

# PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA LURAH DI KELURAHAN AERTEMBAGA KOTA BITUNG<sup>1</sup>

Oleh : Skivo Somba<sup>2</sup>

## ABSTRAK

Pasca reformasi, masyarakat semakin kritis menilai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terlebih khusus pada tingkatan pemerintah kelurahan, hal-hal yang menjadi sorotan masyarakat diantaranya adalah pelayanan public dan kinerja pemerintah kelurahan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja lurah Aertembaga, dimana yang dijadikan sampel penelitian adalah masyarakat yang pernah melakukan pengurusan dikantor kelurahan dan tokoh-tokoh masyarakat. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif yang akan mengukur persepsi masyarakat terhadap kinerja lurah di Aertembaga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja lurah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, walaupun ada juga beberapa responden yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh lurah dan perangkat kelurahan.

***Kata Kunci: Kinerja, Pemerintah, Kelurahan***

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia terbagi atas daerah provinsi, dan provinsi terbagi atas daerah yang lebih kecil yaitu Kabupaten/Kota, Kecamatan dan Desa/Kelurahan. Daerah-daerah tersebut menjadi satu kesatuan dalam wilayah nagara RI. Oleh karena itu pembangunan harus tersebar secara merata dari seluruh wilayah Republik Indonesia agar terwujud masyarakat yang adil dan makmur. Dalam hal ini, pembangunan dapat diartikan sebagai suatu upaya terkoordinasi untuk menciptakan alternatif yang lebih banyak secara sah kepada setiap warga negara untuk memenuhi dan mencapai aspirasinya yang paling manusiawi. Pembangunan yang dilaksanakan di pedesaan atau tingkat Kelurahan merupakan realisasi pembangunan nasional. Untuk menunjang pembangunan di pedesaan atau tingkat Kelurahan peran serta pemerintah serta partisipasi seluruh lapisan masyarakat sangat dibutuhkan. Dalam merealisasikan tujuan pembangunan, maka segenap potensi alam harus digali, dikembangkan, dan dimanfaatkan sebaik-baiknya, demikian pula halnya sumber daya manusia harus lebih ditingkatkan sehingga dapat mengembangkan potensi alam secara maksimal agar tujuan pembangunan dapat tercapai.

Otonomi daerah memiliki arti otonomi desa bahwa desa mampu berinisiatif dan berkreaitivitas untuk menjalankan pemerintahannya sendiri serta menumbuhkan demokratisasi masyarakat dalam pembangunan, sehingga desa atau setingkat Kelurahan memiliki ruang gerak yang luas dalam melaksanakan pembangunan, karena tidak terbebani lagi dengan program-program pembangunan dari kabupaten/kota, provinsi maupun pemerintah pusat. Inti dari konsep pelaksanaan otonomi daerah adalah upaya memaksimalkan otonomi daerah. Dengan

---

<sup>1</sup> Merupakan Skripsi penulis

<sup>2</sup> Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT

demikian tuntutan masyarakat dapat diwujudkan secara nyata dengan penerapan otonomi daerah luas dan kelangsungan pelayanan umum tidak diabaikan serta memelihara keseimbangan fiskal secara nasional.

Tuntutan peningkatan sumber daya aparatur yang berkualitas semakin dirasakan, mengingat kota Bitung merupakan pintu gerbang perdagangan dan jasa yang berimplikasi kepada peningkatan pelayanan publik. Demikian pula pelayanan kepada masyarakat yang harus ditingkatkan adalah merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bidang pelayanan masyarakat itu adalah bidang pelayanan pemerintahan yang merupakan tugas pemerintah kota Bitung untuk menyelenggarakannya. Namun, saat ini kualitasnya masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat.

Untuk meleakukan perbaikan dan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pemerintahan yang sangat terkait dengan sebagian besar masyarakat kota Bitung, maka diperkenalkan kepada masyarakat suatu bentuk program pelayanan publik di bidang pemerintahan, yakni pelayanan prima. Pelaksanaan pelayanan prima ini sebagian diserahkan wewenangnya kepada kecamatan dan kelurahan sebagian lagi kepada dinas-dinas di dalam unit kerja Pemkot Bitung. Di kecamatan program pelayanan yang sudah dikenal oleh masyarakat yaitu: program pelayanan kartu keluarga/kartu tanda pengenal gratis, pelayanan PBB, pelayanan pencatatan akte tanah, pelayanan ganti rugi tanah dan pelayanan kebersihan sampah. Pengutipan PBB saat ini merupakan pajak pusat namun pengutipannya kecamatan mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakannya.

Pada dasarnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, tidak diskriminatif, dan transparan selain itu pemerintah juga menyusun rancangan undang-undang tentang pelayanan publik yang isinya memuat standar pelayanan minimum. Namun upaya-upaya yang telah ditempuh nampak kurang optimal, salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan masyarakat penggunaanya, kemudian pengelola pelayanan publik cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan kepemimpinan/organisasi saja.

Fenomena yang terjadi di Kelurahan Aertembaga ditandai banyaknya problem yang dihadapi masyarakat bila berurusan dengan birokrat dalam pengurusan segala bentuk syarat-syarat yang menyangkut dengan kependudukan seperti: kartu keluarga, KTP, surat pindah, surat miskin, kartu berobat gratis dan tidak adanya fasilitas kotak pengaduan atau kritikan di kantor kelurahan serta rahasia umum dimata masyarakat terhadap rendahnya kualitas pelayanan publik dikarenakan pegawai yang sangat sedikit, kualitas kantor yang masih dibawah standar dan lain sebagainya.

Kelurahan sebagai organisasi yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota, di era otonomi daerah seperti sekarang ini, dimana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan, pengendalian pembangunan dan pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak, karena kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat atau diteruskannya aspirasi dan keinginan kepada pihak yang berkompeten. Untuk mewujudkan dan mencapai tujuan tersebut, diperlukan kemampuan dan kinerja aparat kelurahan yang maksimal. kinerja aparat kelurahan menjadi factor yang dominan bagi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan dalam bidang pelayanan bagi masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti mengenai kinerja lurah di kelurahan Aertembaga di temukan bahwa banyaknya keluhan yang disampaikan oleh warga, dimana lurah mempunyai kinerja yang rendah, terutama dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan. Pengurusan surat-surat yang dibutuhkan oleh warga seringkali tertunda akibat ketidakhadiran lurah sebagai pejabat yang berkompoten menandatangani surat-surat tersebut. Disamping itu di temukan pula kurangnya koordinasi, petunjuk kerja dari lurah sebagai pimpinan di kelurahan, lurah juga jarang bersosialisasi dengan warganya, seperti pada peristiwa duka yang dialami oleh warga aertembaga, lurah jarang hadir bahkan jarang sekali memberikan sambutan. Yang diharapkan adalah lurah dapat memaksimalkan kinerjanya, agar penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan dapat lebih optimal lagi, dan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan public dapat terpenuhi. Imbas dari masalah tersebut adalah bagi aparat (staf) yang ada di kelurahan, ada banyak hal-hal yang perlu ditindaklanjuti oleh lurah, namun seakan-akan lurah tidak menanggapinya, sehingga terjadi kebingungan diantara staf karena tidak ada instruksi atau petunjuk yang jelas dari lurah dalam menyelesaikan persoalan-persoalan yang terjadi.

Gambaran masalah diatas masih merupakan opini yang diperoleh berdasar pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, benar tidaknya opini tersebut, perlu dilakukan dengan melakukan suatu penelitian yang mengedepankan prinsip, aturan dan kaidah ilmiah agar hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul: persepsi masyarakat terhadap kinerja lurah di kelurahan Aertembaga Kota Bitung.

Masalah merupakan bagian pokok dari suatu kegiatan penelitian (Arikunto 1992:47) rumusannya harus jelas dan tegas sehingga keseluruhan proses penelitian dapat benar-benar terarah dan terfokus kealamat yang tepat (Senapian 1992:99). Untuk memberikan arah yang lebih jelas pada pelaksanaan penelitian ini, dapatlah dirumuskan permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut: “Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja lurah Aertembaga?” sedangkan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah: untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja lurah aertembaga, dan untuk memperoleh gambaran tentang sistematika aparat pemerintahan di kelurahan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Persepsi**

