

Implementasi Kebijakan Administrasi Desa dalam Pelayanan Publik diKecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan

Adelfia Crestofiane Mangimpis

Abstract :

The vast of the territory of Indonesia to be one reason for the administrative arrangements were observed from the smallest region or the so-called village. To improve the management of village government needs to restructure the administration as Permendagri No. 32 of 2006 on Guidelines for the Village Administration to be more effective and efficient. The purpose of this research is to describe, analyze and know how the village administration policy implementation in public service as well as any constraints in the implementation of policies in the village administration of public services in the District of East Amurang South Minahasa.

This study used qualitative methods of data analysis are presented descriptively with random village sampling technique or random sampling of eight villages that were taken three villages in the district of East Amurang South Minahasa and the number of informants is sixteen informants.

From the results of existing research, the implementation of the existing village administration has not been completely worked well because of the resources and infrastructure that supports the public service yet, but with the shortage of all parties work together to seek the implementation of village administration effective and efficient.

Keywords : Policy Implementation, Rural Administration, Public Service.

PENDAHULUAN

Desa merupakan wilayah terkecil yang ada di Indonesia, menurut Kartohadikoesoemo S. (1984) mengatakan bahwa desa merupakan kesatuan hukum tempat tinggal suatu masyarakat yang berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri merupakan pemerintahan terendah di bawah camat. Tepatlah kiranya jika wilayah desa menjadi sasaran

penyelenggaraan aktifitas pemerintah dan pembangunan, mengingat pemerintah desa merupakan basis pemerintahan terendah dalam struktur pemerintahan Indonesia yang sangat menentukan bagi berhasilnya ikhtiar dalam pembangunan nasional yang menyeluruh.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, telah

membawa perubahan yang mendasar dalam sistem dan struktur pemerintahan daerah serta dampak yang sangat luas bagi penyelenggaraan pemerintahan, perencanaan pembangunan, pengelolaan keuangan dan sistem penganggaran dalam menunjang penyelenggaraan pemerintahan di Daerah, khususnya pada tingkat pemerintahan desa. Untuk meningkatkan manajemen pemerintahan desa perlu dilakukan penataan administrasi sesuai Permendagri Nomor 32 Tahun 2006 tentang Pedoman Administrasi Desa yang membantu aparat dan perangkat Pemerintah Desa di dalam proses pencatatan data dan informasi berbagai urusan penyelenggaraan Pemerintahan Desa pada buku administrasi desa. Buku administrasi desa sesuai dengan Permendagri Nomor 32 Tahun 2006 sebanyak 30 buku administrasi dari 30 model buku tersebut sangat diharapkan supaya kegiatan dalam pengelolaan administrasi desa lebih efektif dan efisien. Selama ini, masyarakat menganggap bahwa administrasi dihubungkan dengan tata usaha dan

keuangan, namun sebenarnya administrasi tidak hanya mencakup mengenai hal itu saja.

Sebagai warga negara Indonesia, penting mengetahui pelayanan administrasi yang ada di pemerintahan terutama pelayanan publik karena pada hakikatnya pemerintah adalah pelayan masyarakat dimana bukan untuk melayani dirinya sendiri akan tetapi melayani masyarakat. Saiful Arif 2008:3 mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat pengguna fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.

Dalam menjalankan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah sudah mengeluarkan kebijakan dalam bentuk UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dimana kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima pada setiap instansi pemerintah.

Dari hasil pengamatan pengelolaan administrasi desa dinilai masih banyak kekurangan. Kinerja pelayanan aparat desa saat ini belum memuaskan, sehingga seringkali menjadi bahan pembicaraan masyarakat seperti banyaknya kantor desa yang hanya melayani masyarakat setengah hari kerja, lamanya pengurusan dokumen yang dibutuhkan masyarakat akibat kurang profesionalnya SDM aparat desa, karena sebagian besar dari mereka kurang terampil dalam mengelola administrasi surat menyurat, kearsipan, atau pembukuan, keuangan, dan seterusnya sehingga pekerjaan yang dibebankan kepadanya menjadi tertunda dan terbengkalai. Buruknya pelayanan dari aparat desa juga disebabkan oleh keterbatasan sarana prasarana yang tersedia di desa seperti kursi, meja, lemari arsip, komputer, printer maupun akses internet yang berperan penting dalam memperoleh informasi.

Berangkat dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan kondisi rill sekarang di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan

terdapat dua kelurahan dan delapan desa yaitu kelurahan Ranomea dan kelurahan Pondang dengan desa yaitu Desa Pinaling, Desa Lopana, Desa Lopana I, Desa Malenos, Desa Ritey, Desa Maluku, Desa Maluku I dan Desa Kotamenara. Berdasarkan pengamatan awal menunjukkan bahwa implementasi kebijakan administrasi desa sesuai dengan Permendagri Nomor 32 Tahun 2006 belum terealisasi dengan baik sehingga pelayanan publik masih minim atau belum terlaksana dengan optimal dengan tujuan untuk memperkuat organisasi dan manajemen pemerintahan desa dalam hal tertib administrasi dan pelayanan terhadap masyarakat desa. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan desa yang terpenting adalah bagaimana pemerintahan desa mampu meningkatkan kesejahteraan rakyatnya, mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat desa, dan mampu meningkatkan daya saing desanya. Hal tersebut hanya mungkin terwujud apabila urusan yang menjadi kewenangan desa dapat terlaksana dengan baik.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metode analisis data kualitatif yang disajikan secara deskriptif. Metode deskriptif yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diteliti dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya (Nawawi, 2003).

Penulis menggunakan metode deskriptif dimaksudkan agar memperoleh gambaran dan data secara sistematis tentang berbagai hal yang berkaitan erat dengan tinjauan Implementasi Kebijakan Administrasi Desa Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan.

Suatu unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel. Sedangkan arti dari variabel itu sendiri adalah suatu karakteristik yang mempunyai variasi nilai atau ukuran. Menurut Edward III (1980) ada empat variabel dalam kebijakan publik yaitu :

- a. *Komunikasi* :
Sosialisasi tujuan kebijakan,
Sosialisasi manfaat kebijakan,
Konsistensi pelaksanaan kebijakan.
- b. *Sumberdaya*
Dukungan aparatur dalam pelaksanaan kebijakan,
Dukungan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kebijakan,
Biaya operasional dalam pelaksanaan kebijakan
- c. *Disposisi Implementor*
Displin aparatur dalam pelaksanaan kebijakan,
Kejujuran aparatur dalam pelaksanaan kebijakan, Sikap dan komitmen aparatur dalam pelaksanaan kebijakan
- d. *Struktur Organisasi*
Kesesuaian fungsi dan tugas birokrasi dalam pelaksanaan kebijakan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan kebijakan.

Untuk menggambarkan implementasi Permendagri No. 32 Tahun 2006, tentang pedoman administrasi desa dalam pelayanan publik dapat dilihat dari indikator :

a. *Sumberdaya*

Dukungan aparatur dalam pelaksanaan kebijakan, Dukungan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kebijakan, Biaya operasional dalam pelaksanaan kebijakan

b. *Disposisi Implementor*

Displin aparatur dalam pelaksanaan kebijakan, Kejujuran aparatur dalam pelaksanaan kebijakan, Sikap dan komitmen aparatur dalam pelaksanaan kebijakan

Dalam penelitian ini, jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden atau informan (sumber data) yang terkait, sedangkan untuk data sekunder diperoleh melalui data yang telah diteliti ataupun dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam rangka memperoleh data primer maupun sekunder, sebagai berikut :

1. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk mendapatkan data primer melalui informan kunci. Informan kunci adalah mereka yang dipastikan memahami dan mengetahui permasalahan yang hendak diteliti sehingga tingkat akurasi data dapat dijamin. Informan yang akan diwawancarai terdiri dari beberapa unsur, baik yang terlibat langsung maupun tidak langsung dengan permasalahan implementasi kebijakan administrasi desa dalam pelayanan publik di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. Informan akan ditetapkan berdasarkan kompetensi mereka, seperti : Camat Amurang Timur, Kepala Desa, Ketua BPD, Sekretaris Desa, Kepala Jaga dan Masyarakat. Untuk Kepala Jaga dan Masyarakat hanya perwakilan saja, masing-masing responden yang ada di setiap desa yaitu 1 (satu) orang oleh sebab itu jumlah semua responden yang ada di 3 (tiga) desa adalah 15 (lima belas) orang/responden ditambah dengan Camat yang ada maka jumlah

keseluruhan responden adalah 16 (enam belas) responden.

2. Dokumentasi

Dokumen ialah setiap bahan yang tertulis atau film yang dipersiapkan untuk penelitian, pengujian suatu peristiwa atau *record* maupun yang tidak dipersiapkan untuk itu. Data sekunder ini diperoleh dari berbagai sumber yang terkait yaitu di Kantor Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. Di samping dokumentasi yang terdapat pada kantor camat tersebut juga dilakukan pengambilan data dokumen dari perpustakaan dan Internet.

3. Observasi

Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian, dengan maksud memperoleh gambaran empirik pada hasil temuan. Hasil dari observasi ini dapat mempermudah dalam menjelaskan keterkaitan dari fenomena-fenomena yang ada. Observasi dilakukan antara lain pada kantor camat, desa-desa yang ada dan sarana serta prasarana pendukungnya.

Dalam pengambilan sampel ada dua macam pengambilan sampel menurut Sugiyono (2003:74-78), yaitu : (1) Sampel acak/*random sampling/probability sampling* : teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. (2) Sampel tidak acak/*nonrandom sampling/nonprobability sampling* : cara pengambilan sampel yang tidak semua anggota sampel diberi kesempatan untuk dipilih sebagai anggota sampel.

Dari kedua macam sampel yang ada diatas maka yang paling cocok dengan pengambilan data yaitu sampel acak (*random sampling*). Oleh karena itu dari 8 (delapan) desa yang ada di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan penulis mengambil 3 (tiga) desa yaitu desa Lopana, desa Pinaling dan desa Kota Menara. Mengapa penulis mengambil ketiga desa ini, karena dari ketiga desa ini ada yang sudah menjalankan administrasi desa

dengan baik serta ada yang belum sepenuhnya menjalankan administrasi desa yang ada dan juga dilihat dari jarak atau lokasi yang ada di kantor Kecamatan.

Metode ini menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Linclon dan Guba dalam Moleong (2007:112) yang terdiri dari empat kegiatan yang dilakukan dari awal hingga selesainya kegiatan yaitu : (1) Pengumpulan data yaitu yang dilakukan melalui observasi atau wawancara lalu dilakukan pencatatan dan pengetikan serta penyuntingan seperlunya. (2) Reduksi yakni mengadakan pemilahan terhadap data yang ada, mempertajam data analisis, meringkas serta membuang data yang tidak diperlukan. (3) Menyediakan data yakni menyediakan data serta menyederhanakan data yang telah diperoleh agar dapat memudahkan penelitian dalam penarikan kesimpulan. (4) Penarikan kesimpulan yakni melakukan verifikasi dengan meninjau ulang catatan atau data yang diperoleh serta menganalisis sebab akibat termasuk

bertukar pikiran dengan teman-teman sejawat dan masyarakat dan kemudian mengambil kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis peneliti ini menyesuaikan dari beberapa teori yang bersangkutan dengan indikator peneliti mengenai implementasi kebijakan menurut model Edward III (Widodo, 2011:97).

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Sementara itu, komunikasi kebijakan merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (policy makers) kepada pelaksana kebijakan (policy implementors) (Widodo, 2011:97).

Widodo kemudian menambahkan bahwa informasi perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar pelaku dapat memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, kelompok sasaran (target group) kebijakan, sehingga pelaku kebijakan dapat mempersiapkan hal-hal apa saja yang berhubungan dengan pelaksanaan

kebijakan, agar proses implementasi kebijakan bisa berjalan dengan efektif serta sesuai dengan tujuan kebijakan itu sendiri.

Komunikasi dalam implementasi kebijakan mempunyai beberapa dimensi yaitu pertama tranformasi informasi (transimisi), dimensi ini menghendaki agar informasi tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan tetapi juga kepada kelompok sasaran dan pihak yang terkait. Kedua dimensi kejelasan informasi (clarity), dimensi kejelasan menghendaki agar informasi yang jelas dan mudah dipahami, selain itu untuk menghindari kesalahan interpretasi dari pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak yang terkait dalam implementasi kebijakan. Ketiga dimensi konsistensi informasi (consistency), menghendaki agar informasi yang disampaikan harus konsisten sehingga tidak menimbulkan kebingungan pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak terkait. Komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu sosialisasi tentang bentuk program serta tujuan dan

sasaran program administrasi desa oleh pihak pelaksana kebijakan yakni aparat desa kepada masyarakat.

Kebijakan administrasi desa dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik, pendataan, pembukuan dan pengarsipan oleh karena itu pelaksana program berusaha untuk mencapai tujuan tersebut. Sesuai dengan hasil wawancara dilapangan yang ada bahwa administrasi desa sudah cukup baik karena dalam pelayanan dan sistem pengarsipan serta profil desa sudah ada walaupun memang tidak dapat dipungkiri masih ada beberapa kekurangan namun dengan kerja keras dari aparat desa dan pemerintah kecamatan serta kabupaten sehingga boleh dapat melayani masyarakat dengan baik.

2. Sumber Daya

Dalam implementasi kebijakan sumber daya mempunyai peranan yang sangat penting, Edward III dalam Widodo (2011:98) mengemukakan : bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimana pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk

melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Sumber daya disini sangat berkaitan dengan segala sumber yang lain dimana dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, sumber daya tersebut yaitu :

- Sumber Daya Manusia (Staff)

Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang berkualitas dan kuantitasnya. Sumber daya yang berkualitas seperti keterampilan, dedikasi, profesionalitas dan kompetensi di bidangnya, sedangkan sumber daya yang kuantitas seperti jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya sangat berpengaruh pada keberhasilan implementasi karena apabila tanpa sumber daya manusia yang handal maka implementasi kebijakan akan lambat berjalan.

- Anggaran (Budgetary)

Anggaran dalam suatu implementasi kebijakan mempunyai peran penting dimana anggaran merupakan modal untuk menjamin terlaksananya kebijakan yang ada karena tanpa anggaran kebijakan yang sudah dibuat tidak akan berjalan dengan baik dan tidak kena sasaran atau tujuan yang ada.

- Fasilitas (Facility)

Terlaksananya suatu kebijakan yang ada apabila di dukung dengan fasilitas atau seperti sarana dan prasarana yang ada seperti peralatan perkantoran dan difungsikan dengan baik kantor desa yang ada karena dengan begitu setiap kebijakan atau program yang dibuat bisa terlaksana dengan baik juga.

- Informasi dan Kewenangan (Information and Authority)

Informasi dan kewenangan mempunyai peran yang sangat penting juga dimana informasi harus yang relevan dan cukup begitu juga dengan kewenangan yaitu meyakinkan dan menjamin bahwa kebijakan yang

dilaksanakan sesuai dengan apa yang dikehendaki.

Dalam pencapaiannya masih sangat kurang dimana dari hasil wawancara dilapangan bahwa sarana dan prasarana serta modal yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik, ini disebabkan karena pemerintah sebagai pelaksana program tidak kreatif atau cakap untuk mencari solusi agar supaya bisa dapat mengatasi masalah yang ada dalam menunjang keberhasilan kebijakan tersebut.

3. Disposisi

Perilaku atau bisa saja disebut karakteristik itu sangat berperan penting dan harus juga dimiliki oleh pelaksana kebijakan seperti komitmen dalam pelaksana kebijakan sehingga membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tupoksi yang ada dan kejujuran merupakan juga sikap yang harus dimiliki oleh implementor agar berada dalam harapan program yang telah dibuat. Oleh sebab itu implementor harus memiliki sikap yang baik untuk menjalankan kebijakan apabila implementor tidak menjalankan dengan baik kebijakan

yang sudah ada maka tidak akan berjalan sesuai yang diinginkan bersama.

Dari hasil penelitian yang ada maka implementasi kebijakan sebenarnya berjalan dengan baik tapi dengan adanya kepentingan pribadi didalamnya dan juga tidak adanya kerja keras dari pemerintah untuk mengubah sistem administrasi mereka agar teratur atau terarah sesuai dengan kebutuha yang ada.

4. Struktur Birokrasi atau Organisasi

Struktur organisasi mempunyai peran yang sangat penting dimana struktur organisasi ini mempunyai dua aspek yaitu pertama adalah mekanisme, dimana implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat standart operation procedur (SOP), SOP ini merupakan pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan yang ada, dan kedua adalah struktur birokrasi, dengan tersusunnya struktur birokrasi yang terlalu banyak sehingga pengawasan sudah tidak lagi baik dan aktivitas organisasinya sudah tidak fleksibel.

Implementasi administrasi desa yang ada di desa Pinaling, desa Lopana dan desa Kotamenara sesuai observasi dan wawancara yang ada maka variabel ini mendapat masalah didalamnya yaitu kualitas dari perangkat desa dalam melaksanakan program yang ada sehingga alangka baiknya para perangkat desa perlu mendapat pelatihan atau bimbingan teknis untuk mengelola administrasi yang baik dan benar. Jangan hanya Hukum Tua atau Sekretaris saja yang selalu berperan aktif tapi Hukum Tua perlu mengembangkan kemampuan dari semua aparat desa yang ada agar dalam mengimplementasikan program yang ada semua aparat desa bisa berperan dan juga dapat mengetahui betapa pentingnya suatu administrasi yang ada didesa.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian pada bab-bab sebelumnya, dapatlah ditarik kesimpulan bahwa implementasi kebijakan administrasi desa dalam pelayanan publik ditiga desa yang ada pada kecamatan Amurang Timur dimana implementasi administrasi

desa dalam hal 30 buku ini belum berjalan sepenuhnya karena disebabkan kurangnya sumber daya yang ada dan juga sarana dan prasarana yang menunjang administrasi dalam pelayanan kepada masyarakat.

Dari keempat variabel yang ada maka implementasi kebijakan administrasi desa dapat penulis simpulkan bahwa dari keempat variabel ini sudah berjalan dengan baik, walaupun variabel sumber daya dan disposisi yang harus ditingkatkan lagi.

Dari implementasi kebijakan administrasi desa dalam pelayanan publik mempunyai kendala yang mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut yaitu kurangnya sarana dan prasarana seperti komputer, print, meja, kursi, lemari arsip dan tidak difungsikan dengan baik kantor desa yang ada. Dari kendala-kendala inilah yang menjadi catatan penting kepada pemerintah yang ada di desa, maka dengan kendala-kendala ini pelayanan publik seringkali terabaikan oleh sebab itu adanya kerjasama antar pemerintah kabupaten, kecamatan dan aparat

desa yang ada agar administrasi di tiap-tiap desa berjalan dengan baik dan bisa terlayani dengan baik juga bagi masyarakat yang ada.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka penulis dapat memberikan saran kepada ketiga desa yang menjadi sampel informan sehingga dapat membangun desa dengan tertib administrasi yaitu sebagai berikut :

1. Untuk pemerintah Kabupaten dan Kecamatan alangkah baiknya administrasi desa diberikan bimbingan teknis atau sosialisasi kepada seluruh aparat desa minimal empat hari dan apabila ada aparat desa yang baru terpilih diusahakan dilakukan bimbingan teknis atau sosialisasi tentang administrasi desa yang ada.
2. Untuk lomba desa boleh saja diadakan triwulan tapi untuk pemeriksaannya harus selektif baik-baik dan harus ada ketegasan dari pemerintah kepada aparat desa apalagi yang menyangkut dengan administrasi yang ada.
3. Kepada aparat desa perhatikan sarana dan prasarana yang ada didesa, apabila itu tidak ada maka aparat desa harus kreatif atau harus ada inisiatif untuk mencari jalan keluar agar bisa mendapatkan dana dari swadaya masyarakat atau dana dari APBDes yang pasti untuk membeli sarana dan prasarana yang diperlukan untuk pelayanan kepada masyarakat seperti komputer. Sementara mencari dana untuk membeli sarana dan prasarana aparat desa meminjam komputer/laptop kepada masyarakat yang mempunyai komputer atau laptop agar supaya kegiatan administrasi tidak terbengkalai atau tertunda.
4. Jangan menaruh kepentingan – kepentingan lain dalam implementasi administrasi desa, dimana pemerintah harus bersikap jujur dan menjaga komitmen dalam implementasi kebijakan yang ada.
5. Gunakan kantor desa dengan baik dalam menunjang

implementasi administrasi desa dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Edward III (1980). Teori Implementasi, Washington DC: Congressional Quarterly Inc
- Kartohadikoesoemo S. (1984). Desa. Jakarta : PN Balai Pustaka.
- Moleong, Lexy. J. (2007). Metodologi penelitian kualitatif. Remaja Karya. Bandung
- Nawawi, H., 2003, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Cetakan ke-10, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Saiful Arif 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Malang : Averroes.
- Sugiyono (2003:74-78), Metode Penelitian Bisnis. Bandung. Pusat Bahasa. Depdiknas
- Sumber Hukum :
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah. Dharma Bhakti. Jakarta.
- Peraturan Menteri dalam Negeri (Permendagri) Nomor 32 Tahun 2006, tentang Pedoman Administrasi Desa.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik