

Peranan Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Masyarakat di Desa Pitu Kecamatan Tobelo Tengah Kabupaten Halmahera Utara

**Yeilan Stasia Aler
Patar Rumapea
Martha Ogotan**

***ABSTRACT:** Services will be as good as village government officials can play a direct role and be involved in providing services to the public in accordance with the duties and functions, so that people are satisfied with the services provided by the village government and services expected to run optimally. This research is located in the village Pitu Tobelo District of Central Halmahera north. The purpose of this study was to determine and identify the role of village government apparatus in public services and constraints in the public service.*

The method used in this research is qualitative method. Informants were taken from various related elements, namely the head of the village and the Irish village and community shop. This study uses data collection techniques: interview, observation and documentation. The steps in the analysis of the data is data reduction, data presentation and conclusion.

From the results of this study indicate Role of Government Agencies in the village of Pitu in providing the service is still not optimal. Judging from some of the constraints in the implementation of public services: Simplicity procedures, clarity, completeness of facilities and infrastructure, discipline politeness and friendliness, comfort. 4 indicator shows inferior services and one indicator shows pretty good service. So overall it can be concluded that the existing services in the village Pitu still not running optimally.

***Keywords.** Role of Government Personnel village in Public Service*

PENDAHULUAN

Reformasi yang bergulir sejak tahun 1998 telah membawa banyak perubahan diberbagai bidang kehidupan masyarakat baik sosial, ekonomi, politik dan pemerintahan. Khusus bidang pemerintahan, terjadi perubahan pada sistem pemerintahan dari sentralisasi ke desentralisasi, artinya ada kewenangan yang diserahkan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengurus rumah tangganya sesuai dengan aspirasi masyarakat, diluar kewenangan yang di atur oleh pemerintah pusat. Pelayanan, pembangunan, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat semakin mengemuka dan sentralisasi semakin berkurang, dengan demikian proses pertumbuhan demokrasi ditingkat lokal semakin baik. Hal ini telah membuka ruang untuk pemberdayaan

pemerintah daerah agar dapat mengembangkan daerah yang dipimpinnya.

Didalam berbagai bidang kehidupan masyarakat, pemerintah memainkan peran yang sangat penting, peran yang dimainkan oleh pemerintah tersebut bisa berupa fungsi sebagai pengatur, sehingga tata tertib kehidupan masyarakat dapat tercipta lewat peran tersebut.

Pemerintah desa merupakan lembaga perpanjangan tangan pemerintah pusat yang memiliki peran strategis dalam pengaturan masyarakat desa dan keberhasilan pembangunan nasional. Karena perannya yang besar, maka perlu adanya peraturan-peraturan atau undang-undang yang berkaitan dengan pemerintahan desa, yang mengatur tentang pemerintahan desa, sehingga roda pemerintahan berjalan dengan optimal.

Pemerintah desa yang terdiri dari kepala desa dan perangkat desa, yang merupakan unsur sebagai pihak penyelenggara pemerintahan

desa, mempunyai tugas yang cukup berat, kepala desa dan perangkat desa dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam penyelenggara urusan pemerintahan.

Desa atau yang di sebut dengan nama lain adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dalam pemerintahan nasional dan berada didaerah kabupaten.

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat Negara. Hal ini diungkapkan oleh Prawirohardjo dengan mengatakan bahwa: “Semenjak dilaksanakan cita-cita Negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga dapat terjamin kepastian hidup minimalnya. Oleh karena itu secara berangsur-angsur fungsi awal dari pemerintahan yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani”.

Disadari atau tidak, setiap warga selalu berhubungan langsung dengan aktivitas birokrasi pemerintah, sehingga keberadaannya menjadi suatu yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Pelayanan birokrasi akan menyentuh ke berbagai segi kehidupan masyarakat, demikian luasnya cakupan pelayanan masyarakat yang harus di jalankan pemerintah maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik.

Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintahan modern saat ini terkait erat dengan tujuan dibentuknya pemerintah, seperti yang dikemukakan oleh rasyid (1997: 11) bahwa: tujuan utama di bentuknya pemerintah

adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar.

Pemerintahan modern pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama.

Untuk itu dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik pelayanan administratif, pelayanan barang, maupun pelayanan jasa, peranan aparatur pemerintah Desa harus di upayakan dalam rangka meningkatkan peran serta mereka dalam bidang tugasnya masing-masing. Begitu juga dengan pelayanan masyarakat di Desa Pitu kecamatan Tobelo tengah kabupaten Halmahera utara.

Pelayanan akan terlaksana dengan baik apabila aparatur pemerintah desa dapat memainkan perannya secara langsung dan melibatkan diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya, agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa dan pelayanan yang diharapkan dapat berjalan secara optimal.

A. Konsep Peranan

Kata peranan berasal dari kata “*peran*”, istilah ini diambil dari dunia teater. Di dalam dunia teater, seorang aktor harus bermain sebagai tokoh tertentu dan posisinya sebagai tokoh tersebut ia diharapkan berperilaku secara tertentu pula.

Menurut Polak dalam Ndraha (1993:114), peranan adalah serangkaian kegiatan yang menonjol yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam mendorong terjadinya suatu hal. Dengan

demikian peranan adalah pola tindakan yang dilakukan secara individual maupun kolektif yang membawa suatu akibat atau efek.

Peranan ada apabila ada kedudukan, jadi peranan merupakan aspek yang dinamis dari status atau aspek fungsional dari kedudukan. Bila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, berarti orang tersebut telah menjalankan perannya. Jadi peranan yang dimaksud adalah tingkah laku yang diharapkan dari seseorang yang mempunyai kedudukan.

Menurut Poerwadarmita (1996:79) secara etimologi peranan berarti peran yang diartikan sebagai perangkat tingkah laku yang diharapkan, dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Yad mulyadi (1994 : 61) menyatakan bahwa peran adalah tingkah laku yang diharapkan diperbuat seorang sesuai dengan status atau kedudukannya baik pimpinan terhadap bawahan dalam kesatuan kerja.

Hartono dan Hunt (1993: 27) mengemukakan status sebagai suatu perangkat atau posisi dalam suatu kelompok. Dan peran adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang yang mempunyai suatu status dan setiap orang harus belajar dan menyadari akan statusnya dan mempelajari peran yang diharapkan oleh orang lain.

Adapun definisi yang oleh sosiolog Ralph Linton (Wikipedia) mengenai konsep tersebut ialah sebagai berikut. Peran adalah aspek dinamis dari suatu status. Definisi sederhana yang diberikan oleh Ralph Linton ini memberikan deskripsi mengenai posisi dan kedudukan dari status peran. Dalam arti tertentu status dan peran adalah dua aspek dari aspek yang sama. Status adalah seperangkat hak dan kewajiban, sedangkan peran adalah pemeran dari perangkat hak dan kewajiban itu.

Seorang dikatakan menjalankan peran manakala dia menjalankan hak dan kewajiban

yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari status yang disandangkan. Setiap status sosial terkait dengan satu atau lebih peran sosial, berbagai peran yang tergabung dan terkait pada status ini oleh Merton (Wikipedia) dinamakan perangkat peran. Masyarakat yang berbeda merumuskan, mengorganisasikan dan memberikan imbalan terhadap aktivitas-aktivitas mereka dengan cara yang berbeda, sehingga setiap masyarakat memiliki struktur sosial yang berbeda pula.

C. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (Melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang sangat penting.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1998:41) bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya sudah Universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat.

Menurut Thoha (1995:41) bahwa: Tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kekuatan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi.

Menurut Lonsdale (1994), pengertian dari pelayanan publik segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi

kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial.

Menurut undang-undang No.25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode yang dipakai dalam penelitian ini ialah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan obyek penelitian secara akurat (Arikunto, 2002:7).

Mengacu pada karakteristik permasalahan dalam penelitian ini, maka metode yang dianggap relevan untuk digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln dalam Satori dan Komariah (2011:23) bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menjelaskan fenomena yang terjadi dan dengan jalan melibatkan metode yang ada.

B. Fokus Penelitian

Yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah: Apakah peranan aparatur pemerintah desa sudah optimal di desa Pitu. Serta kendala-kendala yang ditemukan dalam pelayanan masyarakat di Desa Pitu (kecamatan Tobelo tengah kabupaten Halmahera utara).

C. Informan Penelitian

Menurut Satori dan Komariah (2011:53) bahwa pemilihan informan dilakukan secara purposive yaitu dilakukan dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian atau sesuai kebutuhan, kepentingan peneliti untuk

memperoleh data sesuai dengan topik penelitian.

Pemilihan informan dalam penelitian ini didasari pada tugas dan kerja informan yang bersangkutan dengan pengambilan keputusan atau kewenangan dan keterlibatan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Informan dalam penelitian ini yakni :

1. Kepala Desa : 1 orang
2. sekretaris Desa: 1 orang
3. Perangkat Desa: 3orang
4. Masyarakat : 5 orang

D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian yang bersifat kualitatif selalu menempatkan peneliti sebagai instrumen utama sebagai usaha untuk memahami manusia sebagai objek penelitian (Satori dan Komariah, 2011:61). Instrumen pendamping atau alat bantu dalam penelitian adalah *guide interview* (pedoman wawancara), recorder, buku tulis, kamera, pensil, penghapus dan ballpoint (Mardalis, 2003:63-65)

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang ditempuh untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam menggunakan suatu alat tertentu. kualitas suatu data ditentukan oleh kualitas suatu alat atau instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data. Sesuai dengan jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data :

- a. Wawancara: Wawancara yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara tatap muka dengan sumber data. Wawancara dilakukan dengan membawa pedoman wawancara (*guide interview*) dengan tujuan agar wawancara tidak menyimpang dari permasalahan.

- b. Observasi: Dalam penelitian ini peneliti mengamati secara langsung dengan mengamati keadaan di lokasi penelitian di kantor desa Pitu tentang peranan aparatur pemerintah desa dalam memberikan Pelayanan kepada Masyarakat. Observasi dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan yaitu mengadakan pengamatan terhadap kelompok yang diamati tanpa ikut menjadi anggota dalam kelompok tersebut.
- c. Dokumentasi: Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang diperoleh dari hasil lapangan dan keterangan secara tertulis, tergambar, terekam atau tercetak.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen (1982) sebagaimana dikutip Moleong (2007:248), adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacu pada konsep Milles & Huberman (1992: 20) yaitu interactive model yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah, yaitu :

1. Reduksi data (Data Reduction)

Reduksi data yaitu suatu proses pemilahan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2. Penyajian data (Display Data)

Data ini tersusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk yang lazim digunakan pada data kualitatif terdahulu

adalah dalam bentuk teks naratif. Terkait dengan display data.

3. Penarikan kesimpulan (Verifikasi)

Dalam penelitian ini akan diungkap mengenai makna dari data yang dikumpulkan. Dari data tersebut akan diperoleh kesimpulan yang tentatif, kabur, kaku dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun display data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Desa Pitu adalah suatu wilayah kesatuan masyarakat yang dimulai dengan nama Pitu yang dipimpin oleh seorang ketua adat yang bisa disebut ketua suku. Nama Desa Pitu diambil dari nama sebuah pohon yang banyak tumbuh disekitar pinggiran pantai.

Desa Pitu termasuk desa tua yang berada di wilayah selatan Kabupaten Halmahera Utara pada tahun 1898, wilayah Desa Pitu sangatlah luas dan pada tahun 1898 injil pertama kali masuk di desa pitu.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Berdasarkan temuan penelitian dijelaskan bahwa secara umum Aparatur Pemerintah Desa merupakan alat penyelenggara pemerintahan desa maka aparatur pemerintah desa mempunyai tugas dan fungsi pokok dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tugas pokok aparatur pemerintah desa dalam pelayanan masyarakat mencakup 5 indikator pelayanan yaitu : (1) Kesederhanaan (2) Kejelasan, (3) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, (4) Kedisiplinan kesopanan dan keramahan, (5) Kenyamanan. Penulis menggunakan teori menurut` KEPMENPAN

No.63 Tahun 2003 tentang prinsip pelayanan publik sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan dalam arti bahwa Prosedur/tatacara pelayanan maksudnya aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam arti adanya kejelasan yang dipublikasikan/diumumkan dalam memberikan pelayanan aparatur pemerintah desa harus memberikan informasi kepada masyarakat baik berupa persyaratan teknik atau persyaratan administratif.

3. Kelengkapan sarana dan prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana dalam arti tersedia sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

5. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam arti pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

5. Kenyamanan

Kenyamanan dalam arti lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Peranan Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik

Peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat, peranan meliputi norma-norma

yang dikembangkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat, peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan (Soekanto, 2004:238).

Menurut Biddle dan Thomas dalam Soekanto, peran adalah serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu. Misalnya dalam keluarga, perilaku ibu dalam keluarga diharapkan bisa memberi anjuran, memberi penilaian, member sanksi dan lain-lain.

Kualitas aparatur pemerintahan yang handal dan berbobot untuk melaksanakan tugas tugas dapat dilihat dengan ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Tanggung gugat, yaitu berkenan dengan meningkatnya kesadaran tentang keinginan dari aparatur negara untuk memberikan pertanggung jawaban (accountability), dan kewenangan memegang tanggung gugat..
- b. Transparan, keterbukaan, yaitu bertalian dengan keinginan yang berlandaskan konstitusional.
- c. Efisien dan efektif, yaitu berhubungan dengan kemampuan yang tinggi untuk mengoptimalkan kemanfaatan segala sumber daya dan dana yang tersedia dalam rangka melaksanakan tugas tersebut sehingga mencapai hasil yang maksimal.
- d. Pertanggung jawaban, yaitu ikut menciptakan suatu kondisi masyarakat dan aparatur negara yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya yaitu memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menetapkan dirinya sebagai penguasa dari

pada sebagai pelayanan masyarakat. Akibat sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat.

Seperti diketahui bahwa birokrasi pemerintah mempunyai fungsi mengatur, memerintah, menyediakan fasilitas, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan supaya kepentingan-kepentingan umum pelayanan administrasi dapat dipenuhi melalui serangkaian aturan-aturan yang sama bagi semua pihak.

Untuk melaksanakan fungsi tersebut, maka dalam sistem birokrasi telah diatur suatu struktur yang dimaksudkan untuk memberikan solusi yang paling mendukung dan mempermudah kinerja para pejabat pemerintah dalam mencapai struktur ini mencakup adanya pembagian kerja, pelimpahan wewenang, dan prinsip impersonalitas yang tidak berbeda-beda dalam pemberian layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa peranan aparatur pemerintah Desa dalam pelayanan masyarakat di Desa Pitu, belum dilaksanakan dengan baik untuk menjawab semua kebutuhan masyarakat, dengan ditemukannya kendala seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kurangnya informasi dari aparatur pemerintah tentang persyaratan dalam pelayanan, fasilitas kantor yang kurang lengkap, dalam melayani masyarakat. sehingga mendapat respon/tanggapan yang kurang baik dari masyarakat setempat dan hal ini menjadi masalah bagi masyarakat di Desa Pitu Kecamatan Tobelo Tengah kabupaten Halmahera Utara.

1. Berhubungan dengan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa hal-hal yang mempengaruhi peranan aparatur pemerintah dalam pelayanan di Desa Pitu yaitu: Tanggung gugat, Transparan, keterbukaan, Efisien dan efektif, maka untuk lebih jelasnya dapat dilihat di bawah ini :

- a. Akuntabel : Maksudnya disini yang bekerja sebagai aparatur di Desa Pitu, hampir kebanyakan tidak mempunyai kesadaran tentang keinginan untuk memberikan pertanggung jawaban (akuntabel), dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Transparan, keterbukaan : Hal ini juga yang dapat menyebabkan pelayanan belum dilaksanakan dengan baik karena aparatur pemerintah desa di Desa Pitu dalam memberikan pelayanan terkesan menutup-nutupi karena kurangnya informasi dalam pelayanan.
- c. Efektif dan Efisien : Masih ada beberapa aparatur pemerintah yang tidak memiliki kemampuan dan tidak memahami tugas dan fungsinya sehingga dalam memberikan pelayanan belum maksimal.

2. Peranan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan kurang disebabkan adanya kendala bagi aparatur pemerintah Desa Pitu itu sendiri untuk bisa mengetahui apa kendala, kebutuhan dari masyarakat dan pelayanan seperti apa yang di harapkan oleh masyarakat di Desa Pitu.

B. Saran

Bertitik tolak dari hasil-hasil penelitian dan kesimpulan yang telah di kemukakan di atas, guna upaya untuk lebih meningkatkan Peranan aparatur pemerintah desa dalam pelayanan di Desa Pitu Kecamatan Tobelo Tengah. maka penulis dapat mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. untuk peranan aparatur pemerintah Desa Pitu dalam memberikan pelayanan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik perlu ditingkatkan:
 - a. Adanya kesadaran aparatur pemerintah desa akan tugas dan fungsinya serta bertanggungjawab atas peranannya sebagai abdi masyarakat.
 - b. Aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan harus lebih terbuka dan memberikan informasi agar dalam pelayanan masyarakat tidak kesulitan memenuhi prosedur yang ada.
 - c. adanya pengawasan dan pembinaan kepala desa terhadap perangkat desa yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.120
- A.S. Moenir. 1998. *Manajemn Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Bogdan, R.C dan Biklen, S.K. (1982). *Qualitative Research for Education : An Introduction to Theory and Mehtods*,Boston : Allyn and Bacon, Inc
- Horton, Paul B. dan Chester L. Hunt, 1993.*Sosiologi*. Terjemahan Aminuddin Ram dan Tita Sobari, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- MardalisMiles, Matthew B dan huberman, A Michael.1992.*Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. Universitas Indonesia Press. 2003, *Pendekatan konsep*, Gramedia :Jakarta
- Ndraha T. 1993, *Pembangunan Masyarakat Mempersiapkan Masyarakat Tinggal Landas*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Poerwadarminta, 1996, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta : Balai Pustaka
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. Makna Pemerintahan : Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan, Jakarta : Yarsif Watampoe
- Soekanto, Soerjono.(2004) *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Satori, Djaman dan Komariah, 2011, *Metodeologi Penelitian Kualitatif*. Bandung.
- Thoha, 1995, kepemimpinan dalam manajemen, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Yad Mulyadi, 1994,*Sosiologi Dan Anthropologi*, Jakarta: Erlangga.
- Sumber :
KEPMENPAN. Nomor 63 Tahun 2003 prinsip pelayanan