

Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kantor Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda)

Rachmat Hidayat*

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

18 August 2020

Received in revised form:

5 September 2020

Accepted:

18 December 2020

Keyword:

The Effectiveness, Administration Services

Kata Kunci:

Efektivitas, Layanan Administrasi

ABSTRACT

Sungai Pinang District Airport Village as the area device carrying out the tasks of the ministry that includes 4 (four) field which consists of the Government, the field of development and areas of society. Public Services are the focus of the study discipline of public administration in Indonesia is still a problem that need to gain attention and a comprehensive solution where the various demands of public services as a sign of community daily dissatisfaction. Services is one of the cornerstones of the efforts of the customer satisfaction and is a necessity which it must be optimized either by individual or organization that provides services. the purpose of this study was to determine and analyze the work ability well as an inhibiting factor and supporting factors. The results showed that the quality of work discipline government officials sufficient can provide effective services to the community, so that every community who need services can be easily serviced. The process of services in general are in accordance with the expectations of society, but sometimes the service still lacking because of factors which are not unexpected. The sense of justice given by Neighborhoods Bandara undifferentiated over status and economic level, but who apply first will be the first to be served.

ABSTRAK

Desa Bandara Kecamatan Sungai Pinang sebagai perangkat daerah melaksanakan tugas kementerian yang meliputi 4 (empat) bidang yang terdiri dari Pemerintah, bidang pembangunan dan bidang masyarakat. Pelayanan Publik yang menjadi fokus studi disiplin administrasi publik di Indonesia masih menjadi masalah yang perlu mendapatkan perhatian dan solusi komprehensif dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat sehari-hari. Layanan adalah salah satu landasan upaya kepuasan pelanggan dan merupakan suatu keharusan yang harus dioptimalkan baik oleh individu atau organisasi yang menyediakan layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan dan menganalisis kemampuan kerja dengan baik sebagai faktor penghambat dan faktor pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja disiplin pejabat pemerintah yang memadai dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat, sehingga setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat dengan mudah dilayani. Proses pelayanan secara umum sudah sesuai dengan harapan masyarakat, namun terkadang pelayanan masih kurang karena faktor yang tidak terduga. Rasa keadilan yang diberikan oleh Lingkungan Bandara tidak terdiferensiasi atas status dan tingkat ekonomi, tetapi yang mendaftar pertama akan menjadi yang pertama dilayani.

* Corresponding author: RachmatHidayat@ymail.com

Pendahuluan

Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang sebagai perangkat daerah melaksanakan tugas-tugas pelayanan yang meliputi 4 (empat) Bidang yang terdiri dari Bidang Pemerintahan, Bidang Pembangunan, dan Bidang Kemasyarakatan. Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat sehari-sehari banyak kita lihat.

Penulis memilih judul ini dengan melihat di lapangan yaitu pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan administrasi pada Kantor Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang masih terdapat kekurangan sehingga tidak maksimal dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, tidak adanya ketepatan waktu jam kerja yang dilakukan oleh para pegawai seperti ada beberapa pegawai yang tidak tepat waktu pada jam kerja dan pulang lebih awal dari jam yang telah ditentukan, kurangnya pegawai yang memiliki kualitas kinerja yang baik seperti ada beberapa pegawai Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang yang hanya lulusan SLTA, sehingga keterbatasannya pegawai yang ada di kelurahan tersebut menyebabkan kurangnya efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai dalam usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh masyarakat tidak terlaksana dengan baik.

Masih banyaknya pegawai yang datang di kantor tidak tepat waktu atau terlambat sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan menjadi lambat dan tidak efektif. Selain itu sebagian pegawai juga terlihat keluar kantor sebelum jam kerja selesai untuk keperluan pribadi. Dilandasi dengan moral kerja yang tinggi maka, akan melahirkan kinerja pegawai yang tinggi pula. Faktor lain yang dapat menentukan tingginya kinerja pegawai dalam melakukan tugas dan fungsi adalah peran dari pimpinan unit organisasi dalam mengarahkan, mengawasi, serta memotivasi para bawahannya sehingga pegawai tersebut memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dalam penelitian tentang implementasi kinerja pegawai kelurahan bandara kecamatan sungai pinang kota samarinda, penulis memberikan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi kemampuan kerja dalam hal ini tugas dan fungsi pelayanan administrasi adalah:
 - a. Kesederhanaan
 - b. Kejelasan dan kepastian
 - c. waktu
 - d. Keadilan pelayanan
2. Apa yang menjadi Faktor-faktor penghambat dan pendukung tugas dan fungsi pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan apa yang sedang diteliti dan berusaha untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendalam tentang apa yang diteliti dan berusaha untuk menjadi pokok pembahasan, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif diartikan sebagai pendekatan yang menghasilkan data, tulisan dan tingkah laku yang didapat dari apa yang diamati (Hadari Nawawi, 1994 ; 203).

Analisis data menurut (Sanapiah Faisal (1999 ; 255-258) terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu :

1. Reduksi data (*data reduction*) yang merupakan proses merangkum, mengiktisarkan atau menyeleksi data dari catatan lapangan yang kemudian dimasukkan dalam kategori tema yang mana, fokus atau konsen pada permasalahan yang mana sesuai dengan fokus penelitian.
2. Penyajian data (*data display*) merupakan proses penyajian data kedalam sejumlah matrik yang sesuai yang berfungsi untuk memetakan data yang telah direduksi, juga untuk memudahkan mengkonstruksi ke dalam rangka, menuturkan, menyimpulkan dan menginterpretasikan data.
3. Menarik kesimpulan, yaitu membuat suatu kesimpulan sementara yang dapat dijadikan sebagai suatu pembekalan dalam melaksanakan penelitian untuk memberikan penafsiran dari data yang diperoleh terutama data yang berhubungan dengan fokus penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan dengan longgar, tetap terbuka tetapi semakin lama semakin rinci, berdasarkan kesimpulan-kesimpulan data yang diperoleh dilapangan dan mengakar dengan kokoh. Data yang diperoleh dilapangan, disajikan sedemikian rupa, kemudian dianalisa terhadap data tersebut untuk memperoleh hasil yang sebenarnya.

Apabila analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, maka analisis datanya akan lebih banyak menggunakan kata-kata, data-data yang berupa angka atau tabel guna menunjang kelengkapan data dan penelitian harus mampu mengembangkan analisa yang obyektif dengan nilai ilmiah yang tinggi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Peran aparat pemerintah desa merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Kelurahan/Desa, Pemerintah Kelurahan adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah Kelurahan dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pembuatan/pengurusan Surat Keterangan/Administrasi merupakan dokumen yang diperlukan oleh masyarakat guna mengurus berbagai keperluan, seperti untuk meringankan biaya di rumah sakit, beasiswa, pembuatan kartu penduduk dan lainnya. Prosedur pelayanan

di Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda sama dengan prosedur pelayanan yang ada di kelurahan lain.

Adapun prosedur dalam pelayanan Surat Keterangan (pembuatan KK, KTP, SKTM, Domisili, IMB dan lain-lain) yang di butuhkan oleh masyarakat di Kantor Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda, antara lain :

Kesederhanaan Pelayanan

Kesederhanaan pelayanan di Tingkat Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda dapat dikatakan berjalan baik yakni pengurusan Surat Keterangan (pembuatan KK, KTP, SKTM, Domisili, IMB dan lain-lain). Hal ini di sampaikan oleh Sekretaris Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda bahwa :

"alur permohonan dimulai dari tingkat kelurahan, si pemohon diminta untuk memenuhi persyaratan yang telah ditentukan, khusus untuk pembuatan Surat Keterangan,"

Dengan adanya alur permohonan dalam pengurusan Surat Keterangan dan sebagainya diharapkan masyarakat dengan mudah mengurus SK (pembuatan KK, KTP, SKTM, Domisili, IMB dan lain-lain) bagi yang memerlukan. Kesederhanaan pelayanan dalam hal ini sangatlah membantu bagi masyarakat dimana proses pelayanan dilakukan dengan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan tanpa ada kesan berbelitbelit dari pihak pelayan dalam arti aparat pemerintah setempat.

Kejelasan Pelayanan

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, aparat pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab dengan tugas serta tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan. Pihak pelaksana pelayanan harus bisa menjelaskan secara rinci prosedur serta persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus Surat Keterangan (pembuatan KK, KTP, SKTM, Domisili, IMB dan lain-lain) yang berhubungan dengan Kantor kelurahan diminta atau tidak diminta aparat pelaksana harus melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya.

Prosedur tersebut diatas telah di sosialisasikan dan diketahui oleh seluruh masyarakat Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. Menurut Bapak. RR Salah satu penduduk Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda :

"Prosedur pelayanan yang ada di Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang memang telah diketahui seluruh lapisan masyarakat yang ada terutama keluarga yang kurang mampu. Masyarakat setempatpun dalam hal pengurusan Surat Keterangan, terlebih dahulu harus ke Kantor kelurahan untuk mengambil melengkapi berkas yang diperlukan".

Hal senada dikatakan juga oleh Ibu LT, beliau mengatakan :

"untuk pengurusan Surat Keterangan saya rasa kebanyakan warga yang biasa mengurusnya sudah mengetahuinya, biasanya kami hanya ke kantor kelurahan dan akan diberitahukan apa-apa yang menjadi persyaratannya".

Dengan adanya persyaratan yang sedemikian rupa pihak pelayananpun akan senang menjalankan tugasnya jika masyarakat tidak melakukan hal-hal yang bertentangan dengan prosedur yang berlaku.

Pengurusan Surat Keterangan (pembuatan KK, KTP, SKTM, Domisili, IMB dan lain-lain) merupakan hal yang sangat penting bagi yang memerlukan, oleh karena itu dari pihak masyarakat mengharapkan pihak pemerintah setempat lebih memperhatikan kepastian dalam hal pengurusan pengantar pembuatan Surat Keterangan bagi masyarakat. Bapak PL mengungkapkan bahwa :

"saya mengharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan formal yang diterapkan. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal serta dianggap memenuhi sendi-sendi pelayanan sangat diharapkan masyarakat sehingga aparat pelayanan bisa konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan tanpa ada kendala apapun" Penulis melanjutkan wawancara terhadap seorang informan Bapak KT beliau mengatakan : sejauh ini dalam segi keamana dalam pelayanan di kelurahan, apalagi mengenai Surat Keterangan dapat diterima di Instansi lain, baik puskesmas, rumah sakit, perguruan tinggi dan lainnya."

Kepastian Waktu Pelayanan

Pemberian pelayanan di Kantor kelurahan harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Namun, pelayanan di tingkat kelurahan cenderung mengulur-ulur waktu pelayanan. Banyak aparat/pejabat pemberi pelayanan melakukan pelayanan sesuka hati mereka. Hal ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat. AR selaku salah satu tokoh masyarakat di kelurahan Bandara kecamatan sungai pinang beliau mengatakan:

"Pelayanan di Kantor keluraha berjalan lama dan berbelit-belit disebabkan karena tidak jelas dan tegasnya pembagian wewenang, inkonsistensi pembagian kerja, serta sikap pimpinan kantor yang sewenang-wenang memberikan tugas kepada aparat bawahan tanpa memperhitungkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan, dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat"

Berbeda lagi dengan pernyataan yang di ungkapkan oleh Sintia salah satu warga kelurahan bandara kecamatan sungai pinang: "saya sedikit kecewa dengan layanan kantor kelurahan yang tak jelas. kelurahan berjanji jam sekian Surat Keterangan saya sudah jadi. Namun pada waktu yang dijanjikan belum jadi. Mengulur waktunya bisa lama."

Hal berbeda dikatakan oleh seorang masyarakat yang juga pernah mengurus Surat Ijin Mendirikan Bangunan yaitu Bapak Joni beliau mengatakan :

"waktu saya mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu, saya tidak mengalami hambatan berarti, karena saya sudah pernah mengurus sebelumnya, saya telah mengetahui persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dipenuhi jadi tidak mengalami kesulitan yang berarti."

Untuk mempertajam informasi, penulis mewawancarai Sekretaris kelurahan Bandara kecamatan sungai pinang, dimana beliau mengatakan :

"Untuk efesiennya pelayanan di kantor kelurahan kami selaku pimpinan, memberi arahan kepada bawahan untuk bekerja secara maksimal agar tidak terjadi keluhan-keluhan di masyarakat, memang perlu diakui masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanan namun kami terus berusaha memperbaikinya dengan meminta kritikan dan saran dari masyarakat untuk membangun pelayanan yang lebih baik."

Dari keterangan diatas, dapat dikatakan bahwa proses pelayanan di kantor kelurahan Bandara kecamatan sungai pinang sampai saat ini belum maksimal dan belum memenuhi standar pelayanan umum yang ada. Hal ini dimulai dengan proses kesederhanaan dalam pelayanan yang bisa dikatakan sangat bertolak belakang dengan prosedur pelayanan yang ada. Oleh karena itu, pihak pemerintah kelurahan Bandara kecamatan sungai pinang sebaiknya lebih banyak melakukan evaluasi terhadap kinerja dan akuntabilitas aparat pelaksana pelayanan umum di Kantor kelurahan Bandara kecamatan sungai pinang dalam agar pelayanan umum yang mengutamakan kepuasan masyarakat dapat terlaksana.

Keadilan Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Namun kadang kala terjadi perselisihan antara masyarakat dan aparat pemberi pelayanan, hal ini sering terjadi karena kurangnya komunikasi antara penerima dan pemberi pelayanan secara berkesinambungan dan terbuka. Bapak Suwarno mengutarakan :

"Rasa Ketidakadilan kepada masyarakat dalam pelayanan sering terjadi disebabkan karena tidak adanya ikatan emosional antara aparat/petugas pelayanan dengan masyarakat bahwa pelayanan adalah untuk kepentingan bersama, masih ada anggapan bahwa masyarakat yang butuh, sehingga masih dijumpai cara-cara mempersulit masyarakat sehingga sering kali masyarakat dibuat bingung karena tidak jelasnya prosedur pelayanan."

Hal yang sedikit berbeda dengan penuturan yang dikemukakan oleh bapak Hadiman, beliau mengatakan :

"pengalaman saya dalam mengurus Surat Keterangan pembuatan kartu keluarga beberapa waktu lalu, saya melihat aparat tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memang perlu saya katakan bahwa perlu adanya prosedur yang jelas untuk melakukan pengurusan sesuatu yang berhubungan di keluarga. Saya juga merasa hukum tua tidak membeda-bedakan masyarakat yang meminta pelayanan. Sehingga tidak ada masyarakat yang merasa "dianaktirikan".

Penutup

Kesimpulan

Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan Publik Di Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda, Secara umum dapat dijelaskan bahwa untuk mewujudkan efektivitas pelayanan umum dari aparat pemerintah terhadap warga masyarakat pengguna jasa pelayanan. Terlepas dari pengaruh kualitas disiplin kerja aparat pemerintah setempat.

Dengan disiplin kerja aparat Pemerintah yang memadai, maka birokrat di tingkat kelurahan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif. Proses pelayanan umum cenderung ditentukan oleh tingkat kedisiplinan aparat dalam melayani kepentingan masyarakat. Adanya disiplin kerja yang baik akan menciptakan interaksi yang harmonis, baik antara aparat dengan sesama aparat birokrasi maupun antara aparat dengan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda pada umumnya berdasarkan pada :

1. Kesederhanaan Pelayanan
2. Kejelasan dan Keamanan Kepastian Pelayanan
3. Kepastian waktu dalam Pelayanan
4. Keadilan dan Keterbukaan Dalam Pelayanan

Sesuai dengan prosedur diatas yang telah ditetapkan, masyarakat menginginkan agar adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dengan jelas dari hasil wawancara yang rata-rata memberikan masukan agar proses pelayanan lebih mengutamakan kualitas dan kuantitas bagi kepuasan masyarakat.

Saran

Dalam kesempatan ini penulis akan mengemukakan beberapa saran yang dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang dalam usaha pemerintah Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda khususnya aparat Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Aparat pemerintah Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat teknis maupun Non Teknis dengan harapan terciptanya pegawai yang terampil dan selanjutnya akan menciptakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.
2. Selain itu, sebagai pimpinan pemerintahan di Kantor Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda agar lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada oknum pegawai yang melanggar peraturan, tanpa melupakan untuk memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi. Dan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan, Lurah harus senantiasa meminta laporan-laporan yang jelas mengenai tugas yang di bebankan kepada pegawai Kantor Kelurahan Bandara

Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda agar timbul rasa tanggungjawab dari pegawai atas tugas-tugas yang telah diberikan.

Daftar Pustaka

- Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2001. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Gajah Mada
- Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- J.S. Badudu, Sutan Mohammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Maleong, Lexi J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2000.
- Milles, Matthew B & A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia IV-Press.
- Moekijat. *Kamus Kepegawaian*. Bandung, 1984.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Negara*. Penerbit Alfabet, Bandung.
- P. Siagian, Sondang. 2003. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Rose, Adhitya D. 2011. *Studi Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Di Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda*.
- Silalahi, Ulbert. 2003. *Studi Tentang Ilmu Administrasi, Konsep, Teori, dan Dimensi*, Sinar Baru Algensindo. Bandung.
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak, M.M., M.Pd., dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. 2008. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Widjaya, A. W. 2002. *Pemerintah Desa dan Administrasi Desa Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 (Sebuah Tinjauan)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yenny dan Peter Salim. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Sinar Grafika, Jakarta. 1991.

Dokumen-dokumen :

Anonim, *Undang-Undang Dasar 1945*. Penerbit Karya Utama, Surabaya 2004.

....., *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974*. Tentang Otonomi Daerah, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta 1980.

....., *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999*. Tentang Otonomi Daerah, Penerbit Sinar Grafika Offset, Jakarta 1999.

....., *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999*. Pokok-Pokok Kepegawaian, Sinar Grafika, 2003.

....., *Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004*. Tentang Pemerintahan Daerah, Penerbit Citra Utara, Bandung 2004.

....., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Penerbitan dan Percetakan Balai Pustaka, 2007.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005. Tentang Kelurahan