lebih signifikan apabila dihubungkan dengan meningkatnya dana pemerintah pusat yang diberikan kepada daerah sejak tahun 2005. Sejak tahun itu, sebenarnya pemerintah kabupaten/kota dituntut untuk mampu mengoptimalkan dana yang ditransfer pemerintah pusat kepada daerah dengan memaksimalkan fungsi kecamatan dan desa. World bank menyebut desentralisasi di Indonesia pasca tahun 2001 sebagai “big bang” pertama, karena telah merubah wajah sebagai Negara yang sangat tersentralisasi menjadi Negara paling desentralisasi di dunia (Guess, 2005:116). Sementara “big bang” kedua terjadi lima tahun kemudian dengan ditandai oleh meningkatnya aliran dana lewat Dana Alokasi Umum sampai 64% dari total APBN (Fengler and Hofman dalam Kurniadi, 2010 : 2). Besarnya kewenangan serta pendanaan yang diserahkan pemerintah pusat ini memberikan tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah untuk mengelola desa sebagai unit pelayanan publik yang strategis.

Desa merupakan dasar dari satuan pemerintahan yang terkecil dari suatu komunitas pemerintahan negara. Sehingga boleh dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta aparatur pemerintahan kelurahan dalam perencanaan pembangunan tersebut. Dalam arti masyarakat harus ikut berpartisipasi dan diberi kepercayaan dan kewenangan yang cukup dalam mengurus rumah tangga desanya, sehingga bisa mandiri

Selain sebagai pelaksana dan perencana program pembangunan, maka para aparatur pemerintah desa juga berperan sebagai pelayan masyarakat dalam dan sesuai dengan potensi dan sumber daya yang dimiliki daerah tersebut. Kepala desa merupakan pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja desa yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Sebagai seorang pemimpin kepala desa banyak peran dalam kepemimpinannya antara lain, peran sebagai katalisator, peran sebagai fasilitator, peran sebagai pemecah masalah dan peran sebagai komunikator.

Aparat desa sebagai birokrat di tingkat kelurahan dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah.

Aparat desa harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, kepemimpinan kepala desa sangatlah berperan penting dalam seluruh kegiatan birokrasi yang ada di desa, serta berperan dalam meningkatkan kinerja aparatur dalam mencapai suatu tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut aparatur desa di tuntut untuk memberi suatu kualitas pelayanan yang prima tercermin dari transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Desa sebagai tingkat paling rendah dalam struktur pemerintahan, harus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Para aparatur juga harus dapat memperlihatkan kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai aparatur yang melayani masyarakat yang membutuhkan berdasarkan keperluan di samping melaksanakan tugas-tugas pemerintahan berdasarkan kegiatan yang ada di Kantor Desa Sibang Gede, seperti data kegiatan di bawah ini.

Berdasarkan data kegiatan yang ada di Kantor Desa Sibang Gede kecamatan abiansemal kabupaten Badung sudah sangat baik hal tersebut terbukti bahwa kegiatan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan target yang telah ditentukan, namun penulis menemukan suatu kenyataan di lapangan pada observasi awal di masyarakat masih adanya keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintah di Desa Sibang Gede belum maksimal, misalnya masalah waktu dimana masyarakat masih menunggu dalam waktu yang cukup lama 2-3 hari. Factor kedekatan aparat dengan masyarakat masih melekat dalam memberikan pelayanan, hal ini sangat tergantung pada peran kepala desa dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat.

Fenomena transformasi peran kepala desa beserta kelembagaan desa yang telah berlangsung di Desa Sibang Gede Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung ini menggabungkan kekuatan dan meminimalisasi kelemahan yang bekerja pada format lintas sektoral antara domain kewilayah dan domain sektoral tentu nya menjadi tantangan tersendiri bagi Desa Sibang Gede. Sejak tahun 2005 saat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah No.

73 Tahun 2005, tentang Kelurahan diberlakukan, kedudukan dan fungsi Kepala Desa Sibang Gede tidak lagi menjadi kepala wilayah, namun belum juga mampu menjalankan fungsinya secara maksimal sebagai sebuah Satuan Kerja Perangkat Daerah. Ironisnya, masyarakat yang telah sekian lama merasa bahwa kepala desa adalah kepala wilayah, tetap saja menganggap fungsi tersebut tetap melekat dalam figur kepala desa. Kepala desa Sibang gede dewasa ini dihadapkan pada kondisi dimana fungsi desa sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Kabupaten Badung tidak bertabrakan dengan pengurangan kewenangan dari yang dimilikinya pada periode sebelum diterapkannya Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Penyelenggaraan tugas pemerintahan dapat mencapai hasil yang baik, apabila adanya peningkatan kualitas profesionalisme pemimpin dan pegawainya sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memegang teguh etika birokrasi, dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan dan keinginan masyarakat. Pelayanan publik setiap unit organisasi pemerintah di daerah Kabupaten Badung mempunyai tugas pokok dan fungsi masing-masing untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, menjadi kewajiban pemimpin unit organisasi.

Pemimpin unit organisasi mempunyai peranan yang sangat strategis guna mengarahkan, membimbing dan mendorong kinerja bawahan dalam pelaksanaan tugas yang telah digariskan oleh organisasi, sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan secara efektif, efisien dan akuntabel. Hal tersebut dapat diwujudkan, apabila pada setiap pemimpin unit organisasi menggunakan kepemimpinan yang efektif dan efisien.

Pemimpin dan kepemimpinan organisasi pemerintah pada umumnya dan pemerintah desa pada khususnya menjadi perhatian utama publik baik secara kualitatif maupun kuantitatif. seiring dengan tuntutan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman tersebut, diperlukan pemimpin yang berkualitas sehingga pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, efektif dan akuntabel. namun demikian sampai saat ini sebagian opini masyarakat menyatakan bahwa manajemen pemerintah desa dinilai belum dapat melayani kebutuhan masyarakat secara optimal.

Namun berdasarkan pengamatan sementara penulis di lapangan sering di jumpai adanya keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintah di Desa terutama dalam pelayanan publik seperti keterlambatan datang ke kantor, adanya pungutan biaya di luar ketentuan, lamanya proses pengurusan. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Sibang Gede Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung”.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan realitas yang cermat terhadap fenomena yang terjadi yang digunakan untuk. Metode penelitian adalah cara atau langkah yang ditempuh dalam mengumpulkan, meneliti, dan menganalisis data. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Moleong adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Sedangkan menurut Kirk dan Miller dalam Moleong (2009:3) membatasi pengertian penelitian kualitatif yaitu sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dan kawasannya sendiri dan hubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Fokus penelitian ini adalah Kepemimpinan Kepala Desa di Desa Sibang Gede Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung.

3. Hasil dan Pembahasan

Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Sibang Gede Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung

Penelitian ini dilakukan di Desa Sibang Gede, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung. Berdasarkan hasil observasi peneliti terdapat berbagai bentuk persepsi masyarakat terhadap kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di desa sibang gede pada tahun 2021.

Kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik sangatlah penting, dan ada beberapa strategi yang dilaksanakan yaitu sebagai berikut:

- 1) Sebagai Fasilitator, di dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Sibang Gede. Kepala Desa memberikan kesempatan kepada pegawai nya untuk menyampaikan pendapatnya kemudian dengan memberikan arahan seperti pegawai harus melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan tulus ikhlas serta memberikan sarana dan prasarana berupa komputer dan printer untuk menunjang kegiatan kerja. Hal tersebut sudah berjalan sangat baik
- 2) Sebagai Artikulator di dalam meningkatkan pelayanan publik. Kepala desa mampu menerima dan menanggapi pendapat-pendapat yang disampaikan oleh pegawai dengan cara dapat memberikan solusi-solusi dan saran serta dapat menanggapi dengan baik. Selain itu reaksi Kepala desa terhadap pegawai yang menyampaikan pendapatnya ia menerima secara terbuka dan senang karena pegawai dianggap akan ikut berperan aktif
- 3) Sebagai Komunikator di dalam meningkatkan pelayanan publik di desa sibang gede. Kepala desa sibang gede sebagai komunikator yaitu pemimpin harus mampu mengomunikasikan gagasan-gagasan kepada orang lain, yang selanjutnya menyampaikan nya kepada orang lainnya secara berlanjut. Bentuk komunikasi yang harus dilakukan secara dua arah supaya gagasan yang disampaikan dapat dibahas secara luas, yang mencakup para pelaksana dan khalayak sasaran perlu menguasai teknik berkomunikasi secara efektif.

Dalam hal ini kepala desa sebagai pemimpin dituntut untuk berkomunikasi dengan para pegawai nya untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan atau pemahaman pegawai nya dalam menerima perintah pimpinan karena dengan komunikasi memungkinkan para pemimpin menjalankan tanggung jawab tugas mereka, pada aspek komunikator kepala desa sudah menjalankan perannya dengan baik

Sebagai Motivator di dalam meningkatkan pelayanan publik di desa sibang gede. Kepala desa sibang gede biasanya memberikan motivasi pegawai dengan cara memberikan pujian selain itu menciptakan lingkungan fisik yang rapi, bersih serta menciptakan lingkungan yang kondusif Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa sebagai seorang motivator di desa sibang gede terlihat bahwa kepala desa mampu menyampaikan memberikan motivasi kerja yang baik bagi pegawai nya

Faktor-faktor yang menjadi penghambat Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Sibang Gede Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung

Dengan melihat dari beberapa hasil wawancara sebelumnya mengenai peranan kepemimpinan kepala desa yang diukur dengan berdasarkan pada indikator-indikator yang ada dapat penulis identifikasi kan beberapa faktor yang menghambat kepemimpinan kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik di desa sibang gede kecamatan abiansemal kabupaten badung dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu sebagai berikut : Masih banyak pegawai tingkat pendidikannya SMA. Kurangnya kompaknya kerja sama, inisiatif, kreativitas dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan. Perlu di tingkatkan kedisiplinan jam kerja pegawai.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

1. Kepala desa sebagai pemimpin untuk meningkatkan pelayanan publik didesa sibang gede dengan menjalankan fungsi nya sebagai artikulator, komunikator, motivator, belum menunjukkan hasil sebagaimana yang diharapkan karena adanya musibah yang tidak diharapkan mulai tahun 2020 sampai tahun 2021 kehadiran pegawai dibatasi sehingga kinerjanya belum maksimal,
2. Faktor yang menghambat kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu :
 - 1) Tingkat Pendidikan masih banyak SMA/SMK bahkan ada SMP dan SD,
 - 2) Sarana dan prasarana masih terbatas serta akibat dari situasi Corona Covid-19 sangat mempengaruhi kinerja pegawai.
 - 3) Masih perlu ditingkatkan masalah kedisiplinan kerja pegawai sesuai peraturan yang diberlakukan di kantor.

4.2 Saran

1. Kepala desa, diharapkan mampu mengarahkan dan menggerakkan pegawai nya untuk berpartisipasi secara aktif dan positif dalam proses pelayanan yang tinggi. Seorang pemimpin juga harus bisa memotivasi pegawai nya untuk supaya lebih semangat dan lebih kreativitas

dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, seperti contohnya pemimpin memperhatikan dan menghargai pegawai dengan reward kalau melakukan hal yang baik dan positif dengan demikian pegawai akan berlomba lomba untuk ber kreativitas untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

2. Faktor yang menghambat Kepala desa , dilihat dari tingkat pendidikan data pegawai yang masih banyak SMA/SMK, ada bagusnya pemimpin memberikan kesempatan dan mendukung pegawainya untuk mengambil program melanjutkan kuliah untuk mendapat gelar Sarjana (S1). Kepala desa selaku pemimpin juga harus menerapkan teknik atau gaya kepemimpinan yang tepat agar pegawai lebih produktif dalam melaksanakan perintah, sehingga apa yang menjadi tuntutan Kepala desa dalam penyelesaian tugas secara tepat dan berkualitas dapat dipenuhi oleh pegawai dengan penuh tanggung jawab dan tanpa ada rasa paksaan.

Daftar Pustaka

- [1] Agus Salim, 2006. Teori dan Paradigma Penelitian Sosial. Yogyakarta: Tiara Wacana
- [2] Anoraga, Panji. 2013. Psikologi Kerja. Jakarta : Rineka Cipta.
- [3] Arifin, Zainal. (2010). Evaluasi Pembelajaran. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [4] Arikunto, Suharsimo, 2003, Prosedur Penelitian, Bandung: Angkasa.
- [5] Asep, Ishak, manajemen Motivasi, Jakarta. PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- [6] Bernadine R. Wirjana, M.S.W dan Prof. Dr. Susilo Supardo, 2006, Kepemimpinan, Dasar-Dasar Dan Pengembangannya. CV. Andi offset. Yogyakarta.
- [7] Bogdan dan Taylor dalam Moleong. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Rosda Bahri Djamarah, Syaiful.
- [8] Danim, sudarwan, 2004. Motivasi, kepemimpinan dan efektifitas kelompok. Jakarta; PT. Rineka Cipta.
- [9] Dwiyanto, Agus. 2015. Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14. 2 Ibid 3 Putra, Fadhilla. 2012. New Public Governance. Malang: UB Press.
- [10] Hadari Nawawi (2017), Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- [11] Hamalik, oemar. 2011. Pengembangan sumberdaya manusia manajemen pelatihan Ketatanegaraan; pendekatan terpadu jakarta : Bumi Aksara
- [12] Hemphill, J.K. & Coons, A. E. (2017). "Development of the Leader and Behaviour Description Questionnaire. Colombusn : Bureau of Bussiness Research, Ohio State University.
- [13] Ibnu Hadjar. 2006. Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kwantitatif dalam Pendidikan. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- [14] Inu Kencana Syafi'ie, 2013, Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia, Refika Aditama Bandung
- [15] Karjadi, A. K. dan A. Buchory. 2008. Pengaruh Auksin dan Sitokinin terhadap Pertumbuhan dan Perkembangan Jaringan Meristem Kentang Kultivar Granola. 18(4):380-384.
- [16] Kartono 2008. Kepemimpinan dan Kepemimpinan Strategik. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- [17] Katz, D & Kahn, R.L. 2018. The Social Psychology of Organization. New York: Wiley.
- [18] Kerlinger dan Padhazur (2002), dalam Randhita 2009. Pengertian Kepemimpinan, Manajemen Sumber daya manusia
- [19] Kerlinger, Fred N dan Pedhazur, Elazar J, 2017, Korelasi dan Analisis Regresi Ganda, Nur Cahya, Yogyakarta.
- [20] Kirk dan miller (2019), Reliability and validity in qualitative Research
- [21] Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta. Hal 22 5 Savas, E.S. 1987. "Privatization: The Key to Better Government". New Jersey: Chatam House Publisher. Hal 62. 6 Ibid Putra, Fadhilla.
- [22] Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Jakarta. STIE YKPN.
- [23] Milles, MB & Hubberman, AM, (2012) Analisis Data Kualitatif , Terjemahan oleh Tjetjep Rohidi dan mulyarto, UI Percetakan, Jakarta.
- [24] Moleong, Lexy, 2009 Metodologi Penelitian Kualitatif Rosdakarya Bandung
- [25] Riduwan. 2009. Metode dan Teknik Menyusun skripsi. Alfabeta Bandung.
- [26] Singarimbun.2009. Metode Penelitian Survai. Jakarta : LP3ES & Anggota IKAPI.

- [27] Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, UI-Pers, 2014
- [28] Stogdill, Ralph, M. 2018. Personal Factor Associated with Leadership: A Survey of the Literature. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 25(1), 35-71.
- [29] Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- [30] Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta
- [31] Suharsini Arikunto. 2000. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Bina Aksara
- [32] Sumadi Suryabrata. 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grafindo Persada
- [33] Tannenbaum, R., Weschler, I. and F. Massarik. 2011. *Leadership and Organization: A Behavioral Approach*. New York: McGraw Hill Book Co, Inc.
- [34] Website Resmi Desa Sibang Gede
- [35] Umar, H. 2007. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [36] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- [37] Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [38] UU N0 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 8 Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.
- [39] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 tahun 2005 Tentang Kelurahan