

EFEKTIVITAS PELAKSANAAN TUGAS APARATUR BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SAMUDA KOTA KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Achmad Afri

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas PGRI Palangka Raya

Fauzi Rahman

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas PGRI Palangka Raya
(email: jibranfauzi05@gmail.com)

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas tugas pegawai dalam memberikan pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas tugas pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Samuda Kota Kecamatan Mentaya Hilir Selatan Kabupaten Kotawaringin Timur. Jenis metode penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Informan penelitian itu yaitu 8 (Delapan) orang, yaitu (1) Kepala Kelurahan, (2) Sekretaris Kelurahan, (3) Ketua LPM, dan (4) lima orang Pengguna Layanan/masyarakat yang pernah berurusan pelayanan di Kantor Lurah Samuda Kota.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya terhadap efektivitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi di Kelurahan Samuda Kota, maka penulis menarik kesimpulan, Efektivitas pelaksanaan tugas aparat terhadap pelayanan publik pada Kantor Lurah Samuda Kota berada pada kategori efektif, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya karena jawaban/tanggapan informan menjelaskan baik, atas segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Samuda Kota, seperti; kesederhanaan dalam pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, keadilan dalam pelayanan, dan ketepatan waktu dalam pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam upaya untuk memaksimalkan efektivitas pelaksanaan tugas aparat terhadap pelayanan publik di kelurahan Samuda Kota, adalah kemampuan aparat dalam mentaati aturan sistem kerja dapat dilaksanakan dengan baik, serta sarana pelayanan Kantor Lurah samuda kota yang kurang memadai seperti belum tersedianya komputer PC yang memadai dan menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan efektivitas tugas pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik pada Kantor Lurah Samuda Kota

Keyword : Efektivitas Pelaksanaan Tugas, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Peran Aparatur Birokrasi (pegawai) birokrasi sangat penting bagi berjalannya roda organisasi birokrasi. Aparatur Birokrasi birokrasi tidak hanya berperan sebagai fasilitator dan service provider, melainkan sebagai dinamisator dan entrepreneur. Perannya harus mampu dan jeli dalam menghadapi dan memanfaatkan berbagai tantangan dan peluang sebagai konsekuensi era globalisasi. Dalam menghadapi kondisi yang demikian, profesionalisme sumber daya manusia Aparatur Birokrasi pemerintah merupakan suatu keharusan yang tidak dapat ditawar-tawar lagi terlebih lagi bagi Aparatur Birokrasi birokrasi pada level pemerintahan terendah yaitu Kelurahan.

Di dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, ditegaskan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten dan atau daerah Kota di bawah camat yang menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari camat. Sebagai perangkat Daerah/Kota tugas dan fungsi serta, kewenangan Lurah lebih diarahkan untuk peningkatan dan percepatan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian kedudukan kelurahan beserta perangkatnya sangat penting sebagai organisasi terdepan dari pemerintah kabupaten/kota dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat utamanya dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan infrastruktur administrasi. Pembangunan infrastruktur administrasi dimaksudkan di sini adalah keseluruhan kebutuhan yang diperlukan di bidang administrasi dalam rangka pelaksanaan berbagai aktivitas administrasi pemerintahan dan pembangunan yang mutlak harus dibangun dalam rangka

mewujudkan dan melaksanakan fungsi pemerintahan, mulai dari pemerintahan pusat, kabupaten, kecamatan sampai kepada pemerintahan yang terendah yaitu desa/kelurahan secara efektif dan efisien.

Efektivitas pelayanan dalam menunjang output administrasi pemerintahan, mempunyai jumlah, jenis dan tidak mudah di pilah-pilah atau dijumlahkan. Saxena (1998:49) melihat bahwa di dalam pemberian layanan administrasi dan tata pelaksanaan pemerintahan kita terdapat dua hambatan serius yang memerlukan penanganan secara sungguh-sungguh, yaitu hambatan proses dan hambatan orientasi.

Adapun hambatan proses yang dimaksud Saxena adalah berkaitan dengan struktur yang berlapis dan sangat hirarkis. Banyaknya tingkat hirarkis yang harus di lewati, sehingga menghabiskan waktu dan setiap tingkatan yang cenderung menghambat arus komunikasi sehingga terkadang prosedur menjadi lambat dan kaku. Sementara hambatan orientasi terkait masalah etos kerja para Aparatur Birokrasi pemerintahan yang selama ini lebih mempertahankan keadaan dan bukan semangat kearah kemajuan dan perubahan. Sehingga berbagai kegiatan pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh karena itu, untuk mencapai keberhasilan pembangunan di segala bidang, salah satu yang patut di perhatikan adalah bagaimana membenahi system pengadministrasian yang efektif.

