

# **PROFESIONALISME BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BAHU KECAMATAN MALALAYANG<sup>1</sup>**

**Oleh : Wisye Lumakeki<sup>2</sup>**

## **ABSTRAK**

*Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala sisi sesuai dengan porsi objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relative singkat. Hal itu dipertegas kembali oleh Thoha bahwa untuk mempertahankan kehidupan dan kedinamisan organisasi mau tidak mau harus adaptif terhadap perubahan organisasi. Birokrasi yang mampu bersaing di masa mendatang adalah birokrasi yang memiliki sumber daya manusia berbasis pengetahuan dengan berbagai ketrampilan dan keahlian.*

*Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa kemampuan aparat yang semakin tinggi dan semakin baik maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu akan semakin baik. Hal ini sesuai dengan kondisi yang terjadi pada aparat birokrasi di Kelurahan Bahu. Oleh karena itu dengan kualitas pelayanan yang semakin baik maka kemampuan aparat sebagai pelaksana dari pelayanan tersebut harus semakin baik pula. Kemudian mengenai aplikasi kecakapan bahwa hasil penelitian yang ada menunjukkan sangat baik karena mampu melaksanakan tugas-tugasnya, ini diperkuat dengan pernyataan seorang informan; bahwa aparat pemerintah di Kelurahan Bahu mampu melaksanakan tugas-tugasnya. Begitu juga dengan indikator tanggung jawab sosial ini mengenai perilaku birokrasi. Seyogyanya seorang aparat pemerintah harus menjadi teladan bagi masyarakat disekitarnya sehingga dapat dikatakan sebagai pamong bagi masyarakat, hasil penelitian dilapangan aparat dapat dijadikan teladan melalui sikap mereka. Selanjutnya indikator self control atau pengendalian diri berdasarkan hasil diatas, petugas mampu mengendalikan diri, walaupun pernah dimarahi masyarakat waktu melaksanakan tugasnya, petugas tersebut memberikan pendekatan yang lebih baik sehingga masyarakat mudah mengerti. Sudah seharusnya petugas harus mampu mengendalikan diri dan jangan membuat masalah menjadi lebih rumit karena petugas adalah pamong masyarakat yang dapat diteladani. Indikator berikut adalah sanksi masyarakat, hasil penelitian menunjukkan yang ditanyakan mengatakan bahwa ada sanksi yang diberikan masyarakat berupa keluhan ataupun teguran kepada petugas pelayanan.*

**Kata kunci : Profesionalisme, Pemerintah, Pelayanan Publik**

---

<sup>1</sup> Merupakan Skripsi Penulis

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

## **PENDAHULUAN**

Pada era reformasi, birokrasi dituntut untuk berubah sikap dan perilaku agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Perubahan - perubahan sosial yang terjadi baik yang berlangsung cepat (revolusi) maupun yang berlangsung dengan lambat (evolusi) menuntut pada organisasi birokrasi untuk dapat menyesuaikan diri dengan perubahan - perubahan tersebut, sebab perubahan selalu mengandung unsur perbedaan.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan pada pasal 3 Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan. (2) Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. (3) Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil. Dan lurah mempunyai tugas pokok yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Dari rincian tugas-tugas tersebut diatas sangat jelas mengamanatkan untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat begitu juga dengan perangkat yang ada didalamnya. Mengingat Lurah dan perangkatnya diambil dari pegawai negeri sipil dan tidak dipilih dari rakyat biasa, maka seharusnya perangkat kelurahan bekerja secara professional.

Masyarakat yang notabone objek dari pelayanan dari tugas-tugas pemerintah mengharapkan transparansi pemerintah mempertanggung-jawabkan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Bentuk tanggung jawab tersebut diwujudkan dengan antara lain ; peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar meningkatkan profesionalitas kerja, memperkecil penyimpangan dalam kegiatan penyelenggaraan di semua lini/bidang pemerintah, dari pemerintah pusat pemerintah propinsi hingga kabupaten, kecamatan, desa dan kelurahan.

