

**KINERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT DI DESA PETANI KECAMATAN MANDAU
KABUPATEN BENGKALIS**

Oleh:

Michellia Agustin

Email : michelliaagustin@gmail.com

Pembimbing : Drs. H.M. Razif

Jurusan Sosiologi – Program Studi Sosiologi – Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl.H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp.Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-6377

ABSTRAC

The issue of service to the community is always prominent in the affairs of public service, are registrasion of identity card, card of family, and ecextra. The existence of public complainsh tasksthat slow, working hours of the apparatur does not comply with the rules made public difficulty in optaining one.

The research is focused to problem of how performance of village institution in give service to public. And what are the factors that influence the task of institution.

The research it's done in Petani village of Mandau subdistrict Bengkalis regency, and the research is done by quantitative descriptive approach.

The result showed that the work ethic that is in the staff is looking for money, the status of the staff is as workers but it's role is not in accordance with the devision of labor, socialization received staff of government is not going well, there is a control to village institution and it didn't happen norm infraction and that values. And punishment that valid in the office is not effective for the institution.

The keyword: *performance, village institution, ethos work.*

**PENDAHULUAN
LATAR BELAKANG**

Tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat. Kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas birokrat. kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah

mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Adanya keluhan masyarakat yang terlihat adalah di kantor desa sebagai unsur pelaksanaan lembaga birokrasi yang memiliki tugas dan wewenang dibidang pelayanan publik antara lain, registrasi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lain sebagainya. Disini aparat pemerintah khususnya

pegawai pemerintah dalam memberikan proses kegiatan pelayanan kepada masyarakat berlangsung mengalami ketidaksesuaian, diantaranya staf yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut tidak ada di tempat pelayanan pada saat jam kantor, Jam kerja aparatur tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga masyarakat kesulitan untuk datang menyelesaikan kepentingannya, staf tidak cepat tanggap dalam keluhan masyarakat, dalam melayani masyarakat sikap dan perilaku staf acuh tak acuh, pelayanan terhadap masyarakat kelompok-kelompok tertentu tampak dibedakan. maka Aparatur pemerintah desa sebagai salah satu unsur pelaksana pemerintahan dalam hal proses administrasi memegang peranan penting didalamnya.

Berdasarkan fenomena diatas, saya sebagai penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul tentang “KINERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA PETANI KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS”.

RUMUSAN MASALAH

Penulis menemukan rumusan masalah pokok yang akan dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian yang selanjutnya yaitu:

1. Bagaimanakah kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur desa dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat?

LANDASAN TEORI

1 Birokrasi

Menurut Max Weber, birokrasi adalah pengorganisasian yang tertib, tertata dan teratur dalam hubungan kerja yang berjenjang serta mempunyai prosedur kerja yang tersusun jelas dalam suatu organisasi (widjaja, 2002:80).

Dalam kenyataannya, birokrasi adalah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan pelayanan umum. Dengan tugas utama birokrat (aparatur) adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberikan dorongan serta motivator bagi berkembang tumbuhnya peran serta masyarakat.

2 Birokrasi Mempunyai Batasan Yaitu Lembaga Sosial

Lembaga (institution) adalah suatu sistem norma untuk mencapai suatu tujuan atau kegiatan yang oleh masyarakat. (Horton & Hunt, 1984: 244). Secara singkatnya lembaga adalah proses-proses terstruktur (tersusun) untuk melaksanakan berbagai kegiatan tertentu.

Singkatnya fungsi institusi adalah melayani kebutuhan sistem sosial. Institusi yang menjalankan fungsinya secara baik, mempertahankan fungsinya, saling bekerja, melindungi dan saling memelihara maka pelayanan dalam institusi akan mendapatkan hasil yang baik.

3 Etos Kerja

Etos kerja akan berpengaruh terhadap keberlangsungan atau kesejahteraan. Etos kerja berasal dari

bahasa Yunani yang berarti sikap, kepribadian, watak, karakter serta keyakinan atas sesuatu.

Seperti Weber dalam Doktrin Protestan inilah yang berimplikasi tumbuhnya suatu etos baru, etos itu berkaitan dengan semangat untuk bekerja guna memperoleh kesuksesan di dunia tanpa mengabaikan tuntutan Tuhan. Upaya untuk merebut kehidupan di dunia dengan kebahagiaan yaitu mengumpulkan harta benda yang banyak atau kekayaan secara material. Semangat sebagai bentuk pendukung pengajaran rasionalitas. Semangat itu telah menjadi kodrat *aparatur* rasional untuk hidup lebih baik artinya mengejar kepentingan-kepentingan kehidupan dari pada memikirkan kepentingan kolektif.

Kaitannya etos kerja dengan kinerja yaitu *aparatur* yang mempunyai etos kerja tinggi tanpa mengharapkan reward maka akan menghasilkan kinerja yang baik atau masyarakat puas dengan pelayanan yang dilakukan *aparatur*.

4 Kinerja

Mangkunegara (2007) yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Jadi dengan demikian kinerja adalah suatu hasil yang telah dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang dilaksanakan secara legal, tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan tanggung jawab atas beban yang ada padanya. Bagi lembaga atau pemerintahan desa, kinerja yang dimaksud adalah hasil kerja kepala

desa beserta perangkatnya yang dicapai dalam suatu periode tertentu.

5 Pelayanan

Pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia (2008:571) berasal dari kata *layan* yang berarti membantu (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan kata pelayanan mempunyai arti perihal atau melayani. Jadi pelayanan disini adalah rangkaian organisasi yang berstruktur. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum.

6 Struktur Fungsionalis

Parson juga memberikan konsep status peran. Status merujuk pada posisi struktural dalam sistem sosial, dan peran adalah apa yang dilakukan aktor dalam suatu posisi. Misalnya kepala desa statusnya adalah sebagai kepala desa dalam pemerintahan desa, dan perannya sebagai pemimpin dalam struktur sosial tersebut.

Sosialisasi menciptakan ketertiban sosial dengan cara mempersiapkan orang agar bersedia berperilaku seperti yang diharapkan. Sistem pengendalian sosial (sosial kontrol) dapat diartikan sebagai pengawasan oleh masyarakat terhadap jalannya pemerintahan, khususnya pemerintahan beserta aparturnya. Sanksi terhadap tindakan kinerja digunakan untuk memberi sanksi kepada *aparatur* terhadap pelanggaran atas aturan-aturan kerja dan sanksi berperan

dalam melaksanakan kinerja aparaturnya.

METODE PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

2. Populasi Dan Sampel

Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah *full emeration samle* yaitu dengan mengambil data seluruh aparat desa yang bekerja didesa, yang berjumlah 9 orang aparaturnya. Populasi penelitian ini adalah seluruh aparaturnya Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Dan juga Penarikan sampel dengan *Accidental sampling*, peneliti dapat menemui orang-orang yang pertama kali dapat ditemui atau yang datang ke kantor desa dan orang-orang yang ada didekat dengannya.

3. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

4. Jenis-jenis Data

- a. Data primer
- b. Data sekunder

5. Teknik Analisa Data

Kesimpulan, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif karena peneliti/penulis akan melakukan survey dan karena peneliti mengumpulkan data yang dapat diukur.

HASIL PENELITIAN

1. PELAYANAN APARATUR DESA KEPADA MASYARAKAT

1. Jam Kerja Aparatur Desa

Menurut aturan mereka mengatakan jam 8.00 dan pulang pada 16.00 wib, aturan tersebut tidak tertulis namun itu aturan yang telah disepakati bersama, aturan tersebut dibuat/ditulis apabila ada kontrol dari pemerintah/adanya pemeriksaan fisik kantor desa. Berdasarkan observasi, waktu kerja datang dan pulang para aparaturnya tidak semua oknum aparaturnya memenuhi aturan. Pada 08.00 wib masuk kerja namun ada aparaturnya yang datang lebih dari jam yang telah ditentukan. Saat selesai istirahat harusnya pada jam 14.00 masuk kantor namun pada saat itu juga ada beberapa oknum yang belum masuk, padahal pada saat itu ada masyarakat yang mau berurusan untuk membuat / membenarkan data yang salah. Jam 16.00 wib merupakan waktu pulang kerja. Tidak semua aparaturnya pulang tepat waktu. Sebelum jam yang ditentukan waktunya pulang, ada oknum aparaturnya yang lebih dulu pulang, dengan alasan pekerjaan sudah tidak ada.

Ini artinya mereka tidak merasa bersalah atas tindakannya, kurangnya tanggung jawab atas pekerjaannya dan mereka juga tidak menggunakan peran dan statusnya dengan baik.

2 Pelayanan Kepada Masyarakat

Penulis hanya membatasi pelayanan publik antara lain: Pengurusan Kartu Keluarga (KK), Pengurusan Kartu Tanda Penduduk(KTP), Pengurusan Surat Keterangan Pindah, Registrasi Surat

Keterangan Kurang Mampu, Pengurusan Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Kelakuan Baik, Administrasi Pertanahan (registrasi surat keterangan riwayat pemilikan tanah bagi tanah bekas garapan hutan, registrasi surat keterangan riwayat pemilikan tanah bagi tanah warisan, registrasi surat keterangan riwayat pemilikan tanah bagi tanah hibah atau pemberian, registrasi surat pernyataan ganti rugi bagi tanah yang telah memiliki skrt atau skt).

Persyaratan-persyaratan yang telah terpenuhi maka bisa diproses/dibuat. Lama pembuatan surat tersebut umumnya hanya satu hari. Namun aparat desa untuk memproses kelanjutannya hingga selesai bisa sampai satu minggu. Lama selesainya pembuatan surat tersebut karena melalui proses yang agak rumit.

Yang bertanggung jawab atas pekerjaan ini yaitu *kaur pemerintahan*. *kaur* ini bertugas melaksanakan sebagai pengelolaan seperti administrasi kependudukan, administrasi pertanahan, pembinaan Desa, ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa, mempersiapkan sebagai bahan perumusan kebijakan penataan, dan Kebijakan dalam Penyusunan produk hukum Desa. Sesuai dengan tugas dan fungsinya dimana *kaur pemerintahan* ini yang bertugas menyelesaikannya. Dalam menyelesaikan tugasnya tidak hanya *kaur pemerintahan* yang mengerjakan karena ada masyarakat yang mempunyai teman yang bekerja di kantor desa jadi dialah yang menyelesaikan tugasnya walaupun seharusnya itu bukan pekerjaannya. Berdasarkan batasan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh penulis maka didalam

pelaksanaan menyelesaikan administrasi yang dilakukan aparat kepada masyarakat adalah *kaur pemerintahan*. Walaupun demikian, dalam kenyataannya yang menyelesaikan tugas-tugas tersebut tidak hanya *kaur pemerintahan*.

Artinya masyarakat juga tidak mengharuskan yang mengerjakan tugasnya adalah petugas yang bersangkutan, masyarakat hanya menginginkan cepat selesainya.

Pemerintahan Kabupaten Bengkalis tidak mempunyai PERBUP yang mengatur pembiayaan administrasi dalam pengurusan surat menyurat di Desa. Disini juga memperlihatkan, masyarakat juga mengeluarkan biaya untuk pembuatan surat tersebut. Sebenarnya masyarakat mempertanyakan masalah pembiayaan ini namun tidak ada keberanian masyarakat untuk menayakan hal tersebut, "takut tidak diselesaikannya surat tersebut".

3. Penjelasan Dari Responden

Waktu tunggu masyarakat untuk dilayani merupakan satu hari atau pada hari itu mereka datang maka pada hari itu juga dilayani para aparat. Namun, selesai atau tidaknya urusan mereka tergantung pada surat yang diurus masyarakat.

Menurut observasi, tugas pelayanan kepada masyarakat masih perlu adanya peningkatan karna masih adanya masyarakat yang membicarakan selesainya lama. Seperti dalam menyelesaikan pengantar KTP, aparat desa menyelesaikan surat pengantar KTP memang satu hari namun *untuk memproses kelanjutannya ditumpuk dahulu / menunggu beberapa surat pengantar baru diproses*. Hal ini yang membuat lama selesainya

pembuatan KTP karena tumpukan tersebut maka prosesnya lebih dari 1 minggu dan membuat masyarakat lama dalam ketidak pastian, ini sama halnya dengan pembuatan KK.

Aparatur masih melakukan pilihan memilih dalam pelayanan kepada masyarakat. Masih adanya masyarakat yang mendapat perlakuan khusus artinya aparatur belum menempatkan statusnya sebagai pelayan masyarakat sesuai dengan fungsinya.

Ini terlihat bahwa beberapa oknum aparat melakukan perlakuan khusus kepada masyarakat seperti apabila hanya masyarakat yang akrab dengan si aparat, keluarga, bahkan yang mempunyai uang lebih. Keadilan tidak hanya dalam hukum. Keadilan juga berada dalam hak manusia untuk mendapatkan perlakuan yang sama. disini aparatur masih melakukan perlakuan khusus kepada masyarakat.

2. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA APARATUR DESA

1 Etos Kerja

Tabel menjelaskan, para aparatur bekerja berdasarkan mencari nafkah 66,7% ini terlihat bahwa mereka bekerja untuk mendapatkan uang. Membantu Negara untuk mewujudkan cita-cita 22,2%. Dan tuntutan agama untuk bekerja 11,1%.

Dari keterangan diatas aparatur bekerja berdasarkan mencari uang ini terlihat pada, Pemerintahan Kabupaten Bengkalis tidak mempunyai PERBUP yang mengatur pembiayaan administrasi dalam pengurusan surat menyurat di Desa. Padahal masyarakat tidak adanya aturan untuk mengeluarkan biaya namun masyarakat masih saja

mengeluarkan biaya. Dalam pembuatan surat/keperluan masyarakat itu sendiri.

Disini terlihat bahwa aparatur hanya menjalankan tugasnya sebagai manusia yang harus mencari uang tanpa memikirkan yang lainnya.

2 Status Peran

Dalam hal ini pemerintahan desa yang didalamnya terdapat aparatur yang bekerja sesuai dengan kedudukan, tugas dan fungsinya. Status dari aparatur adalah sebagai pekerja, dan perannya sesuai dengan tugas dan fungsi dari masing-masing aparatur.

Responden bekerja tidak harus sesuai dengan SK yang melekat pada diri responden. Kadang-kadang sesuai SK, kadang-kang tidak sesuai SK 55,6%. Dan responden yang bekerja ataupun yang mengerjakan tugas lagi numpuk dan harus cepat selesai 44,4%.

Berdasarkan tabel diatas dan keterangan responden, dalam mengerjakan tugasnya tidak sesuai dengan SK atau tidak harus sesuai dengan unit bagiannya. Dengan alasan apabila ada pekerjaan yang menumpuk dan harus cepat diselesaikan maka pekerjaan itu yang harus dikerjakan terlebih dahulu.

3 Sosialisasi

Para aparatur yang sudah berpengalamanpun selalu memerlukan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan, karena selalu ada cara yang lebih baik untuk meningkatkan kinerjanya. Peningkatan, pengembangan, dan pembentukan tenaga kerja dapat dilakukan melalui pembinaan, pendidikan dan pelatihan.

Tabel menjelaskan bahwa kadang-kadang pemerintah mengadakan

pendidikan khusus agar membaiknya pelayanan kepada masyarakat 44,4%, pemerintah selalu mengadakan pendidikan khusus agar membaiknya pelayanan kepada masyarakat 22,2%, pemerintah tidak mengadakan pendidikan khusus agar membaiknya pelayanan kepada masyarakat 22,2%, dan aparatur merasa pemerintah tidak pernah mengadakan pendidikan khusus agar membaiknya pelayanan kepada masyarakat 11,1%.

Tabel mendeskripsikan bahwa pemerintah mengadakan pelatihan-pelatihan untuk prosedur pelayanan kepada masyarakat 33,3%. Aparatur merasa pemerintah selalu mengadakan pelatihan-pelatihan untuk prosedur pelayanan kepada masyarakat 22,2%. Dan pemerintah kadang-kadang mengadakan pelatihan-pelatihan untuk prosedur pelayanan kepada masyarakat 11,1%. Aparatur merasa bahwa pemerintah tidak pernah mengadakan pelatihan-pelatihan untuk prosedur pelayanan kepada masyarakat 33,3%.

Pemerintah mengadakan pelatihan-pelatihan kepada aparatur desa seperti sosialisasi tentang kependudukan dan pajak, ini dilakukan agar aparatur mengerti dan memudahkan tentang proses pekerjaan yang harus dilakukan. Yang paling sering dilakukan pemerintah dalam memeberikan sosialisasi yaitu tentang kependudukan. Pelatihan-pelatihan ini diadakan sekitar satu sampai tiga hari.

4 Kontrol

Kontrol didalam kinerja aparatur desa sangat diperlukan. Adanya aturan-aturan dalam kerja yang telah dibuat oleh pemerintah untuk aparatur harusnya dilaksanakan sesuai dengan tugas dari masing-

masing jabatan maka disini perlunya pengawasan-pengawasan dari pemerintah untuk para aparatur agar aturan-aturan tersebut terlaksana dengan baik dan juga agar tidak terjadinya pelanggaran norma dan nilai tersebut. Pengawasan ini bisa terlaksana apabila saling bekerja sama antara sesama aparatur dalam mengerjakan tugas masing-masing.

Tabel mendeskripsikan bahwa aparatur adanya pengawasan dari pemerintah dalam pekerjaannya 44,4%. Pemerintah selalu mengadakan pengawasan kepada aparatur 33,3%. Dan kadang-kadang pemerintah mengadakan pengawasan dan kadang-kadang tidak 22,2%.

5 Sanksi

Hubungan sanksi dengan kinerja adalah apabila sanksi yang diberikan lebih tegas dan benar-benar direalisasikan maka tindakan pelanggaran terhadap tugas-tugas yang semestinya tidak akan terjadi. Sanksi terhadap tindakan kinerja digunakan untuk memberi sanksi kepada aparatur terhadap pelanggaran atas aturan-aturan kerja dan sanksi berperan dalam melaksanakan kinerja aparatur. Dengan adanya sanksi yang berat dan tegas, aparatur akan semakin takut untuk melanggar peraturan kantor dan kinerja aparatur dapat ditingkatkan lagi.

Tabel menjelaskan bahwa pemerintah selalu mengadakan teguran kepa aparatur desa 55,6%. Adanya teguran dari pemerintah kepada aparatur desa dalam pekerjaannya 33,3%. Pemerintah tidak pernah mengadakan teguran kepada aparatur desa petani 11,1%.

Sanksi selalu ada terhadap aparatur yang melakukan kesalahan. Kesalahan yang dimaksud disini

yaitu keterlambatan aparatur pada saat jam masuk kerja. sanksi yang diterima para aparatur yaitu teguran. Sanksi ini dilakukan agar aparatur disiplin, walaupun teguran sudah diberikan tetap saja aparatur melakukan hal itu kembali. Sanksi hanya sampai disitu, artinya sanksi tidak ditambah walapun itu terjadi berkali-kali.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Etos kerja yang ada pada diri aparatur adalah mencari uang. Etos kerja menurut jam kerja mereka dalam bekerja kurang, ini dapat dilihat dari jam kerja masuk dan jam kerja pulang kantor aparatur yang tidak sesuai dengan aturan.
2. Menjalankan peran yang tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan atau mengerjakan tugasnya tidak berdsarkan SK yang ada.
3. Sosialisasi yang dilakukan pemerintah tidak begitu berpengaruh terhadap kinerja aparatur.
4. Kontrol yang dilakukan pemerintah tidak begitu efektif dalam kinerja aparatur. Ini terlihat masih adanya pelanggaran aturan dan aparatur masih bisa melakukan perlakuan khusus/ belum adil kepada masyarakat.
5. Sanksi yang berat tidak ada hanya sanksi yang ringan (teguran) yang berlaku dikantor ini berdampak aparatur tidak takut untuk melanggar aturan yang berlaku, harusnya sanksi yang berlaku sesuai dengan pelanggaran yang telah dilakukan agar aparatur takut

untuk mengulangi pelanggaran kedisiplinan.

SARAN

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa, kinerja terhadap aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus lebih ditingkatkan lagi prestasi kerja di dalam meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan untuk masyarakat.
2. Bagi aparatur, apabila ada kegiatan pembinaan aparatur yang dilaksanakan agar sepenuhnya dilakukan dengan benar sehingga hasilnya dapat bermanfaat bagi kepentingan masyarakat.
3. Bagi aparatur supaya lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih di katakan bercirikan, lambat dan melelahkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwijowijoto, Nugroho, Riant, 2003. *Reinventing Pembangunan Menata Ulang Paradigm Pembangunan Untuk Membangun Indonesia Baru Dengan Keunggulan Global*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Giddens, Antony, Daniel Bell, Michel Forse, etc, 2004. *Sosiologi Sejarah Dan Berbagai Pemikirannya*
- Horton, Paul B & Hunt, Chester L, 1984. *Sosiologi Edisi Keenam Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Harwijaya M, 2008. Cara Mudah Menyusun Proposal, Skripsi, Tesis & Disertasi: Pararaton Publishing, Yogyakarta.
- Ibrahim, Jabal Tarik, 2003. Sosiologi Pedesaan. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Jones, Pip, 2010. Pengantar Teori-teori Fungsionalisme Hingga Post_Modernisme. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Malo, Manasse, Sri Trisnoningtiyas. Metode Penelitian Masyarakat: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial , Universitas Indonesia.
- Poloma, Margaret M, 2003. Sosiologi Kontemporer. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ritzer, George, Douglas J. Goodman, 2008. Teori Sosiologi Dari Teori Sosiologi Klasik Sampai Perkembangan Mutakhir Teori Sosial Postmodern: Kreasi Wacana, Yogyakarta.
- Soekanto, Soerjono, 2013. Sosiologi Suatu Pengantar: Rajawali Pers, Jakarta.
- Shadily, Hasan, 1993. Sosiologi Untuk Masyarakat Indonesia: PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sumardjono, Dardjo, Junuzal Junus, 1990/1991. Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Desa & Kelurahan. Jakarta: PT. Union Cipta Muda.
- Sunarto, Kamanto, 2004. Pengantar sosiologi. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Tjondronegoro, Soediono M.P, 1999. Keping-keping Sosiologi Dari Pedesaan: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan & Kebudayaan, Bogor.
- Upe, Ambo, 2010. Tradisi Aliran Dalam Sosiologi Dari Filosofi Positivistik Ke Post Positivistik: Rajawali Pers, Jakarta.
- Widjaja, Haw, 2002. Otonomi Daerah Dan Daerah Otonom: Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Widjaja, Haw, 2004. Otonomi Desa Merupakan Otonom Yang Asli, Bulat Dan Utuh: Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wasistiono, Sadu, Irwan Tahir, 2007. Prospek Pengembangan Desa: CV. Fokus Media, Bandung.

Sumber skripsi:

- Agripa Fernando Tarigan, 2011. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Organisasi Sektor Publik (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu). Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Habibi, 2010. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan (Studideskriptif Di Kecamatan Pining Kabupaten Gayo Lues NAD). Fakultas Ilmu Sosia Dan Ilmu Politik. Universitas Sumatra Utara.
- Rosalina Maya, 2013. Pembangunan Infrastruktur Di Desa Kuala Lapang Dan Desa Taras Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau. Jurnal, Volume 1, Nomor 1, 2013: 106-120.
- Roza Claudia Sanger, 2009. Kinerja Aparatur Pemerintah

Kecamatan Dalam
Meningkatkan Pelayanan
Publik (Suatu Studi Pelayanan
E-Ktp Di Kecamatan
Langowan Timur). Jurnal.

Yuanda Handayani, 2013. Disiplin
Aparat Kelurahan Terhadap
Pelayanan kepada Masyarakat
Di Kelurahan Maharatu
Kecamatan Marpoyan Damai
Kota Pekanbaru, Skripsi.
Fakultas Ilmu Sosial Dan
Ilmu Politik, Universitas
Riau.

Sumber Lain:

Bengkaliskab.bps.go.id/index.php
diakses 24-02-2014 pukul
15.30 wib.

[Id.m.wikipedia.org/wiki/kabupaten_
Bengkalis](http://Id.m.wikipedia.org/wiki/kabupaten_Bengkalis) diakses 24-02-2014 pukul
15.30 wib