Untuk mencapai pengadministrasian yang efektif dan efisien di era otonomi daerah ini pemerintah telah berupaya menempuh berbagai langkah strategis untuk mewujudkan kelurahan sebagai ujung tombak pelayan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat yang

terdepan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan memudahkan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, masyarakat seringkali merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Birokrasi pemerintah.

Sebenarnya penyebab utama dari ketidakpuasan tersebut adalah terletak pada sikap dan pemahaman Aparatur Birokrasi pemerintah yang tidak atau kurang memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai Aparatur Birokrasi pelayan masyarakat, sehingga dalam pelayanannya menimbulkan citra pelayanan yang kurang baik di mata masyarakat.

Demikian pula halnya pelaksanaan tugas Aparatur Birokrasi dalam memberikan pelayanan masyarakat di Kelurahan Samuda Kota sebagai lokasi penelitian, dari hasil pengamatan menunjukkan adanya indikasi pelaksanaan tugas Aparatur Birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (pelayanan keterangan tidak mampu, pengantar pengurusan kelakuan baik, pengantar pengurusan KTP dan kartu keluarga) dan surat keterangan tanah, yang di berikan oleh Aparatur Birokrasi terkesan kurang efisien dan efektif misalnya dalam hal tertentu pelaksanaan pelayanan masyarakat yang di berikan oleh kelurahan, terkesan pilih kasih, dalam arti bahwa kadang pelaksanaan pelayanan lebih cepat di berikan kepada masyarakat yang mempunyai hubungan terhadap pemberi layanan atau masyarakat memberikan tips tertentu kepada Aparatur Birokrasi pelayanan.

Hal tersebut sesuai hasil penelitian awal yang dilakukan penulis dengan melakukan wawancara kepada masyarakat yang pernah menerima layanan pada Kantor Lurah Samuda Kota, yang pada intinya mengatakan

bahwa dari sisi efektivitas, kadang untuk mendapatkan pelayanan, misalkan Surat Pengantar/Keterangan Izin Usaha, Izin Kawin, Surat Keterangan Berdomisili, Pengantar Pengurusan KTP, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan surat keterangan tanah, masyarakat penerima layanan harus menunggu beberapa jam atau hari kerja dengan berbagai alasan tertentu dari Aparatur Birokrasi pemberi layanan. Disisi lain terkesan kurang efektifnya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sebab, biaya yang di keluarkan kadang melebihi ketentuan yang telah di tetapkan.

Metode Penelitian

Data yang diperoleh dianalisis dan di interprestasikan secara presentase kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan menggambarkan keadaan dan fenomena yang sesuai dengan keadaan di lapangan. Metode ini dilakukan dengan cara yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara kemudian dianalisis untuk memperoleh gambaran yang sistematis mengenai permasalahan yang akan dikaji. Penyajian data menggunakan pemaparan secara kualitatif.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Pelaksanaan Tugas Aparatur Birokrasi

Tujuan akhir dari pelayanan kepada publik agar dalam pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan agar dapat meningkatkan efektivitas kerja Aparatur Birokrasi, baik dari segi kualitas maupun secara kuantitas. Hal ini dapat dicapai, antara lain melalui pelaksanaan disiplin kerja dalam memanfaatkan segala sumber daya yang ada, baik berupa

waktu, tenaga, material maupun dana dalam melaksanakan system kerja guna tercapainya tugas umum pemerintahan dan pembangunan secara efektif dan efisien.

Hal ini dapat dipahami karena dengan terlaksananya semua aturan disiplin maka para Aparatur Birokrasi dapat bekerja dengan tertib, cepat dan tanpa terjadi pemborosan, penyimpangan dan terjadi hambatan-hambatan yang cukup berarti yang pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas baik aspek kualitas maupun kuantitas hasil/prestasi kerja.

a. Kualitas Kerja

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dikatakan efektif suatu kegiatan apabila dalam pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi kerja telah dilaksanakan berbagai tugas pokok dan fungsi para Aparatur Birokrasi dengan baik dan mencapai target yang telah ditentukan baik secara kualitas dan kuantitas dalam suatu kondisi atau jangka waktu tertentu bagi kepentingan tertentu.

Adapun yang dimaksud kualitas kerja dalam penelitian ini adalah adanya peningkatan kerja, baik dilihat dari kondisi hasil/prestasi kerja maupun dari aspek rendahnya tingkat kesalahan, penyimpangan dan pemborosan dalam menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan tugas-tugas Aparatur Birokrasi Kelurahan Samuda Kota. Utamanya tugas-tugas Aparatur Birokrasi dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Dimana kepuasan merupakan salah satu indikator dalam memberikan pelayanan jasa termaksud dalam organisasi publik.

Pemerintah Kelurahan Samuda Kota dalam hal pelayanan publik

melakukan berbagai jenis pelayanan seperti; surat pengantar pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Nikah, Pengantar Pengurusan Kartu Keluarga, Keterangan Belum Pernah Nikah, Pengantar Akta Kelahiran, Keterangan tidak mampu dan Surat Keterangan Berdomisili.

Berkaitan dengan hal pelayanan publik di Kelurahan Samuda Kota, berdasarkan informasi yang dihimpun dan hasil wawancara dengan beberapa orang informan penelitian (masyarakat pengguna layanan) yang pernah mengurus berbagai surat keterangan, pada intinya mereka mengatakan bahwa; Di lihat dari segi kualitas kerja dalam proses pelayanan publik pada Kelurahan Samuda Kota cukup memuaskan, hanya saja dari aspek pelayanan, ada sebagian Aparatur Birokrasi yang kurang disiplin ketika masuk kantor. Para Aparatur Birokrasi yang memberikan pelayanan seringkali mereka terlambat masuk kantor yang berdampak pada lambatnya sistem pelayanan. Hal ini disebabkan karna sebagian Aparatur Birokrasi memulai aktivitas pelayanan pada jam 9 atau 9.30, sementara kami sudah berada pada kantor Lurah Samuda Kota pada jam 8, jadi kami harus menunggu 1 jam lebih diluar jam yang telah ditentukan. Tetapi Alhamdulillah urusan kami satu sampai dua hari selesai pada waktunya. (Wawancara, April 2018).

Berdasarkan wawancara diatas, informan mengatakan bahwa kualitas kerja yang diberikan pada Kantor Lurah Samuda Kota Kabupaten Kotawaringin Timur dalam kategori cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan tanggapan informan yang menyatakan bahwa

kualitas kerja yang diberikan Aparatur Birokrasi Kelurahan Samuda Kota dalam kategori cukup baik. Hal tersebut dengan alasan bahwa pelaksanaan kualitas kerja dalam tingkat ketepatan waktu dan kedisiplinan para Aparatur Birokrasi masih perlu perhatian besar pada pimpinan atas dalam hal ini Bupati. Keterangan para informan tersebut di atas pada intinya mengatakan bahwa walaupun ketentuan jam kerja atau jadwal kerja sudah ditetapkan, tetapi dalam tingkat ketaatan atau kedisiplinan Aparatur Birokrasi Birokrasi Lurah Samuda Kota, dalam melaksanakan aturan disiplin jam kerja belum dilaksanakan dengan baik sesuai ketentuan yang telah ditentukan. Informasi di atas dibenarkan salah seorang informan yang mengatakan bahwa;

Memang Aparatur Birokrasi kami masih terdapat beberapa orang yang sering datang terlambat dan pulang bukan pada waktunya, namun walaupun Aparatur Birokrasi kami sering terlambat masuk kantor dan pulang bukan pada waktunya, tidak berarti tugas-tugas pekerjaan pelayanan kantor tidak dilaksanakan dengan baik, sebab disiplin waktu bukanlah merupakan faktor yang diprioritaskan dalam pelaksanaan tugas akan tetapi bagi mereka (Aparatur Birokrasi) tersebut yang penting pekerjaan atau tugas yang diberikan dilaksanakan dengan baik dan tepat waktu (hasil wawancara dengan Sek. Lurah, April 2018).

Demikian pula berkaitan dengan peningkatan kerja, salah seorang informan (Lurah Samuda Kota) mengatakan kepada penulis ; Pada Kantor Lurah Samuda Kota, ada beberapa oknum Aparatur Birokrasi yang belum cukup mempunyai

kesadaran untuk datang dan pulang kantor tepat pada waktunya. Hal ini diwarnai dengan sejumlah alasan Aparatur Birokrasi, mengurus, mengantar anaknya ke sekolah, menjemput anak sekolah sehingga menyebabkan mereka terlambat masuk dan pulang kantor lebih awal. Namun apabila Aparatur Birokrasi berhalangan atau pulang lebih awal, selalunya ada pemberitahuan atau izin kepada atasan dan didalam melaksanakan tugas masing-masing Aparatur Birokrasi selalu menunjukkan hasil kerja yang cukup baik artinya, tingkat kesalahan mereka dalam bekerja hampir-hampir tidak ada. Hal ini disebabkan karena para Aparatur Birokrasi memahami tugas pokok dan fungsinya masing-masing (wawancara, April 2018).

Begitu pula halnya, terkait dengan menyimpang dan pemborosan, hasil wawancara dengan penulis dengan salah seorang informan mengatakan bahwa :

Apabila kualitas kerja dilihat dari tidak adanya aspek penyimpangan dan pemborosan atau punggutan liar yang dilakukan oleh para Aparatur Birokrasi Kelurahan Samuda Kota dalam melakukan aktivitas, seluruhnya saya jamin mereka berada pada kategori afektif, dalam arti bahwa Aparatur Birokrasi dalam melakukan aktivitas pada Kantor Lurah Samuda Kota dalam hal umpamanya pemberian layanan kepada masyarakat telah sesuai dengan standar/prosedur yang berlaku pada semua Instansi, Kelurahan dalam Kabupaten Kotawaringin Timur (wawancara, Ketua LPM, April 2018).

Hal senada dikatakan salah seorang informan (Sek Lurah) bahwa;

Pada Kantor Lurah Samuda Kota belum pernah terdapat kasus penyimpangan/penyelewengan dana. Hal ini disebabkan oleh kecermatan dan kecakapan serta tertibnya administrasi antara bendahara dan pelaksana cukup baik, apa yang dikeluarkan (dana) dengan hasil yang didapat (barang dan jasa) cukup seimbang, dengan kata lain adanya kesesuaian antara perencanaan barang dan jasa yang dihasilkan (wawancara April 2018).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari aspek pelayanan kepada masyarakat, kebocoran dan pungutan liar dan hasil kerja yang dilakukan oleh para Aparatur Birokrasi dalam pelaksanaan tugas, seluruhnya berada pada kategori efektif/berkualitas, dalam arti bahwa Aparatur Birokrasi dalam melakukan aktivitas kantor dan pemberian layanan kepada masyarakat terdapat adanya peningkatan kerja, baik dilihat dari kondisi hasil/prestasi kerja maupun dari aspek rendahnya tingkat kesalahan, penyimpangan dan pemborosan.

b. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan jumlah atau target yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah unit jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Seorang pegawai dinilai memiliki kinerja yang baik apabila dapat menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan ukuran waktu yang ditentukan oleh pimpinan organisasi.

Meskipun dalam menilai mengenai kuantitas kerja para Aparatur Birokrasi di sektor pemerintahan sulit di ukur oleh karena beban kerja Aparatur Birokrasi yang tidak merata, tidak tetap, namun tidak berarti tidak bisa mengukur

masalah kuantitas pada organisasi pemerintahan pada tingkat Kelurahan. Adapun yang dimaksud dengan kuantitas kerja dalam pelaksanaan tugas Aparatur Birokrasi/pegawai di Kantor Lurah Samuda Kota yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penyelesaian sejumlah pekerjaan Untuk lebih jelasnya dapat lihat pada hasil wawancara berikut ini yang dikatakan salah seorang informan (Sekretaris Lurah) yang menyatakan bahwa:

Apabila kita melihat rata-rata tingkat penyelesaian kerja Aparatur Birokrasi dalam menyelesaikan tugas pokok dan fungsi yang dibebankan kepada para Aparatur Birokrasi adalah cukup tinggi, ini terlihat dari cara kerja yang ditampilkan, dari pengamatan yang saya liat sebagai pimpinan di Kelurahan Samuda Kota rata-rata pekerjaan yang mereka kerjakan selesai tanpa ada pekerjaan yang tertunda (wawancara April 2018).

Lebih lanjut dikatakan bahwa ;

Beberapa jenis pekerjaan, seperti: (1) para kepala seksi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang pemerintahan, dan menyusun laporan kegiatan, menyiapkan bahan-bahan dalam rangka musyawarah LPM, melakukan urusan tata usaha kelurahan, menyiapkan bahan untuk menyusun program ketertiban, keamanan dan ketentraman, yang sudah dikerjakan sebelum pimpinan memintah. (2) para staf/pegawai memiliki inisiatif kerja yang tinggi dalam merencanakan pelaksanaan pekerjaan mereka sendiri tanpa harus tergantung pada pimpinan, (3) para staf/pegawai memiliki tingkat ketepatan pelaksanaan tugas seperti dalam proses pengurusan administrasi seperti

pelayanan KTP, pengantar pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), surat keterangan belum menikah, keterangan tidak mampu, keterangan berdomisili, yang dijanjikan oleh para petugas dalam penyelesaian pelayanan tersebut tanpa ada pekerjaan yang tertunda. (wawancara April 2018).

Hal senada dikatakan Lurah Samuda Kota bahwa :

Para kepala seksi dan staf dalam melaksanakan tugas masing- masing senantiasa menunjukkan adanya peningkatan, inisiatif kerja yang cukup signifikan dalam pelaksanaan tugas. Ini terlihat dari kreatifitas mereka yang cukup mampu dalam mengendalikan sejumlah pekerjaan agar senantiasa terlaksana dengan baik (wawancara, April 2018).

Kemudian beberapa informan menjawab cukup tepat, dalam arti pekerjaan yang di berikan oleh Aparatur Birokrasi Kelurahan Samuda Kota dalam segi kuantitas tidak di nilai begitu tepat karna ada beberapa pekerjaan yang di tunda-tunda, selanjutnya sisanya terdapat beberapa informan juga yang mengatakan kuantitas kerja Aparatur Birokrasi Lurah Samuda Kota kurang tepat, dalam artian ada beberapa orang informan yang merasakan bahwa dalam segi penyelesaian pekerjaan Aparatur Birokrasi Kelurahan Samuda Kota belum menunjukkan kinerja yang belum memuaskan/kurang tepat waktu.

Dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian tugas Aparatur Birokrasi dinilai cukup berhasil ditinjau dari aspek kuantitasnya. Artinya bahwa pelaksanaan tugas dari masing-masing Aparatur Birokrasi dapat terselesaikan dengan baik sesuai beban tugas yang diberikan

kepadanya, tanpa ada pekerjaan yang tertunda.

Berkaitan dengan masalah kuantitas kerja dalam pelaksanaan tugas sebagai salah satu indikator dalam menilai efektivitas kerja Aparatur Birokrasi pada Kantor Lurah Samuda Kota, maka dapat disimpulkan bahwa rata- rata pegawai mempunyai tingkat efektivitas kerja yang tinggi dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Efektivitas pelaksanaan tugas Aparatur Birokrasi terhadap pelayanan publik pada Kantor Lurah Samuda Kota berada pada kategori efektif, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya karena jawaban/tanggapan informan menjelaskan baik, atas segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Birokrasi Kelurahan Samuda Kota, seperti; kesederhanaan dalam pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, keadilan dalam pelayanan, dan ketepatan waktu dalam pelayanan kepada masyarakat.

Referensi

- Bryant, Coralie Dan Lois G. White, (1987), *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang*, Jakarta, LP3ES.
- Gibson, James L, John M Ivancuilh Dan James H, Donnely Jr. (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses, Jilid 1*, Bumi Aksara, Jakarta.
- G. Consuelo & Sevilla, (1993), *Pengantar Metode Penelitian*, Edisi Terjemahan, Alimuddin Tuwu, Ui-Press, Jakarta.

- Hidayat, (1995), *Konsep Dasar Dan Pengertian Produktivitas Serta Interpretasi Hasil Pengukurannya*, Prisma No. 11, Jakarta.
- Lukman, Sampara, (1999), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta.
- Manullang, (1998), *Management Personalialia Ghalia Indonesia*, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, (1998), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nurdjaman, H. Progo, (2004) *Penyelenggaraan Pemerintahan Umum*, Direktorat Jendral Pemerintahan Umum Departemen Dalam Negeri, Jakarta.
- Siagian, S.P., (1995), *“Organisasi Kepemimpinan Dan Prilaku Organisasi*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Singarimbun, Masri Dan Effendi Safian., (1989). *Metode Penelitian Survai*, Revisi, Ed, LP3ES, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2003). *Manajemen Jasa*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- The Liang Gie. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern, Edisi Keempat*, Liberty, Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Tentang Pemerintah Daerah
- Wasistiono, Sadu, (2001). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*, Alqaprint, Bandung.
- Widodo, Joko, (2001). *Good Governance, Telaah Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Widjaja, Haw, (2000), *Pemerintahan Desa/Marga Berdasarkan UU No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah, Suatu Telaah Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Yosmardin, (200), *Penelitian Evaluasi Kriteria Pemekaran Daerah Otonom*, Jurnal Ilmu Perintahan Edisi Nomor 18 Tahun 2002, Masyarakat Ilmu Pemerintahan Indonesia, Jakarta.