

# **KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KAMPUNG KILIARMA DISTRIK AGIMUGA KABUPATEN MIMIKA PROPINSI PAPUA**

**OFIN NIWI LINGAWE  
PATAR RUMAMPEA  
SALMIN DENGO**

## **ABSTRAK**

Kebijakan otonomi daerah diharapkan dapat meningkatkan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik; namun dalam kenyataan masih banyak pemerintah desa yang belum dapat mewujudkan kinerja pelayanan publik sesuai yang diharapkan tersebut. Bertolak dari kenyataan itu maka penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan “bagaimana “Bagaimana kinerja Pemerintah Desa Kampung Kiliarma Distrik Agimuga Kabupaten Mimika dalam pelayanan publik ?”

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Kinerja pemerintah kampung dalam pelayanan public dilihat dari empat indikator yaitu efektivitas, efisiensi, responsivitas dan kualitas pelayanan. Sumber data/responden penelitian adalah semua kepala keluarga di kampung Kiliarma yaitu sebanyak 46 orang KK. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dibantu dengan teknik wawancara. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis dekriptif.

Hasil penelitian menunjukkan : (1) tingkat efektivitas pelayanan publik masih terkategori sedang dan rendah dilihat dari tingkat kemampuan dalam menyusun, mengembangkan dan melaksanakan program dan kegiatan pelayanan publik secara berhasil; (2) tingkat efisiensi pelayanan publik masih terkategori sedang dan rendah dilihat dari kemampuan melaksanakan pelayanan publik secara cepat (waktu), tepat (biaya), dan mudah (prosedur dan mekanisme pelayanan); (3) Tingkat responsivitas pelayanan publik masih terkategori sedang dan rendah dilihat dari tingkat keselarasan program dan kegiatan pelayanan yang ditetapkan/dilaksanakan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat; (4)Tingkat kualitas pelayanan masih terkategori sedang dan rendah dilihat dari kemampuan dalam menenggaarakan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan masyarakat dari segi prosedur dan mekanisme pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, transparansi biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut ditarik kesimpulan bahwa kinerja pemerintah Kampung Kiliarma Distrik Agimuga Kabupaten Mimika Propinsi Papua masih terkategori rendah sampai sedang dilihat dari indikator efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan kualitas layanan.

Bertolak dari kesimpulan hasil penelitian tersebut maka perlu direkomendasikan saran : untuk mewujudkan peningkatan kinerja pemerintah Kampung Kiliarma dalam pelayanan publik, maka perlu dilakukan peningkatan kompetensi aparat pemerintah kampung, peningkatan prasarana dan sarana pelayanan publik, dan pembinaan penyelenggaraan pelayanan publik.

**Kata Kunci : kinerja, pemerintah desa/kampung, pelayanan publik**

## **PENDAHULUAN**

Sejak tahun 1999 bangsa Indonesia memasuki babak baru dalam penyelenggaraan otonomi daerah yang

ditandai dengan keluarnya undang-undang pemerintahan daerah yang baru yaitu UU Nomor 22 Tahun 1999, yang kemudian dalam perkembangan selanjutnya diganti

dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Apabila dicermati, pada dasarnya misi dan tujuan dari kebijakan otonomi daerah yang diamanatkan dalam undang-undang tersebut adalah : *pertama*, meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat; *kedua*, menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumberdaya lokal/daerah untuk kepentingan peningkatan kesejahteraan masyarakat; dan *ketiga*, untuk memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan pembangunan.

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dan dipertegas kembali dalam Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa, disebutkan bahwa Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam

sistem Pemerintahan Nasional dan berada di kabupaten/kota, sebagaimana dimaksud dalam UUD Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam system Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsure penyelenggara pemerintahan desa.

Dari penegasan peraturan perundang-undangan tersebut jelas bahwa Desa merupakan unit pemerintah terendah yang diakui dalam system penyelenggaraan pemerintahan nasional. Ini dapat berarti bahwa Pemerintah Desa merupakan organisasi pemerintah terdepan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah Desa dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya di dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat.

Harus diakui bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring

dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih sering diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan (Kurniawan, 2005). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga menyatakan bahwa dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih diperhadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan baru masyarakat diperhadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan. Kondisi seperti ini perlu disikapi secara bijak melalui langkah-langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan. Untuk itu diperlukan konsepsi tentang pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku

yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana yang diamanatkan oleh UUD 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional (UU No.25 Tahun 2009).

Kehadiran Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 dimaksudkan untuk memenuhi kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan public; terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kehadiran UU No.25 Tahun 2009 diharapkan akan dapat meningkatkan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik, tidak terkecuali organisasi pemerintah desa sebagai institusi pemerintah terdepan atau

yang paling dekat dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mewujudkan kinerja optimal Pemerintah Desa dalam penyelenggaraan publik maka harus didukung dengan adanya sumberdaya manusia aparatur yang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas, serta tersedianya sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan yang memadai. Namun dari prasarvei di Desa/Kampung Kiliarma Distrik Agimuga Kabupaten Mimika Papua, kondisi sumberdaya aparatur pemerintah desa serta sarana/prasarana dan fasilitas pelayanan belum terwujud secara memadai. Kondisi tersebut telah berdampak pada kinerja yang tidak maksimal dari Pemerintah Desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dari prasarvei menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Desa Kiliarma dalam pelayanan publik masih banyak kelemahan baik pada aspek efektivitas pelayanan, efisiensi pelayanan, responsivitas pelayanan, dan kualitas layanan. Kelemahan pada aspek efektivitas dapat diindikasikan oleh ketidakmampuan pemerintah desa dalam mengembangkan dan melaksanakan program pelayanan kepada masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugas pemerintah desa. Kelemahan kinerja pada aspek efisiensi dapat diindikasikan oleh

ketidakmampuan pemerintah desa melaksanakan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan mudah baik dari segi aktu, biaya maupun prosedur pelayanan. Kelemahan kinerja pada aspek responsivitas dapat diindikasikan oleh ketidakmampuan pemerintah desa dalam menanggapi atau memenuhi harapan atau tuntutan masyarakat secara cepat dan tepat. Sedangkan kelemahan kinerja pada aspek kualitas layanan dapat diindikasikan oleh ketidakmampuan pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan yang memuaskan masyarakat mengenai prosedur pelayanan, persyaratan teknik dan administrasi pelayanan, tanggung jawab aparat pelayanan, dan waktu penyelesaian pelayanan.

Beberapa indikasi kelemahan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik tersebut menarik untuk dikaji melalui suatu penelitian, sehingga dalam rangka penulisan skripsi penulis mengangkat judul penelitian “Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Kampung Kiliarma Distrik Agimuga Kabupaten Mimika Papua”.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini dirancang sebagai suatu jenis penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti mengembangkan

konsep dan menghimpun fakta yang berhubungan dengan fenomena yang diamati (yakni peranan aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan), tetapi tidak melakukan pengujian suatu hipotesis.

## **B. Definisi Operasional Fokus Penelitian**

fokus dalam penelitian ini ialah kinerja pemerintah desa (kampung) dalam pelayanan publik, yang secara operasional didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan pemerintah desa (kampung) Kiliarma dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya. Kinerja atau tingkat keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut diamati melalui beberapa indikator, sebagai berikut :

- a. Efektivitas pelayanan; ialah tingkat sejauh mana pemerintah desa/kampung dapat mengembangkan dan melaksanakan program pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ruang lingkup tugasnya;
- b. Efisiensi pelayanan; ialah tingkat sejauh mana pemerintah desa/kampung dapat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat secara cepat (waktu), tepat (biaya), dan mudah (prosedur dan mekanisme pelayanan);

- c. Responsivitas; ialah tingkat sejauh mana pemerintah desa/kampung dapat menanggapi dan memenuhi harapan, keinginan, dan tuntutan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Kualitas layanan; ialah tingkat sejauh mana pemerintah desa/kampung dapat melaksanakan pelayanan yang memuaskan masyarakat dari segi prosedur dan mekanisme pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, transparansi biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, dan lain-lain.

## **C. Sumber Data (Responden/Informan)**

Jenis data yang dikumpulkan dan dianalisis dalam penelitian ini ialah data primer yaitu data yang bersumber langsung dari para responden/informan yang ditetapkan. Selain itu juga dikumpulkan data sekunder yang berfungsi sebagai pelengkap data primer.

Yang menjadi populasi atau subyek penelitian ini adalah warga masyarakat Kampung Kiliarma Distrik Agimuga Kabupaten Mimika Propinsi Papua, yang diwakili oleh para Kepala Keluarga. Berdasarkan data, jumlah Kepala Keluarga

yang ada di Kampung Kiliarma adalah sebanyak 46 KK.

#### **D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data maka digunakan instrumen dan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Kuesioner, yaitu pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk angket yang diajukan kepada para responden/informan.
2. Wawancara, yaitu melakukan dialog atau tanya jawab langsung dengan para reponden informan.
3. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap peristiwa yang berkenaan dengan fokus atau variabel penelitian.
4. Studi Dokumentasi, yaitu melakukan pengumpulan data sekunder atau data yang telah tersedia di kantor Kepala Kampung Kiliarma.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis deskriptif. Adapun langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut (Arikunto, 2002) :

1. Penilaian dan Tabulasi Data; yaitu dilakukan dengan memberikan nilai (skor) terhadap jawaban responden pada setiap pertanyaan pada kuesioner

kemudian dijumlahkan dan didusun dalam daftar Tabulasi Data.

2. Pengolahan dan analisis data; dilakukan dengan teknik analisis distribusi frekuensi dan persentase, yang dihitung dengan rumus :

$$p = f/n \times 100\%$$

Dimana : p = nilai persentase yang dicari

f = frekuensi data

n = total data/sampel

3. Interpretasi hasil analisis data.  
Penyimpulan terhadap hasil analisis data dan hasil interpretasi data.

#### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian yang telah dideskripsikan di atas memberikan gambaran tentang kinerja pemerintah Kampung Kiliarma dalam pelayanan publik, khususnya dilihat dari beberapa indikator yang dipakai dalam penelitian ini yaitu efektivitas pelayanan, efisiensi pelayanan, responsivitas pelayanan, dan kualitas pelayanan.

Sebagai salah satu indikator kinerja organisasi pelayanan publik maka efektivitas pelayanan pada penelitian ini dilihat dari segi tingkat kemampuan pemerintah Kampung Kiliarma menyusun, mengembangkan dan melaksanakan program dan kegiatan pelayanan kepada

masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya. Hasil wawancara dengan semua kepala keluarga (sebanyak 46 KK) yang ada di Kampung Kiliarma ternyata diperoleh gambaran bahwa tanggapan/penilaian mereka terhadap tingkat efektivitas pelayanan publik oleh pemerintah Kampung ternyata bervariasi, namun yang lebih dominan adalah yang menilai tingkat efektivitas pelayanan publik masih terkatategori sedang/cukup baik (54,35%) dan yang menilai masih pada kategori rendah/kurang baik (34,78%), sedangkan yang menilai berada pada kategori tinggi/baik hanya 10,87% responden. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar warga masyarakat Kampung Kiliarma berpandangan bahwa pemerintah Kampung mereka belum mampu menyusun, mengembangkan dan melaksanakan program dan kegiatan pelayanan publik secara efektif. Oleh karena itu ditarik kesimpulan bahwa kinerja pemerintah kampung Kiliarma dalam pelayanan publik dilihat dari indikator efektivitas masih berada pada kategori rendah sampai sedang.

Indikator kedua yang dipakai untuk menilai kinerja pelayanan publik pemerintah kampung Kiliarma adalah efisiensi. Dalam hal ini, efisiensi pelayanan dilihat dari segi tingkat kemampuan pemerintah

desa/kampung Kiliarma melaksanakan pelayanan kepada masyarakat secara cepat (waktu), tepat (biaya), dan mudah (prosedur dan mekanisme pelayanan). Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh gambaran bahwa ternyata kebanyakan responden masyarakat menilai tingkat efisiensi pelayanan publik oleh pemerintah Kampung Kiliarma masih terkategori sedang/cukup baik yaitu sebanyak 52,17%, dan sebanyak 32,61% menilai masih terkategori rendah/kurang baik; sedangkan yang menilai sudah pada kategori tinggi/baik hanya 15,22% responden. Ini menunjukkan bahwa kemampuan pemerintah Kampung Kiliarma untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara efisien (dilihat dari segi kecepatan/waktu, ketepatan/biaya, dan kemudahan/prosedur dan mekanisme pelayanan) masih terkategori sedang sampai rendah. Berdasarkan hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa kinerja pemerintah kampung Kiliarma dalam pelayanan publik dilihat dari indikator efisiensi adalah masih terkategori sedang sampai rendah.

Indikator ketiga yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik pemerintah kampung Kiliarma adalah tingkat responsivitas pelayanan, yaitu tingkat kemampuan untuk menyusun dan mengembangkan program dan kegiatan

pelayanan yang selaras dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat setempat; atau dengan kata lain adalah tingkat kemampuan pemerintah kampung Kiliarma dalam merespon kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil tabulasi dan analisis data diperoleh gambaran bahwa kebanyakan (47,83%) masyarakat Kampung Kiliarma yang diwawancarai menilai bahwa tingkat responsivitas pelayanan publik oleh pemerintah Kampung mereka masih berada pada kategori sedang, dan 39,13% menilai masih pada kategori rendah; sementara itu yang menilai sudah berada pada kategori tinggi hanya ada sebanyak 13,04% responden. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemampuan pemerintah Kampung Kiliarma dalam menyusun dan mengembangkan program dan kegiatan pelayanan publik yang selaras dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat setempat masih terkategori sedang sampai rendah; dengan kata lain, kemampuan pemerintan Kampung Kiliarma dalam merespon kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam pelayanan publik masih terkategori sedang sampai rendah. Berdasarkan hasil penelitian itu sehingga disimpulkan bahwa kinerja pemerintah Kampung Kiliarma dalam pelayanan publik

dilihat dari indikator responsivitas masih terkategori sedang sampai rendah.

Indikator keempat yang dipakai dalam menilai kinerja pemerintah Kampung Kiliarma dalam pelayanan publik adalah kualitas pelayanan yaitu tingkat kemampuan pemerintah Kampung Kiliarma menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan masyarakat dari segi prosedur dan mekanisme pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, transparansi biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Hasil tabulasi dan analisis data menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan publik oleh pemerintah Kampung Kiliarma dilihat dari segi prosedur dan mekanisme pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, transparansi biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan tanggung jawab dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan menurut kebanyakan (46,65%) responden masyarakat kampung Kiliarma yang diwawancarai menilai masih berada pada kategori sedang, dan 43,48% menilai masih pada kategori rendah/kurang baik; sementara yang menilai sudah pada kategori tinggi/baik hanya ada sebesar 10,87% responden. Ini jelas menunjukkan bahwa

kemampuan pemerintah kampung Kiliarma dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara berkualitas masih berada pada kategori sedang sampai rendah. Oleh karena itu ditarik kesimpulan bahwa kinerja pemerintah kampung Kiliarma dalam pelayanan publik dilihat dari indikator kualitas layanan adalah masih terkategori sedang sampai rendah.

Keseluruhan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dilihat dari indikator kinerja yang dipakai dalam penelitian ini yaitu efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan kualitas layanan ternyata kinerja pemerintah Kampung Kiliarma dalam pelayanan publik masih berada pada kategori rendah sampai sedang. Ini artinya bahwa pemerintah Kampung Kiliarma belum mampu melaksanakan menunjukkan tingkat efektivitas, efisiensi, responsivitas dan kualitas yang baik/tinggi dalam pelayanan publik; dengan kata lain, pemerintah Kampung Kiliarma belum mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, efisien, responsif dan berkualitas.

Rendahnya kinerja pemerintah Kampung Kiliarma dalam pelayanan publik sebagaimana yang ditunjukkan oleh hasil penelitian ini perlu dikaji lebih jauh faktor-faktor penyebabnya. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut tentang

faktor yang berkorelasi atau berpengaruh terhadap kinerja pemerintah Kampung Kiliarma dalam pelayanan publik. Dengan mengetahui faktor-faktor yang berkorelasi atau berpengaruh terhadap kinerja pemerintah Kampung Kiliarma dalam pelayanan publik, maka akan dapat ditentukan strategi dan kebijakan peningkatan kinerja pemerintah Kampung Kiliarma dalam pelayanan publik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut ditarik kesimpulan bahwa kinerja pemerintah Kampung Kiliarma Distrik Agimuga Kabupaten Mimika Propinsi Papua masih terkategori rendah sampai sedang dilihat dari indikator efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan kualitas layanan.

### **B. Saran**

Bertitik tolak dari kesimpulan hasil penelitian tersebut maka dapatlah direkomendasikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Kinerja pemerintah Kampung Kiliarma dalam pelayanan publik perlu dilakukan upaya-upaya peningkatannya baik pada aspek efektivitas, efisiensi, responsivitas maupun kualitas pelayanan.

2. Untuk mewujudkan peningkatan kinerja pemerintah Kampung Kiliarma dalam pelayanan publik, maka perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut :
  - a. Peningkatan kompetensi aparat pemerintah kampung melalui pelatihan;
  - b. Peningkatan prasarana dan sarana pelayanan public yang representatif dan memadai seperti kantor kepala kampung, peralatan kantor, dan fasilitas pelayanan lainnya.
  - c. Pembinaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah kabupaten perlu dilakukan secara intensif kepala semua aparat pemerintah kampung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2000, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Dwiyanto, A, dkk. 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.
- Dunn W.N., 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, terjemahan, UGM-Press, Yogyakarta.
- Echols J. dan Hasan Shadilly, 2002, *Kamus Inggris-Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Keban, Y.T. 2008, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta.
- Kurniawan, A. 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, PT.Pembaharuan, Yogyakarta.
- LAN dan BPKP, 2000, *Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Modul Sosialisasi Sistem AKIP, LAN-RI, Jakarta.
- Lukman, S. 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*, STIA-LAN Press, Jakarta.
- Moenir, H. 2002, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nugroho R.D. 2003, *Reinventing Pembangunan*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Pamudji, S. 1996, *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Rusli, B. 2013, *Kebijakan Publik : Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*, Hakim Publishing, Bandung.
- Sinambela,P. dkk. 2007, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun M. dan Sofian Effendy, 2002, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Siswanto, 1998, *Administrasi Pemerintahan Desa*, PT. Armico, Bandung.
- Sudarmanto, 2009, *Kinerja dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Wibowo, 2007, *Manajemen Kinerja*,Rajawali Press, Jakarta.

Syafi, I.K. dkk, 2004, *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*, Mandar Maju, Bandung.

Yousa, A. 2002, "Mengukur dan Mengevaluasi Kinerja Organisasi Pemerintah : Desain Model dan Penerapan pada Kecamatan", Makalah, STPDN Jatinogor Jawa Barat.

**Sumber Lain :**

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.