RESPONSIVITAS APARAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRATIF KEPENDUDUKAN DESA HAYA-HAYA KECAMATAN LIMBOTO BARAT KABUPATEN GORONTALO

Maryam D. Poma
STIA Bina Taruna Gorontalo
maryamdpoma@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui Responsivitas Aparat Dalam Pelayanan Administratif Kependudukan Desa Haya-Haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi berdasarkan permasalahan penelitian. Fokus dalam penelitian ini adalah komunikasi dalam pelayanan, ketepatan waktu, dan orientasi pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang responsivitas aparat dalam pelayanan administrasi kependudukan Desa Haya-Haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo belum sesuai dengan harapan yang diinginkan, maka dapat disimpulkan bahwa: 1) Komunikasi atau respon aparatur terhadap pelayanan administrasi di Desa Haya-Haya belum sesuai dengan harapan masyarakat, hal ini disebabkan oleh adanya aparatur yang tidak memahami mekanisme dan prosedur pelayanan; 2) Ketepatan waktu pelayanan yang kurang baik, dimana setiap pelayanan yang diberikan oleh aparat desa masih sangat lambat; 3) Orientasi pelayanan yang kurang baik, dimana pemberian pelayanan kurang berorientasi pada kepuasan yaitu adanya diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Untuk meningkatkan pelayanan administrasi desa di Desa Haya-haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo, maka disarankan: 1) Dalam memberikan pelayanan administrasi desa, perlunya komunikasi atau respon yang tinggi terhadap aspirasi, kebutuhan, kondisi dan keadaan masyarakat; 2) Pemerintah desa diharapkan dapat melayani masyarakat dengan ketetapan waktu yang telah ditentukan dengan penyederhanaan birokrasi dan prosedural, serta penyesuaian biaya pelayanan agar kebijakan pelayanan tersebut dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat; 3) Pemerintah desa perlu melakukan upaya-upaya yang mengarah pada terlaksananya orientasi pelayanan yang ditetapkan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan.

Kata Kunci: **Responsivitas, Pelayanan, Pelayanan, Administratif**

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan

penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian layanan baik berupa barang maupun jasa. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 mengandung spirit untuk terciptanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam pemberian dan peningkatan kualitas layanan.

Perkembangan masyarakat yang dinamis dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, pengetahuan dan ketrampilan menuntut responsifitas dari aparat pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Aparatur pemerintah desa merupakan alat pemerintah sebagai pelaksana pemerintah terendah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Sebagai abdi masyarakat aparatur pemerintah desa adalah wakil dari masyarakat. Dengan, fungsi gandanya tersebut diharapkan aparatur pemerintah desa mampu mewakili masyarakat yang dipimpinnya.

Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsive dan mencerminkan kepatutan (*fairness*), keseimbangan etika dan kearifan / *good judgment*. Tuntutan yang gencar dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah merupakan tuntutan yang wajar yang sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan- perubahan yang terarah dengan semakin terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Idealnya, aparatur Pemerintah Desa memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat. Kenyataannya, aparatur Pemerintah Desa belum mampu menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan dengan baik. Disamping karena kualitas aparaturnya, juga karena tidak semua warga masyarakat mengetahui kebutuhan dirinya sehingga masyarakat begitu saja percaya kepada aparat desa. Misalnya dalam urusan pemenuhan kebutuhan pokok dan layanan yang bersifat administsratif kependudukan seperti surat pengantar untuk pengurusan Kartu Keluarga (KK), KTP, kelahiran, pernikahan, kematian. Selain itu pelayanan administrasi yang ada di desa bukan hanya mengenai surat-suratan tetapi juga mengenai bantuan BLT dan Raskin kepada masyarakat kurang mampu, pelayanan administratif mengenai akta tanah dan lain sebagainya.

Desa haya-haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo adalah salah satu desa pemekaran yang dimekarkan pada tahun 2008 dari desa induknya yaitu Desa Padengo Kecamatan Limboto Barat. Meskipun telah berusia sekitar 8 tahun, namun keinginan masyarakat untuk memperoleh pelayanan administrasi yang maksimal dari pemerintah desa belum sepenuhnya terpenuhi, misalnya menyangkut pelayanan yang terkesan mahal, berbelit-belit dan sulit diakses terutama oleh masyarakat kalangan bawah.