Demikian juga dengan Pemerintah Kelurahan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kelurahan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik-buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional. Dampak dari apa yang ditunjukkan oleh kinerja birokrasi tentu saja dirasakan secara langsung oleh masyarakat yang secara langsung mendapatkan pelayanan dari birokrasi pemerintahan.

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai profesionalisme aparat pemerintah kelurahan, penulis akan melakukan penelitian di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang. Dalam pengamatan sementara yang dilakukan tentang kinerja pegawai Kelurahan Bahu, diketahui bahwa dalam kenyataan di lapangan masih sering dijumpai bentuk-bentuk ketidakprofesionalan pegawai dalam melaksanakan tugas rutin dan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun bentuk-bentuk ketidak profesionalan dalam melaksanakan tugas rutin adalah : Sering terlambatnya para pegawai datang

kantor, lamanya dalam proses suatu surat seperti surat keterangan domisili, biaya pembuatan yang tidak sesuai dan lamanya proses pelayanan serta target PBB yang telah ditetapkan sering tidak tercapai juga rendahnya disiplin pegawai dalam kegiatan apel pagi maupun apel pulang.

Pemerintah Kelurahan Bahu sebagai unit pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk dapat bekerja secara profesional di dalam memberikan pelayanan tersebut maupun dalam menjalankan kegiatan rutinnnya sehari-hari.

Berdasarkan latar belakang penelitian, penulis tertarik untuk meneliti tentang Profesionalisme Birokrasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Profesionalisme**

Profesi menurut *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English* adalah: *Profession : Occupation, one requiring, advanced education and special training, ...* (Profesi diartikan sebagai suatu pekerjaan yang menurut pelatihan mahir dan latihan khusus). Profesional menurut kamus besar bahasa Indonesia yaitu hal-hal yang berkaitan dengan profesi dan atau memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya; sedangkan profesionalisme menurut KBBI adalah mutu, kualitas dan tidak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang professional.

### **Konsep Birokrasi**

Istilah birokrasi berasal dari dua akar kata yaitu bureau (meja) dan *cracy* (diartikan aturan/kekuasaan). Taliziduhu Ndraha dalam bukunya kybernologi mengungkapkan tiga macam arti birokrasi, birokrasi diartikan sebagai "*Goverment by bureus*" yaitu pemerintahan biro oleh aparat yang di angkat oleh pemegang kekuasaan, pemerintah atau pihak atasan dalam sebuah organisasi formal baik publik maupun privat. Kedua, birokrasi diartikan sebagai sifat atau perilaku pemerintahan, yaitu sifat kaku, macet, berliku, dan segala tuduhan negative terhadap instansi yang berkuasa. Ketiga, birokrasi sebagai tipe ideal organisasi.

Menurut pendapat Soerjono Soekamto mengutip Weber bahwa "birokrasi merupakan suatu organisasi yang dimaksud untuk menggerakkan tenaga dengan teratur dan terus menerus, untuk mencapai suatu tujuan tertentu". Birokrasi sebagai suatu organisasi digambarkan oleh Max Weber memiliki beberapa karakteristik yang dirangkum oleh Martin Albrow dan dikutip oleh Prio Budi Santoso dalam bukunya birokrasi pemerintahan orde baru ke dalam empat ciri utama, yaitu: satu, adanya suatu struktur hirarki, termasuk pendelegasian wewenang dari atas kebawah dalam organisasi, dua, adanya serangkaian posisi-posisi jabatan yang masing-masing memilki tugas dan tanggung jawab yang tegas, tiga, adanya aturan-aturan, regulasi-regulasi, dan standar-standar, yang mengatur tata kerja organisasi dan tingkah laku para

anggotanya, empat : adanya personil yang secara teknis memenuhi syarat yang dipekerjakan atas dasar karir dengan promosi yang didasarkan pada kualifikasi dan penampilan.

Birokrasi berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli adalah suatu sistem kontrol dalam organisasi yang dirancang berdasarkan aturan-aturan yang rasional dan sistematis, dan bertujuan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan aktivitas-aktivitas kerja individu dalam rangka penyelesaian tugas-tugas administrasi berskala besar disarikan dari (Blau & Meyer,1971;79).

Weber membangun konsep birokrasi berdasar teori sistem kewarganegaraan yang dikembangkannya. Ada tiga jenis kewenangan yang berbeda. Kewenangan tradisional (traditional authority) mendasarkan legitimasi kewenangan pada tradisi yang diwariskan antar generasi. Kewenangan kharismatik (charismatic authority) mempunyai legitimasi kewenangan dari kualitas pribadi dan yang tinggi dan bersifat supranatural. Dan, kewenangan legal-rasional (legal-rational authority) mempunyai legitimasi kewenangan yang bersumber pada peraturan perundang-undangan.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan secara etimologis dalam kamus bahasa Indonesia karangan Poerdarminta yaitu : Berasal dari kata layan yang berarti membantu /menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan :

1. Perihal / cara melayani
2. Servis / Jasa
3. Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pendapat lain mengenai pelayanan umum atau pelayanan publik dikemukakan oleh A. Djaja Saefullah dalam jurnal Ilmu politik, yaitu : pelayanan umum ( publik service ) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk Negara yang bersangkutan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah

Dari penjelasan tentang prinsip-prinsip pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya dengan mengerti bagaimana memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang ada. Dengan kata lain, prinsip-prinsip pelayanan digunakan sebagai acuan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Selain itu prinsip-prinsip pelayanan dapat memudahkan masyarakat dalam menilai kinerja para aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah cara atau langkah yang ditempuh dalam mengumpulkan, meneliti, dan menganalisis data.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Moleong adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Sedangkan menurut Kirk dan Miller dalam Moleong (1996:3) membatasi pengertian penelitian kualitatif yaitu sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dan kawasannya sendiri dan hubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

## **PEMBAHASAN**

Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala sisi sesuai dengan porsi objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relative singkat. Hal itu dipertegas kembali oleh Thoha bahwa untuk mempertahankan kehidupan dan kedinamisan organisasi mau tidak mau harus adaptif terhadap perubahan organisasi. Birokrasi yang mampu bersaing di masa mendatang adalah birokrasi yang memiliki sumber daya manusia berbasis pengetahuan dengan berbagai ketrampilan dan keahlian.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah nomor 73 tahun 2005 tentang kelurahan, bahwa kelurahan dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati/walikota melalui camat untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Karena kelurahan merupakan satuan kerja perangkat daerah, amanat undang-undang ini kemudian ditindaklanjuti dengan dikeluarkan peraturan pemerintah (PP) Nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan. Atas dasar itulah maka keberadaan kelurahan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang harus didukung oleh orang-orang yang profesional yang memiliki skill dan keterampilan sesuai dengan tugas-tugasnya sehingga dapat menjadi sangat penting dalam mewujudkan cita-cita nasional.

Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa kemampuan aparat yang semakin tinggi dan semakin baik maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu akan semakin baik. Hal ini sesuai dengan kondisi yang terjadi pada aparat birokrasi di Kelurahan Bahu. Oleh karena itu dengan kualitas pelayanan yang semakin baik maka kemampuan aparat sebagai pelaksana

dari pelayanan tersebut harus semakin baik pula. Kemudian mengenai aplikasi kecakapan bahwa hasil penelitian yang ada menunjukkan sangat baik karena mampu melaksanakan tugas-tugasnya, ini diperkuat dengan pernyataan seorang informan; bahwa aparat pemerintah di Kelurahan Bahu mampu melaksanakan tugas-tugasnya. Begitu juga dengan indikator tanggung jawab sosial ini mengenai perilaku birokrasi. Seyogyanya seorang aparat pemerintah harus menjadi teladan bagi masyarakat disekitarnya sehingga dapat dikatakan sebagai pamong bagi masyarakat, hasil penelitian dilapangan aparat dapat dijadikan teladan melalui sikap mereka. Selanjutnya indicator self control atau pengendalian diri berdasarkan hasil diatas, petugas mampu mengendalikan diri, walaupun pernah dimarahi masyarakat waktu melaksanakn tugasnya, petugas tersebut memberikan pendekatan yang lebih baik sehingga masyarakat mudah mengerti. Sudah seharusnya petugas harus mampu mengendalikan diri dan jangan membuat masalah menjadi lebih rumit karena petugas adalah pamong masyarakat yang dapat diteladani. Indikator berikut adalah sanksi masyarakat, hasil penelitian menunjukkan yang ditanyakan mengatakan bahwa ada sanksi yang diberikan masyarakat berupa keluhan ataupun teguran kepada petugas pelayanan.

Orientasi pelayanan harus berubah dari sekedar memenuhi kebutuhan yang memuaskan pengguna jasa, disertai dengan perilaku pelayan yang secara tertulis. Untuk dapat mencapai pelayanan seperti ini, pelayan atau aparat tidak hanya dituntut menguasai teknik pelayanan tetapi juga harus memiliki kesadaran emosional agar tercapai pelayanan yang memuaskan dan sepenuh hati sesuai dengan standart pelayanan yang berkualitas. Bahwa untuk terciptanya pelayanan yang efektif maka petugas pemberi layanan yang ada di kantor kelurahan harus memiliki skill dan keterampilan yang baik sehingga nantinya akan tercipta pelayanan yang prima. Harus ada etika baik dari pemerintah kelurahan sebagai satuan kerja perangkat daerah untuk meningkatkan profesionalitas birokrasi agar supaya mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna layanan dan juga masalah penataan administrasi karena kualitas pelayanan itu sendiri harus didukung oleh administrasi yang baik.

Sesuai dengan pendapat Ryaas Rasyid dalam bukunya “Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru” bahwa tujuan pokok dari profesionalisme birokrasi adalah terciptanya pemerintah yang baik dan efektif dalam arti mampu melayani kebutuhan masyarakat secara optimal kemudian dalam melaksanakan hubungan tersebut ada penilaian khusus dan juga di setiap ruangan di tanamkan “budaya malu”.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dari hasil analisa data penelitian yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Seperti yang telah dibahas dalam pembahasan sebelumnya bahwa pegawai yang ada melaksanakan tugas-tugasnya sebagai seorang pemberi layanan walaupun hanya belajar dari pengalaman dan juga bekerja sesuai dengan pemberian tugas. Untuk indikator aplikasi kecakapan atau ketepatan waktu dan kemampuan petugas ini dapat dikatakan mampu mengerjakan tugas-tugasnya tetapi ada beberapa kendala di temui karena fasilitas penunjang masih belum memadai. Kemudian tanggung jawab sosial atau perilaku dari birokrat yang ada sesuai dengan hasil penelitian ini menunjukkan mereka sangat angkuh karena biasanya pegawai merasa diri paling tahu. Untuk pengendalian diri para petugas yang ada dikatakan mampu mengendalikan diri lewat sikap mereka yang sabar dan berusaha untuk memberikan penjelasan yang lebih baik kepada masyarakat. Kemudian sanksi masyarakat terhadap pegawai kantor kelurahan sebagian besar informan memberikan sanksi teguran ataupun keluhan, ini menunjukkan bahwa masyarakat peduli terhadap peningkatan kinerja pegawai pemberi layanan agar lebih profesional.

Beberapa indikator yang lain seperti keandalan yang meliputi ketepatan waktu pelayanan dipengaruhi oleh kurangnya fasilitas pendukung seperti computer, hal ini cukup memberikan pengaruh walupun pegawai yang ada tetap mampu melaksanakan tugas-tugas yang ada. Indikator lainnya yaitu daya tanggap atau respon, para informan mengatakan bahwa para petugas pemberi layanan dapat dikatakan baik, karena petugas pemberi layanan yang ada sangat merespon pengguna layanan. Begitu juga jaminan atau kepercayaan terhadap para pemberi layanan dari masyarakat seperti yang telah dibahas pada bab sebelumnya menunjukkan tingkat kepercayaan kepada pemberi layanan itu sangat besar karena masyarakat menganggap bahwa mereka lebih tahu mengerjakan tugas-tugas mereka sebagai pemberi layanan. Dan yang terakhir dilihat dari empati petugas pemberi layanan maka dapat disimpulkan bahwa petugas yang ada mempunyai empati terhadap pengguna layanan dibuktikan dengan hasil jawaban informan.

Untuk hubungan profesionalisme pemerintah dengan kualitas pelayanan public dapat dikatakan dilaksanakan secara baik walupun ada beberapa indikator yang mengenai bukti langsung atau tanggung jawab sosial yang belum maksimal.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas maka dapat diberikan saran sebagai berikut: Pertahankan dan tingkatkan Hubungan Profesionalisme birokrasi pemerintahan sehingga kinerja pegawai dapat meningkat dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Memotivasi pegawai dapat dilakukan dengan cara menunjukkan arah dan tujuan tertentu yang dilakukannya untuk berperan aktif mengambil langkah-langkah yang dibutuhkan untuk memastikan bahwa pegawai tersebut menuju dan bergerak kearah yang telah ditentukan dengan tetap memberikan arah dan kebutuhan, keinginan, dan harapan pegawai. Dengan demikian maka pegawai tersebut mau

melakukan sesuatu sebagaimana yang telah diharapkan oleh penggeraknya atau yang menggerakannya. Ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk menunjang kualitas pelayanan public yaitu mengadakan sarana informasi berupa papan informasi, penunjuk proses layanan dan juga perlengkapan pendukung layanan, karena ini sesuai dengan pengamatan penulis dan juga hasil penelitian menunjukkan masih sangat kurang, serta pembinaan mental kepada petugas pemberi layanan agar perilaku mereka dapat diperbaiki menjadi lebih baik lagi. Kemudian saran dari penulis agar supaya kualitas pelayanan public menjadi lebih baik lagi maka perlu adanya pelatihan atau traning kepada semua pegawai untuk dapat mengoprasikan computer yang tujuannya menunjang kualitas pelayanan public.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto Agus, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, 2006, Gajah Mada University Press, Jogjakarta
- Ermaya Suradinata, 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ramadan Bandung.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Garna Judistira K. 1991., *Metode Penelitian Sosial: Penelitian dalam Ilmu Pemerintahan*, Bandung: Primako Akademika
- Ibrahim Amin. H, DR, Drs, MA, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, 2008, CV. Mandar Maju, Bandung
- Idrus Muhammad, DR, *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif)*, 2007, UI Press, Jogjakarta.
- Juran, Joseph M. Merancang Mutu (Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, 1994)
- Kencana, Syafie Inu 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Ndraha Taliziduhu, *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*, 2003, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Moleong, Lexy, 2003 *Metodologi Penelitian Kualitatif* Rosdakarya Bandung
- Murdick Robert G. And Ross Joel E. (2005), *Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern*, Penerbit Erlangga.
- Saefullah, A. Asep Djaja. 1995. "Gerak Penduduk Desa-Kota: Jembatan Modernisasi Perdesaan". Bandung: Universitas Padjajaran .
- Santoso, Priyo Budi, 1997. *Birokrasi Pemerintah Orde Baru; Perspektif Kultural dan Struktural*, Edisi I, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Soejono Sukamto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit UI Press, 2005
- Sugiyono, Prof, DR, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, 2007, Alfabeta, Bandung

#### **Sumber-sumber lain :**

- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan
- Undang-undang No. 23 Tahun 2014