

## **PERAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA**

**Merelius Suwando, Ignatius Adiwidjaja**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: mereliussuwando@gmail.com

***Abstract:** The purpose of this research is to find out and analyze like where the role of the village chief in improving quality of service while it examines the factors restricting in improving the service quality of the community in the village of Sumberbrantas, Kecamatan Bumiaji, Batu city, by law Number 32 Year 2004 about regional autonomy and Government Regulation Number 72 Year 2005 about the village. This type of research is classed as a descriptive qualitative. With this approach the researcher dug information naturally about the role of the village chief in the village. The main data sources in doing in this research is to observe the actions or words of the respondents, a key foundation of the sample in this research. A technique in digging data is through observation, interviews, and documentation. The results of the three principal elements which include the construction of community service to the community, and the development of the community shows that the village chief Sumberbrantas has managed to build up a community communication so that it can participate actively in the improvement of service quality in his village, though realized by the Government of the village that there are factors that inhibit and pushing in an effort to improve the quality of service.*

***Keywords:** Excellent Service, The Head Of The Village, The Quality Of Service*

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana peran kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mengkaji faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sumberbrantas, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah dan Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa. Jenis penelitian digolongkan sebagai deskriptif kualitatif. Dengan pendekatan ini peneliti menggali informasi secara alamiah tentang peranan kepala desa di desa tersebut. Sumber data utama yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mengamati tindakan maupun kata-kata para responden, kunci yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Teknik dalam menggali data adalah melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian dari tiga unsur pokok yang meliputi pembinaan kepada masyarakat, pelayanan masyarakat dan pengembangan pada masyarakat menunjukkan bahwa Kepala Desa Sumberbrantas telah berhasil membangun komunikasi masyarakat sehingga dapat berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas pelayanan di desanya, meskipun disadari oleh pemerintah desa bahwa ada faktor yang menghambat dan mendorong dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut.

**Kata kunci :** Pelayanan Prima, Kepala Desa, Kualitas Pelayanan

### **PENDAHULUAN**

Dalam menghadapi di zaman era globalisasi yang penuh dengan tantangan-tantangan yang kita hadapi dan juga masalah maupun peluang dalam menentukan kesuksesan dan meningkatkan kualitas untuk memberikan pelayanan prima sebaiknya dan juga kepuasan bagi penerima pelayanan untuk dapat merasakan pelayanan yang baik, sehingga aparatur yang memberikan pelayanan dapat meningkatkan pelayanan publik dan lebih bersaing lagi untuk melayani warga masyarakat. Lemahnya kualitas pelayanan penyelenggara pemerintah pada saat ini dapat dipahami bahwa pemerintah hanya sebagai pemberi pelayanan tentu saya masih banyak kekurangan maupun ketidak efektifan dan ketidak berdaya dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan dan menjamin penyediaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pemerintah yang baik, serta untuk memberi perlindungan kepada setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang. Tetapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik maka perlu untuk meningkatkan kapasitas sumberdaya manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan, mengingat bahwa (SDM) aparat pemerintah yang bertugas dalam memberikan pelayanan yaitu memiliki peran yang strategis dan sebagai pendorong dalam reformasi dan birokrasi. Ketidakterdayaan hal ini tidak saja menghinggapi pemerintahan pada pemerintah pusat dan daerah tetapi juga dialami oleh pemerintahan dalam ruang lingkup terkecil yakni pemerintah Desa.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

### **Fokus penelitian**

Yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sebagai Berikut: pelayanan di bidang ekonomi, pendidikan, kesehatan.
2. Hambatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana seorang peneliti beraktifitas untuk menangkap, memahami keadaan atau fenomena yang sebenarnya. Dengan demikian yang menjadi tempat lokasi dalam penelitian ini adalah Di Kantor Desa Sumberbrantas, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur.

### **Teknik Penentuan Informan**

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Dimana *Snowball Sampling* itu ialah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar, ibarat bola salju yang menggelinding yang lama-lama menjadi besar.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data.

### **Observasi**

Merupakan metode penelitian dengan melakukan pengamatan secara langsung kedalam lingkungan dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian.

### **Wawancara (interview)**

Wawancara yang dilakukan adalah wawancara semiterstruktur (*Semistructure Interview*). wawancara dapat terekam dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumberdata, maka diperlukan bantuan alat-alat sebagai berikut:

1. Buku catatan berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data.
2. Tape recorder berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan. Pengguna tape recorder dalam wawancara perlu memberitahu kepada informan apakah dibolehkan atau tidak.
3. Camera untuk memotret kalau peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan/sumber data. Dengan foto ini, maka dapat meningkatkan kebebasan peneliti akan lebih terjamin, karena peneliti betul-betul melakukan pengumpulan data.

### **Dokumentasi**

Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen-dokumen yang terkait dengan fokus penelitian. Dokumen yang diperlukan untuk menunjang pemahaman dan penggalian data dalam penelitian ini berupa catatan resmi, arsip, makalah, surat keputusan, foto-foto, atau brosur dan lainnya dinilai mempunyai hubungan dengan penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa elemen penting pada warga masyarakat di Desa Sumberbrantas, Kec Bumiaji, Kota Batu, maka terdapat ada beberapa hal di analisis oleh penulis sebagai berikut:

#### **Pengembangan terhadap masyarakat**

Efektifnya suatu program tentu saja tidak lepas dari kerjasama dalam hal pengembangan terhadap masyarakat dalam suatu program dan kebijakan yang di buat bersama, seperti halnya kebijakan tentang suatu pelaksanaan dalam upaya meningkatkan kualitas pembangunan di Desa tersebut tentu saja tidak terlepas dari dukungan maupun partisipasi masyarakat untuk mentaatinya dan melaksanakan peraturan yang telah di buat maupun yang sudah ada. Peraturan dalam hal ini pada dasarnya adalah bertujuan bagi 2 (dua) aspek yakni bagi pemerintah Desa dan bagi masyarakat itu sendiri. Bagi pemerintah peran dan fungsi dimaksud untuk melakukan penataan sehingga tercipta tata ruang yang berdaya guna sehingga pemanfaatan ruang dapat dioptimalkan sesuai dengan peruntukannya dan juga menciptakan efektif bangunan sehingga tampak keindahan Desa yang aman dan tertib, selain itu dari aspek tersebut juga dimaksudkan sebagai pendapatan desa tersebut hal ini pengembangan organisasi yang lebih baik.

Pembangunan di Desa hendaknya memiliki fungsi yang jelas dan tepat, sehingga pengelolaan sumber daya tersebut dapat dimanfaatkan dan dapat di rasakan oleh masyarakat sesuai dengan fungsi yang jelas secara efektif dan efisien.

#### **1. Pengembangan Ekonomi Kerakyatan.**

Pembangunan ekonomi kerakyatan adalah pada intinya untuk membangun perkembangan masyarakat supaya lebih maju dengan mengembangkan seluruh potensi yang berkaitan dengan ekonomi yang bisa mensejahterakan kehidupan masyarakat di desa tersebut dengan menerapkan prinsip-prinsip maupun asas ekonomi kerakyatan yang lebih baik. Program-program tersebut yang dapat dikembangkan antarlain:

- a. Pengembangan Program dan peningkatan kualitas pelayanan Usaha Kecil di desa tersebut dengan kegiatan yaitu berupa penyediaan koperasi kredit tanpa bunga kepada masyarakat.
- b. Pengembangan Pembangunan pertanian di desa dalam arti luas yaitu dalam rangka

peningkatkan ketersediaan bahan pangan dan meningkatkan pendapatan para petani dan peternak.

- c. Pengembangan dan pemamfaatan sumber daya ekonomi yang handal dan pemanfaatan teknologi tepat guna dalam rangka menunjang industri kecil perdesaan.

## **2. Pengembangan (SDM).**

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah hal yang sangat penting bagi kemajuan sebuah desa selain itu peran kepala desa juga sangat penting dalam proses pembangunan desa. Supaya semakin tingginya kualitas (SDM) maka hal tersebut untuk mendorong kemajuan-kemajuan suatu desa. Program-program yang dapat dikembangkan diantaranya:

- a. Pembinaan kepada generasi-generasi muda-mudi seperti pembinaan seni budaya, dan berbagai kegiatan lain nya seperti olah raga juga.
- b. Program perluasan lapangan pekerjaan untuk mengurangi pengangguran dan memberi kesempatan kerja bagi para pengangur.
- c. Program peningkatan kualitas pelayanan yang handal dan juga kuantitas pelayanan yang handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **3. Pengembangan sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup agar dapat didaya gunakan secara berkelanjutan.**

Adapun bentuk program untuk meningkatkan kualitas maupun peran serta masyarakat dalam pengembangan pengelolaan sumber daya alam (SDA) dan pelestarian lingkungan hidup melalui:

- a. Pelaksanaan program-program peningkatan sumber daya alam dan pendapatan masyarakat yang berpenghasilan rendah didaerah kritis.
- b. Fasilitasi pelaksanaan program peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dalam pelestarian lingkungan.
- c. Fasilitasi pelaksanaan program rehabilitasi pada lahan berbasis masyarakat.

Dengan mengacu kepada uraian yang berkaitan dengan pengembangan peningkatan kualitas pelayanan masyarakat yang dilakukan pemerintah Desa Sumberbrantas terutama yang berkaitan dalam bidang pengembangan terhadap masyarakat maka sasaran utama yang harus dikembangkan sesuai hasil rembug desa adalah yang berkaitan dengan pengembangan (SDM). Karena itu ada beberapa bidang yang menjadi perhatian aparaturn pemerintah desa adalah dalam peningkatan mutu pendidikan baik itu pendidikan formal maupun pendidikan non formal, pemerintah desa sumberbrantas telah menyiapkan berbagai sarana dan prasarana.

Di Desa Sumberbrantas ini dalam hal peningkatan pendidikan non formal di tahun 2016 terdapat 3 kelompok kejar paket A dan 1 kelompok paket B dan juga di Desa Sumberbrantas terdapat 3 buah sekolah dasar, 2 SMP, 1 Madrasah Aliyah, dan pada tahun ini telah dibangun sekolah menengah atas yang membuktikan bahwa betapa besar kepala desa dalam peningkatan pendidikan sehingga anak-anak yang tamat SMP tidak lagi menganggur atau drop out tetapi dapat melanjutkan pendidikannya ke SMA yang ada di desa ini.

Salah satu usaha kepala desa dalam meningkatkan kualitas dan mutu pendidikan dalam setiap pertemuan selalu kepala desa selalu menghimbau kepada setiap warga masyarakatnya agar mau menyekolahkan anaknya baik di Sekolah Paud (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) agar tingkat pendidikan masyarakat di Desa Sumberbrantas, Kec Bumiaji, Kota Batu ini dapat meningkat dibanding dengan tahun-tahun sebelumnya. Kondisi ini sangat sesuai dengan apa yang peneliti lakukan sesuai hasil wawancara yang dilakukan peneliti yaitu kepada dua (2) tokoh masyarakat, yaitu Marlina dan Abdul Hamid.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa elemen penting pada warga masyarakat Desa Sumberbrantas, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, maka terdapat beberapa hal dapat dianalisis oleh penulis sebagai berikut:

- 1) Kepala Desa telah berupaya maksimal untuk memberikan pelayanan terbaik kepada warga masyarakatnya dalam berbagai bidang tertentu sesuai kualitas maupun kapasitas dan juga kapabilitas yang telah ditetapkan.
- 2) Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kepala Desa yang meliputi berbagai perbaikan tarap hidup masyarakat dalam meningkatkan penghasilan, menghubungi dan mendatangkan dinas pertanian dan dinas kesehatan sebagai bentuk kepedulian terhadap berbagai masalah yang dihadapi warga masyarakatnya.
- 3) Penyediaan kotak saran di samping pintu masuk kantor kepala desa adalah bentuk pelayanan yang lain dari aparatur pemerintah desa sumberbrantas untuk mengetahui berbagai aspirasi dan saran dari warga masyarakat untuk memperbaiki kinerja mereka sekaligus memahami apa yang menjadi keinginan-keinginan warga masyarakat yang menginginkan perubahan.
- 4) Kurangnya jumlah aparat pemerintah desa terkadang menjadi kendala utama dalam melaksanakan pelayanan terutama yang sangat berkaitan dengan kepentingan warga masyarakat, misalnya ketika melakukan pendataan kepada masyarakat miskin atau ketika masyarakat berdesakan meminta jatah raskin.
- 5) Perbedaan pandangan yang muncul antara tokoh masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain adalah realitas nyata yang harus disikapi dengan bijak karena bagaimanapun pelayanan yang memberikan kepuasan antara warga yang satu dengan warga yang lain berbeda takarannya.
- 6) Pembinaan terhadap masyarakat telah berjalan secara optimal terutama dalam bidang agama, sosial budaya, pelayanan kesehatan dan lain-lain.

### **Hambatan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima**

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah dibahas di atas dapat diketahui beberapa faktor yang dianggap dapat menghambat Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. Faktor-faktor yang menjadi penghambat tersebut juga dapat diidentifikasi menjadi 2 (dua) aspek yakni faktor pertama yang bersifat internal atau yang bersumber dari dalam organisasi.

#### **A. Faktor Internal**

Faktor internal tersebut yang juga merupakan faktor penghambat dalam pengembangan suatu organisasi pemerintah, khususnya pemerintah Desa Sumberbrantas karena (SDM), masih sangat minimnya petugas yang ada misalnya masih terbatasnya kendaraan operasional yang dapat digunakan oleh petugas khususnya yang membawahi bagian administrasi misalnya saja dalam mengantar surat penting di kantor-kantor. Faktor dana merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi, baik digunakan untuk kepentingan operasional kegiatan secara administratif maupun untuk operasional tugas organisasi itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Staf Pemerintahan Desa Sumberbrantas, salah satu faktor yang juga menghambat peningkatan kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sumberbrantas adalah sikap pemerintah desa yang terkadang lebih memilih orang lain dalam setiap proyek seperti perbaikan jalan.

## **B. Faktor Eksternal**

### **Hubungan antar status**

Secara umum dapat dikatakan bahwa hubungan antar status sangat bergantung pada seberapa besarnya seseorang itu memberikan sumbangan untuk tercapainya suatu tujuan seorang yang memberikan imbalan atau jasa yang lebih besar yaitu cenderung berusaha untuk mendapatkan status yang tinggi. Susunan status dalam satu kelompok dalam organisasi selalu ada sebuah kesenjangan yang berbentuk dalam 2 wujud yaitu berupa status formal dan status sosial. Status formal adalah yang berkaitan dengan kesenjangan atau hierarki dalam sebuah kelompok organisasi tertentu yang dikaitkan dengan rantai komando.

### **Faktor pendorong dalam peningkatan kualitas pelayanan di Desa Sumberbrantas Kec Bumiaji, Kota Batu adalah:**

#### **1) Kontak langsung dengan budaya lain**

Salah satu proses kemajuan tentu saja tidak lepas dari kerjasama dengan kebudayaan satu dengan kebudayaan lain, maupun mampu mendorong dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu saling ber hubungan antar kebudayaan lain. Dan juga proses penyebaran unsur-unsur kebudayaan dari individu keindividulain.. Terjadinya sebuah hubungan yang erat diterima oleh semua kalangan masyarakat yang ada di desa tersebut sehingga dapat juga diteruskan dan disebar luaskan kepada masyarakat di sekitarnya, hingga masyarakat merasakan manfaatnya. Proses difusi dapat membawa perubahan dan kemajuan.

#### **2) Sistem pendidikan yang formal**

Pada dasarnya pendidikan itu dapat memberikan nilai-nilai atau norma yang baik, dalam memberikan contoh yang baik kepada kalangan masyarakat, untuk memberikan wawasan yang luas serta dapat berfikir secara ilmiah. Pendidikan yang maju serta dapat memberikan wawasan yang luas dan obyektif. Hal seperti ini yang akan dapat membantu setiap manusia dalam menilai sesuatu kebudayaan masyarakatnya apakah dapat untuk memenuhi kebutuhan dari jaman ke jaman atau kah tidak.

#### **3) Sistem terbuka pada lapisan masyarakat**

Sistem terbuka pada kalangan masyarakat yang akan dapat menimbulkan suatu gerak-gerik sosial vertikal yang luas, atau berarti itu akan memberi suatu kesempatan bagi setiap orang untuk maju atas dasar kemampuannya sendiri. Identifikasi tingkah laku seseorang tersebut yang merasakan dan memiliki suatu kedudukan yang sama seperti orang tersebut yang di anggap paling tinggi jabatannya atau golongan yang di anggap paling tinggi.

#### **4) Ketidakpuasan masyarakat terhadap bidang-bidang kehidupan tertentu**

Terjadinya rasa tidak puas masyarakat yang terjadi dalam kalangan masyarakat dan berlangsung dalam waktu yang lama, dan juga akan mengakibatkan terjadinya sebuah revolusi dalam kehidupan bermasyarakat.

#### **5) Adanya orientasi dari masa-kemasa**

Terdapat sebuah pemikiran yang berorientasi dari masa yang akan datang yang dapat berakibat terjadinya suatu perubahan ke masa depan dalam bentuk system sosial yang ada. Karena apa yang kita lakukan akan berdampak dan berorientasi pada perubahan di masa yang akan datang. Dalam kehidupan organisasi imbalan selalu diberikan menurut persepsi seseorang tentang keahlian yang

diperlukan bagi suatu tugas pekerjaan. Ini berarti suatu sistem status tetap berjalan searah dengan sistem pemberian imbalan. Makin tinggi status atau jabatan seseorang makin tinggi pula imbalan yang diterimanya demikian pula sebaliknya. Untuk itu dalam mencapai tujuan yang dalam ruang lingkup organisasi harus dilaksanakan perilaku organisasi yang baik pula. Maka disini berperan Kepala Desa yang bertugas mengintrospeksi diri bahwa seorang pemimpin harus benar-benar memiliki sifat dan jiwa kepemimpinan dan tidak melanggar norma-norma kepemimpinan, harus bersikap adil seadil-adilnya, tegas dalam mengambil keputusan dan tidak mementingkan kepentingan pribadi atau kekuasaan semata.

## **KESIMPULAN**

1. Peran Kepala Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam mewujudkan pelayanan prima meliputi tiga unsur pembinaan terhadap masyarakat, pelayanan terhadap masyarakat dan pengembangan terhadap masyarakat. Ketiga variabel tersebut peran kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan sesuai dengan apa yang masyarakat inginkan selama ini. Pembinaan kepada masyarakat dalam beberapa bidang kegiatan. Yang pertama dalam bidang keagamaan, dalam bidang pelayanan kesehatan, kegiatan sosial dan dalam bidang Pelayanan masyarakat meliputi pelayanan di bidang pertanian, kesehatan dan perekonomian, sedangkan program pengembangan sumberdaya manusia (SDM) baik itu melalui pembangunan infrastruktur jaland alam desa tersebut baik formal maupun nonformal, termasuk pengembangan ekonomi kerakyatan.
2. Faktor-faktor penghambat dalam mewujudkan pelayanan prima Desa Sumberbrantas dapat diklarifikasi kedalam 2 (dua) faktor yaitu faktor internal yang bersumber dari (SDM) pemerintah yang melaksanannya itu sangat kurang baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Ketersediaan sarana dan prasarana kerja yang masih belum memadai, rendahnya kualitas sumberdaya manusia (SDM) pemerintah pada saat ini rata-ratahanya tamat sampai tingkat SMA, faktor pendanaan yang tersedia bagi organisasi yang bersangkutan masih sangat minim sekali, Sedangkan faktor eksternal yang menjadi faktor penghambat dalam partisipasi masyarakat. Secara umum hubungan antar status dapat dikatakan bahwa hubungan antar status sangat bergantung pada seseorang yang memberikan sumbangan demi terciptanya tujuan seseorang dalam memberikan imbalan atau jasa yang lebih besar itu cenderung berusaha mendapatkan sebuah status yang tinggi. Sebaliknya seorang yang memberikan sumbangan atau jasa yang rendah itu yang biasanya bersedia menerima status apa adanya.

## **DAPFTAR PUSTAKA**

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kridawati Sadana .2010. *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*. CV Citra Malang.
- Moleong. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosadakarya
- Saparian Sumber. 2009. *Tata Pemerintah Dan Administrasi Pemerintahan Desa*. Ghalia Indonesia Jakarta.
- Sedarmayanti. 2013. *Repormasi Administrasi Publik, repormasi Birokrsai, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Refika Aditama. Bandung.
- Surjadi.H. 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Refika Aditama, Bandung.
- Sugiyono .2015. *Metode kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: alfabeta.