Persepsi pada dasarnya merupakan suatu proses pemahaman terhadap apa yang terjadi di lingkungan orang yang sedang berpersepsi dan hubungan antara lingkungan dengan manusia dan tingkah lakunya adalah hubungan timbal balik saling terkait dan mempengaruhi seperti yang dikemukakan oleh Sarlito Wirawan “Bahwa persepsi merupakan hasil hubungan antara manusia dengan lingkungan dan kemudian diproses dalam kesadaran (kognisi) yang mempengaruhi memori ingatan tentang pengalaman yang diinderakan akan mempengaruhi” (Wirawan 1992:37)

### **Konsep Masyarakat**

Masyarakat adalah pergaulan hidup manusia, sehimpunan orang yang hidup bersama dalam suatu tempat dengan ikatan-ikatan antara aturan yang tertentu (WJS Poewodarminto), demikian pengertian masyarakat menurut arti kata.

Definisi masyarakat yang lain dikemukakan oleh para sarjana seperti: Linton (seorang ahli antropologi) mengemukakan, bahwa masyarakat adalah setiap kelompok manusia yang telah cukup lama hidup dan bekerja sama, sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berfikir tentang dirinya sebagai satu kesatuan sosial dengan batas-batas tertentu.

### **Konsep Kinerja**

Diberbagai media masa istilah kinerja telah populer digunakan, namun seyogianya defenisi atau pengertian kinerja belum dicantumkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia, sehingga menyulitkan masyarakat untuk mengetahuinya. Namun demikian, media masa Indonesia memberi padanan kata dalam bahasa Inggris untuk istilah kinerja yaitu “*performance*”. *Performance* atau kinerja adalah suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika

Kinerja (*Performance*) juga dapat didefenisikan sebagai istilah pencapaian hal atau “*degree of accomplishment*” atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi (Rue & Byars, 1981). Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Kinerja seorang karyawan akan baik bila mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji atau upah sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik. Suatu lembaga, baik lembaga Pemerintah maupun lembaga perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh sekelompok orang (*group of humanbeing*) yang beberapa aktif sebagai pelaku (*actors*) dalam upaya mencapai tujuan lembaga atau organisasi bersangkutan. Tercapainya tujuan lembaga atau perusahaan hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat pada organisasi tersebut.

### **Kinerja Perangkat Lunak.**

Tinggi rendahnya kinerja pegawai tergantung kepada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dalam hal ini Jones (2002:92) mengatakan bahwa “Banyak hal yang menyebabkan terjadinya kinerja yang buruk, antara lain: (1) kemampuan pribadi, (2) kemampuan manajer, (3) kesenjangan proses, (4) masalah lingkungan, (5) situasi pribadi, (6) motivasi”. Kinerja merupakan penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun kualitas. Kinerja dapat berupa penampilan kerja perorangan maupun kelompok (Ilyas, 1993). Kinerja organisasi merupakan hasil interaksi yang kompleks dan agregasi kinerja sejumlah individu dalam organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, berusaha mendeskripsikan bentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja lurah Aertembaga.

### **Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Menurut Arikunto (2006:27) populasi adalah wilayah generalis yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Secara umum populasi diartikan sebagai seluruh anggota kelompok yang sudah ditentukan karakteristiknya dengan jelas, baik itu kelompok orang, objek atau kejadian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang sedang atau telah mendapatkan pelayanan publik di kantor kelurahan aertembaga.

## 2. Sampel

Berdasarkan uraian tersebut peneliti menentukan sample dengan menggunakan cara sampling aksidental, menurut Sugiyono (2005:10) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

## Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini terbagi atas:

1. Persepsi masyarakat yaitu: pemahaman sekelompok orang mengenai keadaan di lingkungan kantor kelurahan aertembaga kota bitung. Pemahaman yang dimaksud meliputi cara pandang, pendapat, dan opini mengenai kejadian yang sedang dan telah terjadi mengenai kinerja lurah dalam memberikan pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan, yang meliputi kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan.
2. Kinerja lurah yaitu: pencapaian tujuan organisasi pemerintah kelurahan yang dilakukan oleh lurah melalui kualitas, kuantitas, dan efisiensi pelayanan memotivasi para aparatur pelaksana serta lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani, dan menuntun perbaikan dalam pelayanan public.

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

- a. Studi kepustakaan data, yaitu suatu cara yang dipergunakan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan melalui buku-buku, internet serta tulisan yang ada hubungannya dengan penelitian.
- b. Studi lapangan, yaitu mengumpulkan data-data langsung dari obyek yang diteliti melalui penyebaran kuesioner yang akan diberikan kepada responden.

## Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini digunakan teknik analisa kuantitatif dengan menyajikan data hasil kuesioner selanjutnya dibuat tabel frekuensi, yang disusun secara sistematis sehingga dapat mendeskripsikan hasil sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian.

## PEMBAHASAN

Upaya-upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor Kelurahan Aertembaga dalam meningkatkan kinerja kualitas pelayanan publik dapat dikatakan sudah memadai, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan data-data yang diperoleh melalui indikator-indikator sebagai berikut:

### 1. Kecakapan

Pegawai kantor kelurahan selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat melalui tupoksi (tugas pokok dan fungsi) mereka sebagai pelayan masyarakat hal ini dapat dilihat pada hasil penelitian yang mengatakan bahwa pegawai kantor Kelurahan

Aertembaga sangat sopan dan ramah disetiap memberikan pelayanan kepada masyarakat dan ini membuktikan kinerja pegawai di kantor kelurahan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu indikator yang mengukur keberhasilan kinerja dalam pelayanan publik adalah tercapainya tujuan masyarakat saat berurusan terciptanya kepuasan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan, dan rata-rata masyarakat mengatakan tidak pernah mengalami kesulitan saat berurusan yang diakibatkan oleh faktor pendidikan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai kantor kelurahan. Indikator keberhasilan pelayanan ini tidak hanya dapat diukur dari selesainya urusan kepada pegawai melainkan juga dapat diukur melalui sikap pegawai yang senang hati memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan mereka dan ini terbukti dari jawaban yang diberikan masyarakat yaitu pada hasil penelitian yang menyatakan pegawai kantor kelurahan tidak memandang status seseorang dalam pemberian pelayanan.

## **2. Pembagian Kerja**

Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh lurah sangat mempengaruhi sikap dan cara penyampaian pelayanan kepada masyarakat, pada hasil penelitian dikatakan bahwa pemahaman masyarakat dalam kemudahan prosedur pelayanan sangat mudah sehingga masyarakat tidak merasa kalau penyampaian dalam pemberian pelayanan oleh pegawai sangat mempengaruhi faktor pelayanan. Sehingga tidak ditemukan responden yang pernah mengalami kesulitan saat berurusan dengan pegawai kantor Kelurahan Aertembaga yang disebabkan oleh ketidaktahuan atau kurangnya keterampilan dari pegawai kantor Kelurahan Aertembaga.

## **3. Impersonalitas Hubungan**

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang adil dan merata dalam artian tidak membeda-bedakan status dan kedudukan dalam masyarakat yang dapat dilihat pada hasil penelitian, lurah pada umumnya tidak pernah membedakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti perlakuan khusus bagi orang-orang yang kaya dan memiliki jabatan atau tindakan lainnya yang tidak memenuhi atas keadilan dalam memberikan pelayanan. Demi keteraturan dan standarisasi pelayanan maka prosedur/aturan-aturan kerja dalam memberikan pelayanan harus dilaksanakan dengan baik agar didapat suatu kepastian mengenai lamanya pengurusan KTP, misalnya lurah terus berupaya memberikan kepuasan pelayanan yang diberikan, baik pelayanan administratif maupun pelayanan teknis lainnya.. disamping hal-hal ini yang dikemukakan di atas pegawai kelurahan juga selalu bersikap ramah terhadap masyarakat yang berurusan seperti terlihat pada hasil penelitian keramah-tamahan adalah merupakan ujung tombak pelayanan yang baik karena keramah-tamahan mencerminkan suatu sikap keikhlasan dalam pelayanan publik.

## **4. Ketepatan Waktu**

Salah satu tolak ukur baiknya pelayanan adalah ketepatan waktu penyelesaian berbagai urusan di kelurahan baik itu surat keterangan, KTP maupun kartu keluarga, pada hasil penelitian dapat dilihat sebagian besar masyarakat dalam mengurus KTP mengatakan pegawai kelurahan telah tepat waktu dalam menyelesaikan pembuatan KTP dan sebagian besar dari pegawai kantor kelurahan selalu dapat memenuhi bila mereka menetapkan waktu penyelesaian dari suatu urusan. Pelayanan yang lancar dan tidak berbelit-belit merupakan harapan dari masyarakat yang berurusan dengan kantor kelurahan. Dalam hal

ini pegawai kantor kelurahan harus berperan proaktif dalam menciptakan suasana aman, nyaman dan tertib dalam menyelenggarakan tugas pelayanan. Pemberian pelayanan diberikan secara merata namun hal ini harus fleksibel, dalam arti haruslah mempertimbangkan usia, ekonomi, dan domisili dari masyarakat yang berurusan dengan kelurahan.

## **5. Kemampuan Melaksanakan Tugas**

Salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah faktor kenyamanan. Kenyamanan dalam artian fasilitas-fasilitas yang menunjang dan sarana-sarana lainnya. Kantor kelurahan aertembaga memiliki sarana dan prasarana yang cukup baik yang sangat mendukung suasana nyaman ketika masyarakat berurusan dengan kelurahan, hal ini dapat terlihat pada hasil penelitian hal ini yang menyebabkan masyarakat tidak enggan bila berurusan dengan kelurahan.

Disamping itu, sosialisasi juga diperlukan untuk dapat mencapai tujuan yang maksimal seperti pengurusan KTP, pegawai kelurahan melakukan sosialisasi mengenai arti pentingnya KTP, tata cara pengurusan, waktu penyelesaian, dan mengenai besarnya biaya yang diperlukan sehingga masyarakat mengetahui dengan jelas apa-apa yang menjadi haknya dalam berurusan dengan kelurahan. KTP wajib dimiliki oleh setiap warga Negara Indonesia, KTP merupakan tanda pengenal yang berisikan identitas diri yang membedakan seorang warga dengan warga lainnya secara demografis.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, persepsi masyarakat terhadap kinerja lurah dapat dikatakan sudah cukup baik, kinerja lurah dan aparatnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk kepengurusan surat-surat pengantar, dan surat keterangan sudah mendapatkan kepuasan dari masyarakat, walaupun masih ada beberapa warga yang mengeluhkan kualitas layanan yang diberikan oleh perangkat kelurahan.
2. Pembinaan kemasyarakatan telah diupayakan semaksimal mungkin sehingga dapat dinikmati langsung oleh masyarakat melalui program-program keterampilan guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
3. Sarana dan prasarana yang tersedia di kelurahan aertembaga sudah cukup memadai untuk menunjang pencapaian kinerja lurah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun di sisi lain optimalisasi penggunaan sarana dan prasarana yang tersedia, masih belum maksimal sehingga terjadi keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **Saran**

1. Perlunya diperhatikan peningkatan uang kesejahteraan pegawai kelurahan yang selama ini yang benar-benar telah mendukung visi dan misi pemerintah Kota Bitung untuk pemberdayaan kelurahan.
2. Hendaknya para pegawai pemerintahan kantor Kelurahan Aertembaga lebih mendahulukan kepentingan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik tanpa membeda-bedakan status seseorang.
3. Perlunya pelatihan-pelatihan dan pendidikan bagi aparat kelurahan agar lebih memperluas kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya agar kinerja lebih meningkat dan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2005. *Manajemen dan Motivasi*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Charles I. Jones, 2002. "Sources of U.S. Economic Growth in a World of Ideas," *American Economic Review*, American Economic Association, vol. 92(1)
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan.
- Handyaningrat, Suwarno, 1995. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional Cetakan II*, Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Ibrahim, Adam Indrawijaya, 1989. *Perilaku Organisasi*, PT. Sinar Baru, Bandung.
- Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Publicrelations: Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara, 1992.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPF.
- Sarlito Wirawan Sarwono Sarwono, 1992, *Psikologi Lingkungan*, Jakarta : Grasindo.
- Sedarmayanti, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung: Reflika Aditama
- Steers, Richard, M, 1980. *Efektivitas Organisasi: Kaidah Tingkah Laku*, Jakarta: Erlangga
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius CandraService, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset. 2005.
- Wasistiono, Sadu, 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Jatinangor: Alqaprint
- Walgito, Bimo, 1996, *Psikologi Sosial*, Yogyakarta : Andi Offset

### Sumber Lainnya

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Pemerintahan Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Pemerintahan Kelurahan