Kenyataan yang ada di lapangan melalui observasi awal yang dilaksanakan oleh peneliti bahwa walaupun pemekaran sudah dilakukan namun masih menyimpang dengan apa yang menjadi tujuan dari pemekaran tersebut yang seharusnya lebih mengarah pada pelayanan yang berkualitas, akan tetapi masih sering terjadi berbagai masalah antara lain masih kurang berkualitasnya pelayanan administrasi desa yang diberikan oleh pemerintah Desa Haya-haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo tampak pada lemahnya responsivitas penyelenggara pelayanan dalam hal ini aparat desa, baik dalam memberikan pelayanan administrasi maupun pembinaan kepada masyarakat, pelayanan pengaduan masyarakat, penyelesaian sengketa di masyarakat dan lain sebagainya. Artinya bahwa pelayanan administrasi desa yang diberikan masih kurang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat itu sendiri, dalam memberikan pelayanan administrasi tampak pada masih adanya ketidakadilan dalam memberikan pelayanan yang membeda-bedakan golongan masyarakat, kedekatan emosional dan kekerabatan dan lain sebagainya, baik dari segi waktu, biaya, dan bentuk pelayanan yang diberikan.

Permasalahan selanjutnya disebabkan oleh kurangnya komunikasi atau respon yang baik dari aparat sebagai penyedia layanan, sehingga pelayanan administrasi yang ada di desa haya-haya belum terlaksana sesuai yang diharapkan. Sebagai contoh, banyak masyarakat yang tidak mengetahui apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus KTP, Akta Kelahiran, Akte kematian, dan akta tanah, sehingga mereka harus bolak balik antara kantor desa dan dinas catatan sipil tanpa kejelasan. Selain itu juga pelayanan administrasi di desa haya-haya masih sangat lamban, sehingga masyarakat yang ada harus menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan administrasi. Hal ini kemudian bermuara pada lemahnya simpati masyarakat terhadap pemerintah akibat tidak adanya kepuasan dari masyarakat itu sendiri selaku penerima layanan.

Permasalahan juga tampak pada rendahnya orientasi pelayanan dimana pelayanan administrasi desa yang diberikan pemerintah desa kurang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Misalnya dalam pelayanan administrasi seperti surat keterangan (Domisili, usaha, dll), dan pengurusan kelengkapan administrasi KTP, sebagian masyarakat merasa didiskrimanasi dengan lamanya waktu proses pengurusan yang sebenarnya dapat

dilakukan lebih singkat, atau bahkan ada yang sama sekali tidak dapat dilayani dengan alasan kesibukan. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan di Desa Haya-haya kurang menyadari pentingnya segala bentuk pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur bagi kualitas pelayanan yang diberikan.

Kondisi ini kemudian memunculkan pandangan kritis terhadap kinerja Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Desa dipandang kurang respon dan pandangan negatif lainnya yang berujung pada rendahnya kepercayaan masyarakat kepada aparatur Pemerintah Desa. Sementara, masyarakat tidak mungkin menolak keharusan berhubungan dengan Pemerintah Desa sebagai organisasi pemerintahan di tingkat paling bawah.

PERMASALAHAN

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Responsivitas Aparat Dalam Pelayanan Administratif Kependudukan Desa Haya-Haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo.

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Responsivitas Aparat Dalam Pelayanan Administratif Kependudukan Desa Haya-Haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo.

Manfaat Peneltian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat positif bagi semua pihak yang terkait, baik manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam kontribusi pemikiran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan secara umum dan khususnya bagi kajian ilmu administrasi publik. Selain itu, sebagai bahan kajian dan referensi bagi penelitian lanjutan khususnya mengenai kebijakan pemekaran desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi.

Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi pemerintah Kabupaten Gorontalo secara umum, dan khususnya pemerintah Desa Haya-haya Kecamatan Limboto Barat untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2005:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih

(Independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara satu dengan variabel yang lain.

Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Responsivitas Aparat Dalam Pelayanan Administratif Kependudukan Desa Haya-Haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo, yang dapat dilihat dari aspek komunikasi, ketepatan waktu dan orientasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya yang menggambarkan mengenai ketiga fokus dalam penelitian tentang Kebijakan Pemekaran Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Admnistrasi di Desa Haya-haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo, yaitu tentang responsivitas pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan orientasi pelayanan, maka selanjutnya dapat dikemukakan bahasan sebagai berikut:

Responsivitas aparat dalam meningkatkan pelayanan administrasi desa haya-haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo dinilai kurang baik. Dengan kata lain bahwa aparat pemerintah desa dalam menyelenggarakan tugas pelayanannya kurang memiliki responsivitas yang tinggi terhadap kebutuhan pelayanan khususnya pelayanan administrasi desa yang diharapkan masyarakat. Penilaian ini diperoleh melalui pernyataan-pernyataan informan dan pengamatan peneliti di lapangan, dimana dari segi kemampuan aparat mengenali bentuk pelayanan yang sesungguhnya dibutuhkan oleh masyarakat masih sangat kurang. Sehingganya pelayanan yang diberikan pun sesuai dengan apa yang telah terpatron dalam ketentuan pelayanan organisasi pemerintah. Misalnya dalam hal penyelenggaraan pelayanan adminisrasi desa, aparat desa terkesan mempersulit dan sangat prosedural sehingga masyarakat merasa disulitkan untuk memperoleh pelayanan. Hal inilah yang kemudian menimbulkan kesenjanngan dalam pelayanan itu sendiri dimana masyarakat selaku penerima pelayanan merasa kurang terpenuhi kebutuhannya.

Selanjutnya responsivitas aparat dalam meningkatkan pelayanan administrasi desa melalui ketepatan waktu pelayanan oleh pemerintah Desa haya-haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo dinilai kurang baik. Dengan kata lain bahwa setiap pelayanan administrasi desa yang diberikan oleh aparat desa haya-haya belum mampu memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam mekanisme dan prosedur pelyanan kantor desa. Penilaian tersebut diperoleh melalui pernyataan-pernyataan informan dan pengamatan peneliti di lapangan mengenai akuntabilitas pelayanan administrasi desa yang diselenggarakan oleh aparat

pemerintah desa. Ketidak tepatan dalam melaksanakan pelayanan ini menunjuk pada kebijakan-kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan yang ditempuh oleh pemerintah desa dipandang kurang konsisten dengan aspirasi masyarakat, terutama dalam hal prosedur dan birokrasi pelayanan yang dianggap rumit dan menyulitkan bagi masyarakat, mengingat masyarakat di desa sebagian besar memiliki keterbatasan baik dari segi ekonomi, pendidikan, pengetahuan maupun wawasan tentang birokrasi. Misalnya kebijakan mengenai biaya pelayanan administrasi desa yang oleh sebagian masyarakat (terutama masyarakat dengan *income* rendah) tidak dapat dipenuhi sehingga menimbulkan keengganan bagi golongan masyarakat ini berurusan langsung dengan pemerintah di desa dalam hal pelayanan administrasi maupun pelayanan jasa lainnya. Kondisi ini seharusnya dapat dicermati dengan baik oleh unsur pemerintah desa haya-haya sehingga peru dilakukan perbaikan terhadap setiap kebijakan-kebijakan yang akan ditempuh dengan memprtimbangkan kondisi dan keberadaan masyarakat selaku obyek penerima kebijakan pelayanan tersebut.

Kemudian responsivitas aparatur dalam meningkatkan pelayanan administrasi desa melalui orientasi pelayanan oleh pemerintah Desa haya-haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo dinilai kurang baik. Dengan kata lain bahwa pelayanan administrasi desa yang diselenggarakan kurang berorientasi pada kepuasan masyarakat selaku penerima barang/jasa layanan. Penlaian ini diperoleh melalui pernyataan informan terutama dari luar unsur pemerintahan yang sebagian besar beranggapan bahwa pelayanan khususnya pelayanan administrasi desa yang diberikan oleh pemerintah Desa haya-haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo kurang memuaskan. Demikian pula pengamatan peneliti di lapangan yang menunjukkan bahwa memang masih ada keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan administrasi desa yang diberikan oleh pemerintah dan terkesan kurang adil dan bijaksana. Misalnya timbulnya keluhan dari masyarakat diakibatkan oleh pemberian pelayanan administrasi desa yang kurang adil dan sering memperioritaskan kalangan tertentu, kelompok masyarakat yang cukup terpandang di desa, masyarakat dengan kondisi ekonomi yang layak, atau masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan dengan aparat pemerintah desa. Kelompok masyarakat inilah yang seringkali memperoleh prioritas pelayanan dibandingkan dengan kelompok masyarakat bawah yang memiliki keterbatasan akses tersebut. Adanya kesan diskirminasi dalam pelayanan administrasi seperti itulah yang memicu timbulnya keluhan-keluhan yang menunjukkan adanya ketidakpuasan dari masyarakat karena penyelenggaraan pelayanan yang dianggap tidak merata dan tidak menyeluruh secara adil.

Secara keseluruhan dapat digambarkan bahwa responsivitas aparatur dalam dalam meningkatkan

pelayanan administrasi desa di Desa haya-haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo adalah kurang baik, yang ditunjukkan oleh responsivitas pelayanan yang kurang baik, ketepatan waktu pelayanan yang kurang kurang baik, dan orientasi pelayanan yang juga kurang baik. Dengan demikian, maka perlu menjadi suatu perhatian serius dari pihak pemerintah desa untuk mengantisipasi dan memperbaiki serta meningkatkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, sehingga esensi dari pada adanya pemekaran desa salah satunya yaitu untuk memberikan kemudahan birokrasi pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan, hingga hubungan harmonis dan dinamis antara pemerintah dengan masyarakat dalam mencapai tujuan pembangunan daerah.

SIMPULAN

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas aparat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Haya-haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo adalah kurang baik. Hal ini ditunjukkan oleh:

1. Komunikasi atau respon aparatur terhadap pelayanan administrasi di desa haya-haya belum sesuai dengan harapan masyarakat, hal ini disebabkan oleh adanya aparatur yang tidak memahami mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada di pemerintah desa sehingga terkesan bahwa aparatur tidak mampu melayani kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan administrasi desa.
2. Ketepatan waktu pelayanan yang kurang baik, dimana setiap pelayanan yang diberikan oleh aparat desa masih sangat lambat dan selain itu dilihat dari segi biaya, prosedural dan birokrasi dipandang menyulitkan bagi masyarakat kelas bawah.
3. Orientasi pelayanan yang kurang baik, dimana pemberian pelayanan kurang berorientasi pada kepuasan yaitu adanya diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.
4. Kurangnya komunikasi, ketepatan waktu pelayanan yang tidak sesuai serta orientasi pelayanan yang kurang baik terhadap pelayanan administrasi yang ada di desa Haya-haya menjadikan harapan dan tingkat kepuasan masyarakat kepada aparat desa sangat rendah atau tidak sesuai dengan apa yang mereka (masyrakat) harapkan.

SARAN

Berdasarkan simpulan tentang responsivitas desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi desa di Desa Haya-haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo yang kurang baik, maka diajukan beberapa saran diantaranya :

1. Dalam memberikan pelayanan administrasi desa, perlunya komunikasi atau respon yang

tinggi terhadap aspirasi, kebutuhan, kondisi dan keadaan masyarakat selaku obyek penerima pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

2. Pemerintah desa diharapkan dapat melayani masyarakat dengan ketetapan waktu yang telah ditentukan dengan penyederhanaan birokrasi dan prosedural, serta penyesuaian biaya pelayanan agar kebijakan pelayanan tersebut dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat.
3. Pemerintah desa perlu melakukan upaya-upaya yang mengarah pada terlaksananya orientasi pelayanan yang ditetapkan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan serta sesuai dengan kondisi masyarakat agar mayarakat merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan.
4. Perlunya perhatian khusus oleh Pemerintah kabupaten Gorontalo untuk meningkatkan pelayanan administrasi desa melalui peningkatan kinerja aparatur yang dilihat dari komunikasi atau respon aparatur terhadap masyarakat, ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, serta orientasi pelayanan yang baik atau sesuai dengan kebutuhan atau harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Adisubrata, H.Winarna Surya. 2002. *Etika Pemerintahan*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Byars, Lloyd L & Rue, Leslie W. 2009. *Human Resources Management*. 8th edition. Hill Irwin: McGraw.

Dessler, *Gary*. 2006. *Manajemen Sumber Daya Mnusia*. Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.

Hasibuan, Melayu Sultan Parlagua. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE

Kumorotomo, Wahyudi. 2008. *Akuntabilitas Birokrasi Publik 'Sketsa Pada Masa Transisi'*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Labolo, Muhadam. 2008. *Memahami Ilmu Pemerintahan 'Suatu Kajian Teori, Konsep, Pengembangannya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Lukman, Sampara. 2009. *Manajemen Kualitas Pelayaan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Moeljono, Djokosantoso. 2007. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Nugroho, D.Riant. 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Mangkunegara. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nawawi, Hadari. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: UGM. Press.

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sabarno, Hari. 2007. *Memadu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Jakarta: Sinar Grafika.

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Siagian P. Sondang. 2007. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja.* Jakarta: Rineka. Cipta

Samsudin, Sadili. *2008. Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.

Sri Kusrini Maruti. 2013. *Responsivitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Salatiga Dalam Implementasi Program Larasita.*

Soemantri, Bambang Trisantono. 2011. *Pedoman Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, "Suatu Pengantar Tugas Bagi Penyelenggara Pemerintahan Desa Secara Normatif dan Komprehensif"*: Bandung: Fokusmedia.

Soleh, Chabib dan Suripto. 2010. *Menilai Kinerja Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Ed. Revisi Cet. Ke -10. Bandung: Alfabeta.

Sutopo, dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima, Bahan Diklat Prajabatan Gol. III, edisis Revisi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Suharto, Edi. 2007. *Kebijakan Sosial: Sebagai Kebijakan Publik.* Bandung: Alfabeta.

Wirartha, I Made. 2006. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: Andi Offset.