**Kinerja Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kelurahan Amban Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat**

**Muhammad Risal Afif**

**NPP. 26.0705**

**Abstrak**

Penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan amban masih memiliki kekurangan dalam pemberian pelayanan, diantaranya adalah pelayanan yang masih kurang efektif, belum optimalnya bentuk pelayanan, masih terbatasnya sumber daya manusia, kurangnya pemahaman aparat dalam pekerjaan dan masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan**.** Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi baik organisasi dalam skala besar maupun kecil. Pada organisasi berskala besar, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan pemerintahan dimana peran sumber daya manusia semakin menjadi penting. Perkembangan pemerintahan akan terealisasi apabila ditunjang dengan aparatur negara yang berkualitas, agar dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Organisasi pemerintah memiliki tanggung jawabbesar dalam melaksanakan pelayanan dan pembangunan nasional, tentu harus memiliki aparatur yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugasnya agar kinerja para aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi optimal. Hal ini berarti suatu organisasi pemerintah dalam melakukan pelayanan harus bisa fokus dalam memberikan pelayanan yang dapat menjadi titik tempuh untuk diterima oleh masyarakat, serta aparatur yang melakukan pekerjaannya harus bisa mengerjakan tugasnya dengan maksimal dan sesusai dengan tugasnya.

Seiring dengan meningkatnya persaingan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, kini peran masyarakat menjadi semakin penting bagi setiap organisasi pemerintahan. Pemerintah pada umumnya menjadi perhatian utama publik, hal ini dikarenakan tuntutan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman yang mulai berubah dalam bidang pemerintahan yang dimana memerlukan aparatur yang dapat melakukan suatu perubahan yang berkualitas aparat pemerintahan mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Terdapat banyak kritikan terhadap kinerja aparat kelurahan, baik secara langsung dan tidak langsung. Penyebabnya adalah pemikiran masyarakat yang sekarang sudah maju dan mulai sadar untuk menuntut hak-hak mereka sebagai warga negara. Kondisi ini merupakan suatu tantangan bagi aparat pemerintahan daerah dalam hal ini Kelurahan untuk menangani tugas sebagai pelayanmasyarakat.

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Pentingnya mengetahui kualitas pelayanan yang sudah dijalankan. Agar dapat menjadi tolak ukur dan masukan bagi peningkatan pelayanan itu sendiri. bertujuan untuk pemerintah kepada masyarakat sebagai penyelenggaraan pelayanan.

Kualitas kinerja aparat kelurahan khususnya Lurah perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat, karena kelurahan sebagai organisasi yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Setiap pegawai yang tergabung dalam organisasi pemerintahan harus bisa memperlihatkan kinerjanya untuk bisa mencapai tujuan yang sudah direncanakan oleh organisasi pemerintah dan juga pegawainya untuk kemajuan dari organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, kinerja pegawai yang baik dalam melaksanakan tugasnya akan memberikan hasil yang maksimal untuk organisasi pemerintah.

Fungsi utama pemerintahan daerah menurut Undang-undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan PeraturanPemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan yang mana terdapat tugas dan fungsi dari Kelurahan yakni sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan perubahan tersebut perangkat Pemerintahan Daerah khususnya dituntun untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

**1.2 Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud diadakannya magang riset terapan pemerintahan adalah untuk memperoleh**,** mengkaji, serta mengobservasi aparatur perangkat daerah kantor kelurahan amban dalam bidang pelayanan publik.

Adapun tujuan diadakannya magang riset terapan pemerintahan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja lurah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Amban Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penghambat kinerja lurah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat diKelurahanAmban Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.

**1.3 Metode Penelitian**

Penelitian deskriptif pendekatan induktif untuk adalah mendeskripsisasi kan apa saja yang saat ini sedang ada dimana mendeskripsikan faktual atau problema yang bersifat khusus sehingga di peroleh pernyataan yang bersifat umumm dari masalah yang ada.

 ini dikarenakan peneliti ingin mendapatkan secara jelas dan mengetahui Bagaimana kinerja lurah amban dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu dalam penelitian ini, penelitiberusaha untuk mendeskripsikan dan memberi penelitian suatu keadaan objek penelitian dengan mengumpulkan data-data yang berada di lapangan kemudian dibahas dan dianalisis untuk mendapat kesimpulan umumm serta pemaham terhadap obyek tertentu.

**PEMBAHASAN**

* 1. **Gambaran Umum Kelurahan Amban**

Kelurahan Amban adalah salah satu kelurahan yang berada di lingkup Distrik/Kecamatan Manokwari Barat dan Kelurahan Amban ini merupakan kelurahan terbesar kedua di Distrik/Kecamatan Manokwari Barat Kabupaten Manokwari. Kantor Kelurahan Amban berada di daerah pegunungan yang terletak di puncak pegunungan dengan ketinggian 0 - 119 m di atas permukaan laut (DPL), alamat Kantor Kelurahan Amban adalah jalan gunung salju amban

Kelurahan Amban mempunyai 11 RW (Rukun Warga) dan 41 RT (Rukun Tetangga). Dengan jumlah penduduk 13.381 ribu jiwa yang mana untuk laki-laki berjumlah 6.673 ribu jiwa dan untuk perempuan berjumlah 6.708 ribu jiwadan jumlah keluraga di Kelurahan Amban terdiri dari 610 Kepala Keluraga dengan kepadatan masyarakat di Kelurahan Amban mencapai 301,74 km2. Masyarakat di Kelurahan Amban memiliki masyarakat asli Papua maupun pendatang yang tinggal di daerah Kelurahan Amban, dan mereka yang tinggal di sekitaran Kelurahan Amban beragama Kristen Protestan dan Khatolik, namun ada juga masyarakat yang beragama Islam. Usaha rumah tangga tanaman pangan di Kelurahan Amban yang terbesar adalah tanaman palawija dan jagung.

Potensi wisata yang terkenal di Kelurahan Amban yaitu pesisir pantai yang biasanya di sebut oleh masyarakat amban adalah Pantai Amban. Jalur yang di gunakan untuk menuju Pantai Abasi Amban ini memiliki dua jalur, yang pertama melewati Kampus Universitas Negeri Papua (UNIPA) dan yang kedua melewati jalan lingkar utama luar Kabupaten Manokwari yang melewati berbagai objek wisata lainnya, yaitu Pantai Pasir Putih Sau Abbas Abasi, Pantai Bakaro, Pantai Aipiri,Dan Hutan Wisata Gunung Meja, rute ini merupakan rute yang cukup jauh jaraknya karena ini melewati daerah perkampungan yang ada di Kabupaten Manokwari.

Pantai Amban ini memiliki ombak yang cukup besar dan tinggi sepanjang tahun karena berhadapan langsung dengan Samudera Pasifik, karenanya sangat berpotensi untuk di jadikan sebagai tempat berselancar (*surfing)*. Dan juga panorama alam yang ada di Pantai Amban ini menyajikan suasana romantis saat menjelang matahari terbit (*sunrise)* maupun matahari terbenam *(sunset)*. Pantai ini juga menjadi habitat bertelur bagi penyu/kura-kura pada saat musim bertelur.

Dalam rangka meningkatkan kapasitas Pemerintahan Daerah untuk pelayanan masyarakat di Kelurahan Amban yang lebih efektif, efisien dan akuntabilitas maka diperlukan administrasi dan manajemen pemerintahan yang bertumpu pada nilai-nilai dan paradigma baru. Kelurahan Amban memiliki 22 perangkat kelurahan dengan susunan sebagai berikut :

**Jumlah Perangkat Kelurahan Amban 2018**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **PERANGKAT KELURAHAN** | **JUMLAH** |
| 1 | Kepala kelurahan | 1 Orang |
| 2 | Sekertaris Kelurahan | 1 Orang |
| 3 | Kepala seksi | 5 Orang |
| 4 | Staf Pegawai Negeri Sipil  | 11 Orang |
| 5 | Staf Honorer | 4 Orang |

 *Sumber : Kelurahan Amban 2018*

* 1. **Analisis Pembahasan**

Karena dengan adanya pegawai yang berkualitas akan dapat meningkatkan kinerja setiap pegawai. Hal ini dikarenakan kualitas dari pegawai dapat berdampak baik terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk membantu setiap masalah yang terjadi dimasyarakat, maka setiap pegawai harus memenuhi indikator kinerja yang berkualitas, agar masyarakat yang menerima pelayanan bisa merasa puas dengan pelayanan yang

Indikator-indikator tersebut berpengaruh untuk menilai seberapa maksimal kinerja birokrasi publik.

1. Produktivitas

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa, kinerja aparat dibidang pelayanan sangat efisien karena semua pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat gratis dan mendapat perhatian baik dari aparat terhadap masyarakat sehingga masyarakat puas dengan kinerja aparat, hal ini dikarenakan kepala kelurahan selalu melakukan pengawasan yang intensif terhadap jalannya efisiensi pelayanan. Karena lurah beserta aparat kelurahan semuanya sudah berkomitmen untuk melakukan pelayanan yang berasaskan transparansi.

1. Kualitas Layanan

Ketentuan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator adalah informasi mengenai kepuasan masyarakatterhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa dan diskusi publik.Aparatur seharusnya mampu menyelesaikan pekerjaannya dalam melayani masyarkat, hal ini dikarenakan aparat yang tugasnya adalah melayani masyarakat harus dibebankan kepadanya sebagai pelayan publik. Penyelesaian dari sebuah pekerjaan adalah tanggung jawab dari lurah itu sendiri.

1. Responsivitas

Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang sudah diterapkan oleh lurah yang sebelumnya kini dilanjuti lagi dan dari kepala kelurahan yang menjabat sekarang mulai menambahkan program-program pelayanan yang baru untuk masyarakat, dan juga meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai dengan paradigma masyarakat.

1. Responsibilitas

Penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa lurah masih kurang dalam memberikan pelatihan dan kurang meningkatkan pengetahuan dan wawasan tentang prosedur suatu pelayanan kepada setiap aparatur di kelurahan, serta kurang tegas dalam mendisiplinkan pegawai serta sanksi yang diberikan kurang tegas. Hal ini terlihat pada Rekapitulasi Absensi di atas bahwa banyak pegawai yang jarang hadir dikantor yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan dengan baik.

1. Akuntabilitas

indikator akuntabilitas yang diterapkandi Kelurahan Amban sangat baik karena pihak aparat kelurahan tetap mentaati dan menjalankan peraturan-peraturan yang ada serta urusan-urusan yang dilimpahkan ke Kelurahan Amban tetap terlaksanan dengan baik, namun disamping itu hak masyarakat terutama masyarakat adat tidak dikesampingkan atau dibedakan dalam memberikan pelayanan.

**Analisis Fokus Berdasarkan Kajian Legalistik**

Berdasarkan data yang diperoleh dari pelaksanaan magang riset terapan pemerintahan, penulis menganalisis fokus magang riset terapan pemerintahan dari perspektif legalistik dan mengkaji kesesuaian landasan hukum yang menyangkut tentang Kinerja lurah sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 dimana pimpinan dalam hal ini Lurah mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan motivasi dan yang bertanggung jawab memperhatikan dan berusaha agar kebutuhan-kebutuhan pegawainya terpenuhi. Situasi yang ada disekitar perlu dipahami dengan baik hambatan-hambatan yang ada di ruang lingkup kelurahan, maupun masalah-masalah yang terjadi di Kelurahan dan sekitarnya, kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang optimal merupakan salah satu indikator yang perlu diperhatikan, demi kepuasan akan kebutuhan masyarakat dengan dapat diketahui melalui laporan-laporan yang setiap bulan dibuat untuk mengetahui intensitas pelayanan kepada masyarakat.

* 1. Faktor Penghambat

Faktor Internal

1. Motivasi

Lurah Amban sebagai pemimpin tertinggi di kelurahan telah berupaya memotivasi bawahannya untuk meningkatkan kinerja mereka guna meningkatkan kualitas pelayanan, namun lurah juga menyadari kekurangan yang dimilikinya dalam memotivasi pegawai karena terbentur dengan kesibukan pekerjaannya tetapi belum semua pegawai dapat meningkatkan kinerjanya disebabkan oleh kurangnya kesadaran dari pegawai tentang tugas, pokok dan fungsinnya masing-masing.

1. Hubungan antara lurah dan bawahannya

Lurah dalam hal melakukan pendekatan secara pribadi kepada bawahannya dapat dikatakan sangat baik. Lurah selalu bermusyawarah dan berbincang kepada bawahannya setiap hari. Namun ada beberapa pegawai yang belum bisa mendekat kepada lurah itu sendiri. Hal ini di karenakan bahwa dari setiap pegawai masih ada yang belum bias memahami setiap tugasnya masing-masing karena sering tidak mengikuti sosialisasi yang di berikan dari lurah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa, setiap pegawai masih sangat kurang dalam mengetahui tugasnya karena hanya sebagaian pegawai yang sering tidak masuk kantor maupun tidak melakukan pekerjaannya sesuai dengan yang dilakukan oleh pegawai tersebut karena minimnya pengetahuan yang dimiliki dari pegawai tersebut yang membuat kurangnya pendekatan dengan lurah.

1. Kurangnya kesadaran diri pegawai

Penerapan aturan dilingkungan Kantor Kelurahan Amban sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018. Namun kembali lagi pada masing-masing pegawai tentang masalah pelaksanaannya. Dalam hal ini Lurah harus terus melakukan sosialisasi, petunjuk dan arahan untuk mengembangkan kesadaran diri dari pegawai tersebut, karena kesadaran diri dari pegawai untuk disiplin akan berpengaruh pada pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing pegawai tersebut.

Pegawai Kelurahan Amban pada dasarnya telah siap untuk mengikuti berbagai pendidikan dan latihan yang diberikan oleh pemerintahsetempat mengingat pentingnya kegunaan yang akan diperoleh dari pendidikan dan latihan tersebut dalam menunjang pelaksanaan tugas pemerintahan, namun belum mendapat kesempatan mengikuti diklat karena belum mendapat panggilan dari pemerintah daerah.

1. Minimnya jumlah sarana dan prasarana yang tersedia

Pegawai Kelurahan Amban dalam melaksanakan tugas tugas pemerintah belum didukung oleh fasilitas kerja yang memadai hasil dari pengamatan penulis serta data yang diperoleh dari profil kelurahan dapat dikatakan bahwa sarana yang ada di Kelurahan Amban sangat minim sekali untuk dapat meningkatkan produktivitas pegawai karena baik dan tidaknya sarana dan prasarana yang dimiliki suatu organisasi akan mempengaruhi motivasi kerja dari pegawai bersangkutan dan tentunya hal ini akan berpengaruh pada kedisiplinan pegawai negeri sipil.

1. Sosialisasi Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 yang belum optimal

Sosialisasi Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 pada dasarnya perlu dilakukan hal ini dikarenakan tidak semua pegawai mengetahui dengan pasti isi dari Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018, apalagi mengetahui kewajiban, hak, larangan dan hukuman serta penghargaan yang diterima oleh aparatur kelurahan. Hal ini tentu akan membuat pemahaman terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 menjadi berbeda-beda antara pegawai satu dengan pegawai lainnya, ada pegawai yang sadar memperhatikan dengan baik namun ada juga yang seolah-olah tidak peduli dan menganggap hal tersebut merupakan hal biasa.

Berdasarkan keterangan kepala kelurahan amban tersebut bahwa sosialisasi ini masih sangat kurang maksimal, mengingat untuk menjelaskan dan Menerapkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tidak bisa dilaksanakan sekali saja. Berkaitan hal tersebut diharapkan kedepannya sosialisasi Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 dapat dilaksanakan dengan waktu yang lebih panjang lagi sehingga tingkat pemahaman pegawai kelurahan terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 bisa lebih maksimal.

* 1. Upaya Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat
* **Meningkatkan Sarana dan Prasarana**

 Lurah Amban sudah melakukan pengadaan sarana dan prasarana seperti komputer, meja kerja, kursi dan menyediakan wifi, hal ini digunakan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat agar tidak menunggu terlalu lama saat ingin melakukan pelayanan di Kelurahan Amban.

**4.2.4.2. Tingkat Pengawasan**

 Bentuk pengawasan dari lurah dapat berupa :

1. Menghentikan atau meniadakan dan mencegah terulangnya kembali kesalahan atau penyelewengan dalam bentuk pengecekan hasil kerja setiap pegawai kelurahan.
2. Mencari data-data yang lebih baik atau membina yang telah baik untuk melaksanakan tujuan dalam bentuk kehadiran pada saat apel dan dikantor.
3. Selalu mengecek laporan pertanggung jawaban dari setiap kegiatan yang dilakukan pegawai.
4. Memperhatikan dengan baik dan menanyakan dengan pasti terkait rincian anggaran dana

**4.2.4.3. Disiplin Kerja pegawai**

Setiap organisasi perlu membuat berbagai aturan dan oleh anggotanyayang merupakan standar dan diperhatikan dalam pelaksanaan tugas. Berdasarkan pengamatan penulis, tingkat disiplin kerja pegawai kelurahan amban masih dirasa kurang optimal, terutama ketepatan waktu masuk kerja. Banyak pegawai kelurahan amban yang dating terlambat dengan berbagai alasan dan kepentingan. Hal-hal seperti ini yang sangat memerlukan pembinaan dan perbaikan kearah yang lebih baik oleh lurah.

Pelaksanaan apel pagi tersebut adalah dengan pertimbangan agar dapat mengontrol jumlah pegawai selain itu juga sebagai wadah untuk memberikan motivasi dan semangat serta penyampaian informasi-informasi yang sangat penting tentang program dan kegiatan yang akandicapai.

**4.2.4.4. Motivasi Pegawai**

 Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai Kantor Kelurahan Amban diperoleh keterangan bahwa selama ini Lurah Amban lurah, hal ini mendorong pegawai yang lain untuk melaksanakan tugas dengan baik juga.

 Adapun upaya-upaya yang dilakukan oleh Lurah Amban didalam meningkatkan motivasi kerja pegawainya adalah sebagai berikut :

1. **Pemberian penghargaan *(Reward)***

Adapunpenghargaan(*reward*) yang diberikan oleh lurah amban. Promosi jabatan yang diberikan kepada seorang pegawai ditunjukkannya selama mengabdi dan bekerja dikantor kelurahan tersebut.

1. **Pemberian Sanksi *(Punishment)***

Penerapan sanksi yang diberikan lurah amban kepada pelanggaran diselesaikan dengan tingkat kesalahan atau pelanggaran yang dilakukan yaitu berupa teguran lisan maupun teguran tulisan sampai penambahan beban kerja/tugas tambahan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan berbagai uraian serta pembahasan dari hasil analisis penulis mengenai Kineja Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat magang riset terapan pemerintahan antara lain:

Kinerja Lurah di Kelurahan Amban dinilai sudah baik di lihat dalam pelayanan.Tetapi Lurah Amban terus melakukan upaya untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan maupun sarana prasarana agar dapat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan maksimal dan masyarakat di Kelurahan Amban juga sejahtera.

1. Faktor-faktor
2. Faktor internal
* Kurangnya motivasi dari pimpinan untuk meningkatkan kualitas kinerja aparatur kelurahan.
* Kurangnya hubungan antara lurah dan beberapa bawahannya masih terhambat sehingga dalam memberikan pelayanan masih belum optimal.
* Kurangnya kesadaran diri dalam pegawai dalam memberikan pelayanan
1. Faktor eksternal
* Kurangnya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai
* Kurangnya sosialisasi tentang peraturan yang memuat tugas pokok dan fungsi aparat kelurahan
* Minimnya jumlah sarana dan prasarana
1. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja lurah dalam pelayanan kepada masyarakat yaitu:
2. Meningkatkan sarana dan prasarana dalam bentuk pengadaan seperti komputer, meja, kursi dan wifi agar memperlancar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
3. Meningkatkan pengawasan dengan selalu mengevaluasi hasil kerja dari setiap pegawai.
4. Meningkatkan disiplin kerja pegawai dengan melakukan apel pagi tepat waktu dan memberikan arah an dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat
5. Meningkatkan motivasi kerja pegawai dengan memberikan penghargaan untuk pegawai dengan prestasi kerja dan sanksi bagi yang melanggar

5.2. Saran

Berdasarkann pembahasan analisiss dan kesimpulan diperoleh penulis memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan kinerja, lurah dalam pelayananan warga yaitu dianataranya:

1. Sebaiknya Lurah Amban melakukan rapat koordinasi dengan aparat kelurahan pada setiap akhir bulan diketahui oleh seluruh aparat kelurahan tersebut.
2. Sebaiknya Lurah Amban menambah sarana dan prasana dalam kantor seperti komputer, meja, kursi dan wifi agar bisa mempercepat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. mengirimkan persyaratan yang sudah diberikan dari RT/RW dan langsung mengirimkan melalui foto kepada pihak kelurahan dan langsung membuat surat tersebut lalu diberikan kepad amasyarakat yang melakukan pelayanan sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak usah mengantri dan menunggu pelayanan, cukup melalui aplikas iini masyarakat bisa menunggu dirumah dan menghemat biaya.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. **Buku-buku**

Amstrongg, Mischael, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Sofyan dan Haryanto*. Elex Media Komputindo. Jakartaa.

Aries Jaenuri, 19988, *Sistem Pelayanan Masyarakat*, Rinekka Cipta, Jakarta

Dwiyanto, Agus. 2008

*Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusatt Studi Kependudukan dan Kebijakan Universiitas Gajah Mada: Yogyakarta

Gulo, W. 20078. *“Metodologi Penelitian”,* yovita hardiwati, Cetakan kelima.Jakarta : PT Grasindoo

H.A.S. Moenir, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, jakarta\

 Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta:

 STIA LANPress.

Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Mangkunegara, Anwar Prabu . 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung

Muhammad Ardian Candra, Abu Talkah(2014).Kepemimpinan Lurah dalammeningkatkan partisipasi masyarakat di bidang pembangunandi Kelurahan.

Randhita, R. 2009. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadapKinerja Pegawai Dalam Organisasi Pemerintah Kelurahan.

Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori,*

1. **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang PelayananPublik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan