

**DAMPAK PEMEKARAN WILAYAH DESA TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Di Desa Kaumbu Kecamatan Wolowa Kabupaten Buton)**

**Oleh: Mega Ardana Anaisa, Juhaepa, dan Sarpin**

**Abstrak**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah 1). Bagaimanakah dampak pemekaran Desa Kaumbu terhadap pelayanan publik setelah terbentuk menjadi Desa baru dan 2). Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Desa Kaumbu Kecamatan Wolowa Kabupaten Buton. Tujuan dari penelitian ini adalah : 1). Untuk mengetahui dampak pemekaran Desa Kaumbu terhadap pelayanan publik setelah terbentuk menjadi Desa baru dan 2). Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Desa Kaumbu Kecamatan Wolowa Kabupaten Buton. Penelitian ini telah dilaksanakan di Desa Kaumbu, Kecamatan Wolowa, Kabupaten Buton. Informan penelitian diperoleh dengan menggunakan purposive sampling (disengaja). Informan yang telah diambil dalam penelitian ini sebanyak 15 orang dan data penelitian ini diperoleh melalui observasi (pengamatan), interview (wawancara) dan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Dampak pemekaran wilayah Desa terhadap pelayanan publik pada Desa Kaumbu berdampak positif dan negatif terhadap masyarakat Desa Kaumbu terkait pelayanan di bidang administrasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Desa kaumbu adalah 1). Rendahnya tingkat pendidikan dan Keterampilan Aparat dan Masyarakat Desa kaumbu dan 2). Kurangnya sarana dan prasarana di Kantor Desa Kaumbu.

**Kata Kunci:** Pemekaran Wilayah, Pelayanan Publik.

---

**PENDAHULUAN**

Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dibagi dalam daerah, provinsi, kabupaten, dan kota diartikan sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas daerah tertentu, berwenang mengatur dan mengurus segala bentuk kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam ikatan wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Sampai pada tahun 1998, wilayah NKRI dibagi kedalam 27 Provinsi. Namun demikian, berdasarkan aspirasi yang berkembang di masyarakat mengenai demokratisasi dan pemekaran wilayah, saat ini di Indonesia telah di bagi dalam 33 Provinsi dan 349 daerah kabupaten serta 91 kota dalam satu provinsi yang mengalami pemekaran. Dengan demikian daerah dapat berprakarsa sesuai dengan potensi daerah yang dimiliki dan dapat mengembangkan semua yang menjadi potensi daerah dalam rangka

memajukan kesejahteraan masyarakat dengan tetap mengedepankan menjaga persatuan dan kesatuan bangsa (Bappenas dan Litbang Kompas).

Otonomi daerah memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur urusan rumah tangganya sesuai dengan potensi yang dimiliki oleh daerah. Menurut Manan: “Otonomi adalah kebebasan dan kemandirian (*vrijheid* dan *zelfsatndigheid*) satuan pemerintahan lebih rendah untuk mengatur dan mengurus sebagian urusan pemerintahan”. Otonomi ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik, ketersediaan fasilitas umum yang memadai dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, peningkatan kesejahteraan hidup bagi seluruh masyarakat di daerah, serta partisipasi masyarakat dalam menciptakan suasana yang demokratis di daerah semakin berkembang, juga keterjalinan komunikasi yang seimbang dan berkualitas antara pemerintah daerah, DPRD dan masyarakat, dalam mendorong kesuksesan daerah itu sendiri.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan itu adalah adanya ruang dan kesempatan bagi pemerintah daerah untuk melakukan pemekaran wilayah sebagai suatu wujud dari proses pelaksanaan otonomi. Pemekaran wilayah tersebut berupa pemekaran kecamatan dan pemekaran Desa/kelurahan.

“Tujuan pembentukan, pemekaran, penghapusan dan penggabungan daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan, percepatan demokrasi, percepatan perekonomian daerah, percepatan pengelolaan potensi daerah, peningkatan keamanan dan ketertiban, serta peningkatan hubungan serasi antara pusat dan daerah”. Terkait dengan pemekaran Desa, dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2006 tentang Pembentukan, Penghapusan, Penggabungan Desa dan Perubahan Status Desa menjadi Kelurahan, Pasal 2 menyatakan bahwa: “Pembentukan Desa bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat”.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dengan adanya pemekaran Desa, diharapkan pelayanan terhadap masyarakat akan menjadi lebih baik. Dari perubahan tersebut dampak yang dapat dinikmati oleh masyarakat dengan adanya pemekaran Desa adalah masyarakat dapat lebih cepat dalam pelayanan dan lebih efisien dalam melakukan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Desa Kaumbu Kecamatan Wolowa Kabupaten Buton merupakan sebuah Desa yang telah terbentuk menjadi sebuah Desa baru setelah pemekaran dari Desa Wolowa, Kecamatan Pasarwajo pada tahun 2002 dengan jumlah penduduk sebanyak 782 jiwa. Keadaan ekonomi di Desa Kaumbu ini memang tidak stabil karena kebanyakan penduduk setempat bekerja dibidang pertanian dan nelayan (yang bersifat tradisional dan berskala kecil dengan tingkat pendapatan rendah) yang juga merupakan potensi sumberdaya alam dari Desa Kaumbu (pertanian dan perikanan). Alasan dimekarkannya Desa Kaumbu ini adalah pertama, karena jarak dari Desa induk terlalu jauh sehingga sulit untuk ditempuh masyarakat setempat, yang kedua adalah agar pelayanan kepada masyarakat dapat lebih cepat dan efisien serta tidak berbelit-belit, dan yang ketiga adalah agar bantuan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada tiap-tiap Desa dapat dibagikan secara merata kepada masyarakat yang membutuhkan.

Tetapi dari terbentuknya Desa ini hingga sekarang tidak begitu jelas terlihat perkembangannya baik pada masyarakat setempat ataupun Desa itu sendiri, apakah karena pelayanan dari Desa yang tidak begitu maksimal atau merata kepada masyarakat ataukah ada faktor penghambat lain yang menghambat kemajuan Desa Kaumbu ini. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis dilapangan, penulis melihat bahwa ada sebuah masalah yang ada pada Desa Kaumbu ini, yakni masyarakat setempat sering mengeluh atas jarak tempuh yang begitu jauh antara Kantor Desa dari tempat bermukim warga sehingga menyebabkan masyarakat pada Desa Kaumbu ini malas untuk mengurus sesuatu di Kantor Desa.

Berdasarkan uraian di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut yang pertama adalah bagaimanakah dampak pemekaran Desa Kaumbu terhadap pelayanan publik setelah terbentuk menjadi Desa baru dan yang kedua apakah faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Desa Kaumbu Kecamatan Wolowa Kabupaten Buton. Tujuan dari penelitian ini adalah pertama untuk mengetahui dampak pemekaran Desa Kaumbu terhadap pelayanan publik setelah terbentuk menjadi Desa baru dan yang

kedua untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Desa Kaumbu Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Kaumbu, Kecamatan Wolowa, Kabupaten Buton. Dipilihnya Desa ini karena Desa kaumbu ini merupakan salah satu Desa pemekaran. Peneliti memilih Desa ini karena berdasarkan observasi awal, dapat dilihat bahwa masyarakat pada Desa ini sering mengeluh tentang pelayanan yang diberikan oleh perangkat Desa selain itu masyarakat dan Desa ini juga tidak terlihat berkembang baik itu dari segi ekonomi, sosial, pendidikan dan sebagainya sehingga peneliti menetapkan penelitiannya pada Desa Kaumbu ini.

Subyek dalam penelitian ini dibagi atas dua yaitu aparat ditingkat Desa dan masyarakat setempat yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Kaumbu (berdasarkan data registrasi Desa Kaumbu). Informan penelitian diperoleh dengan menggunakan purposive sampling (disengaja) dengan pertimbangan bahwa informan penelitian bersedia memberikan keterangan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian. Informan yang telah diambil dalam penelitian ini sebanyak 10 orang dari masyarakat setempat dan 5 orang dari perangkat Desa. Sehingga jumlah informan pada penelitian ini adalah 15 orang.

Jenis data dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Jenis data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat atau gambar. Namun pada penelitian ini juga menggunakan data kuantitatif tetapi tidak cenderung melainkan data dalam bentuk tabel seperti data kependudukan dan sejenisnya.

Sumber data pada penelitian ini adalah 1). Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yang berhubungan dengan permasalahan penelitian dan 2). Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dengan memanfaatkan sumber-sumber yang berkaitan dan dapat mendukung objek yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan berbagai teknik yaitu sebagai berikut: Studi kepustakaan, yaitu dengan mempelajari buku-buku literatur peraturan perundang-undangan dan dokumen-dokumen lainnya yang ada hubungann dengan penelitian ini. Penelitian lapangan, yaitu dengan mengumpulkan data dan fakta secara langsung guna mendapatkan data-data primer, melalui: Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab kepada sasaran penelitian untuk memperoleh data yang lebih akurat dari informan. Pengamatan langsung (observasi) yaitu melakukan pengamatan

secara langsung terhadap obyek yang akan diteliti serta memperhatikan hal-hal mendukung lainnya.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu data yang telah dihimpun dan dikumpulkan baik primer maupun sekunder selanjutnya disusun dan dianalisis dengan cara dideskripsikan untuk kemudian dapat diambil sebuah kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan yang diteliti. Sehingga Pengambilan keputusan dalam penelitian ini dilakukan secara induktif, yaitu dari data dan fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang kongkret lalu kemudian dideskripsikan dan disimpulkan.

## **PEMBAHASAN**

### **Dampak Pemekaran Terhadap Pelayanan Administrasi Desa**

Kebijakan pemekaran Desa pada dasarnya bertujuan untuk lebih mendekatkan jarak antara pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan, meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat Desa, dengan kata lain meningkatnya tingkat kesejahteraan masyarakat Desa yang di mekarkan.

#### **1. Dampak positif**

Tujuan dilaksanakannya pemekaran daerah adalah diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Tujuan akhir kepada masyarakat melalui seluruh instansi atau lembaga-lembaga pemerintah pada hakekatnya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam bidang administrasi atau kepengurusan dokumen (surat-surat) seperti pelayanan administrasi kependudukan yang diterima masyarakat.

Terjadinya suatu pemekaran dapat menimbulkan dampak yang positif dan negatif. namun pada dasarnya dimekarkannya suatu Desa adalah agar Desa yang dimekarkan dapat menjadi sebuah Desa yang lebih baik lagi dari yang sebelumnya. Dari hasil penelitian Aparat Desa telah menunjukkan bahwa pihak Aparat Desa Kaumbu telah berusaha memenuhi kebutuhan layanan yang di keluhkan oleh masyarakat khususnya di bidang pengurusan administrasi dan antusias masyarakat Desa Kaumbu cukup meningkat setelah Kantor Desa berada ditengah pemukiman warga. Setelah adanya pemekaran wilayah Desa, salah satu dampak positif yang dapat dirasakan oleh masyarakat adalah kepengurusan dibidang administrasi yang cukup baik di mata masyarakat yakni prosesnya berjalan cepat dan hasilnya dapat langsung diterima oleh masyarakat yang membutuhkannya.

Pada saat melakukan wawancara dengan para responden, peneliti menemukan beberapa hasil penelitian terkait pelayanan administrasi secara

khusus seperti: pembuatan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk), pembuatan surat pengantar, surat keterangan tidak mampu, dan sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah.

Dalam penelitian dari 4 bidang administrasi tersebut diatas adalah berdasarkan hasil wawancara dengan responden terkait pelayanan administrasi yang pernah diterima oleh responden dan dampak yang masyarakat rasakan cukup memuaskan tidak ditemui hambatan yang sulit atas apa yang mereka butuhkan sehingga dapat terselesaikan dengan cepat.

## **2. Dampak negatif**

### **a. Pelayanannya belum optimal**

Namun dilain pihak ada beberapa responden yang mengatakan bahwa pelayanan administasi yang diberikan oleh Aparat Desa Kaumbu masih belum terlaksana dengan baik karena masih ada beberapa pihak masyarakat yang belum puas dengan pelayanan administasi yang diberikan meskipun ada beberapa dari responden mengatakan bahwa setelah terjadinya pemekaran pelayanan administasi yang dirasakan oleh masyarakat Desa Kaumbu sudah cukup baik terlaksana.

Hal tersebut di atas dikarenakan ada beberapa masyarakat yang ingin kepengurusannya langsung terselesaikan sementara untuk mendapatkan pelayanan harus melalui prosedur-prosedur yang telah ditetapkan, jika permintaan yang bersangkutan bias langsung ditindak lanjuti maka prosesnya akan cepat terselesaikan begitu pula sebaliknya.

## **Faktor Yang Memengaruhi Pelayanan Publik Di Desa Kaumbu**

### **1. Latar Belakang Pendidikan Dan Keterampilan Masyarakat Dan Aparat Desa**

Kurangnya sumber daya manusia aparat pemerintah Desa Kaumbu dan masyarakat secara umum yang ada di Desa Kaumbu merupakan salah satu penghambat terbentuknya masyarakat yang sejahtera dan Desa yang berkembang. Dan berdasarkan penelitan yang diperoleh ada beberapa anak putus sekolah, dan kenakalan remaja cenderung meningkat. Oleh karena itu sangat diharapkan peran pemerintah Desa Kaumbu bekerjasama dengan pemerintah kecamatan dalam menangani masalah pembangunan di bidang pendidikan tersebut khususnya dalam pengembangan sumberdaya manusia, meningkatkan pengetahuan keterampilan masyarakat, melalui berbagai bentuk pelatihan dan sosialisasi. Sehingga ada pengalaman, wawasan, dan keterampilan yang luas bagi pemerintah Desa Kaumbu dalam menjalankan pemerintahan dan begitu juga dengan masyarakat secara umum.

Menurut hasil penelitian, yang menjadi akibat dari rendahnya tingkat pendidikan adalah terbentuknya sumber daya mausia yang tidak memiliki potensi diri untuk mengembangkan diri sendiri terlebih lagi untuk orang lain.

Sehingga mengakibatkan pola kehidupan yang tidak berkembang menuju kesejahteraan. Rendahnya pendidikan akan mempengaruhi rendahnya wawasan dan pengetahuan. Contohnya dalam pengambilan kebijakan untuk menyelesaikan permasalahan pemerintahan yang ada di Desa, pemerintah Desa Kaumbu harus memiliki sumberdaya manusia yang berkualitas, dan tentunya dengan latar belakang pendidikan yang memadai.

Namun bukan hanya tingkat pendidikan dari Aparat Desa saja yang menjadi kendala dalam memaksimalkan pelayanan yang ada di Kantor Desa tetapi tingkat pendidikan dari masyarakat setempat juga dapat mempengaruhi terlaksananya suatu pelayanan. Dari hasil penelitian dilapangan juga ditemukan beberapa pernyataan dari nara sumber yang dapat menghambat pelayanan karena kurangnya tingkat pendidikan dari masyarakat itu sendiri.

Selain tingkat pendidikan, kendala lainnya juga terdapat pada keterampilan yang dimiliki oleh Aparat Desa Kaumbu terkait pemberian pelayanan yang tidak optimal kepada masyarakat. Salah satu keterampilan yang harus dimiliki oleh pihak aparat desa adalah pengoperasian komputer dan printer karena dalam melaksanakan pelayanan administrasi selalu menggunakan kedua barang elektronik ini sehingga dibutuhkan ketrampilan dan kemampuan yang lebih dibidang ini. perlu adanya sosialisai dari instansi terkait agar keterampilan pihak Aparat Desa Kaumbu dapat bertambah sehingga kendala-kendala yang ada khususnya dibidang administrasi dapat teratasi.

## **2. Kurangnya Sarana Dan Prasarana di Kantor Desa**

kurangnya sarana dan prasarana di Kantor Desa Kaumbu juga menjadi salah satu factor terhambatnya pelayanan karena sarana dan prasarana merupakan salah satu pendukung berjalanya suatu pelayanan publik. Sudah selayaknya sarana dan prasarana yang ada di satu Desa harus dilengkapi agar pelayanan yang diberikan dapat terlaksana sesuai yang di harapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis selama melakukan penelitian di Desa Kaumbu masih ada beberapa sarana di Kantor Desa yang perlu di lengkapi seperti pengadaan lemari arsip, penambahan satu unit printer, satu unit komputer dan satu unit TV sebagai hiburan untuk Aparat Desa ketika melaksanakan tugas mereka di Kantor Desa.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Dampak pemekaran wilayah Desa terhadap pelayanan publik pada Desa Kaumbu berdampak positif dan negatif terhadap masyarakat Desa Kaumbu. Namun dampak yang paling dirasakan oleh masyarakat adalah dampak positif mengingat tujuan utama dimekarkannya Desa Kaumbu adalah karena jarak tempuh ke kantor Desa sebelum pemekaran sangat jauh. Sehingga mengakibatkan masyarakat setempat sulit untuk mengurus sesuatu di kantor Desa. Pelayanan publik setelah pemekaran Desa Kaumbu yang diterima oleh masyarakat mengalami perubahan dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat setempat walaupun pelaksanaannya belum maksimal. Setelah adanya pemekaran wilayah pelayanan publik masyarakat mengalami perubahan dan peningkatan baik itu dibidang sosial, ekonomi, budaya, pendidikan, kesehatan dan pelayanan administrasi.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Desa kaumbu adalah: rendahnya tingkat pendidikan dan keterampilan aparat dan masyarakat Desa Kaumbu, dan Kurangnya sarana dan prasarana di Kantor Desa Kaumbu.

### **Saran**

1. Kepada Aparat Desa Kaumbu diharapkan dengan adanya pemekaran Desa ini, agar lebih memperhatikan peningkatan dan pengarahannya terhadap masyarakat dalam berbagai bidang kehidupan sosial terutama dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta mempertimbangkan suara mayoritas masyarakat guna terbentuknya masyarakat yang sejahtera dan Desa yang berkembang.
2. Kepada Aparat Desa Kaumbu diharapkan agar selalu meningkatkan semangat untuk mengembangkan pelayanan publik sebagai usaha untuk memajukan kehidupan sosial masyarakat serta berupaya meningkatkan sumberdaya manusia (SDM), keterampilan dan kemampuan Aparat Desa, dan melengkapi sarana dan prasarana di Kantor Desa sehingga hambatan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dapat teratasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- Betteng, M. 2010, *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Sektor Pembangkitan Kendari*. UHO Kendari..

- Beratha, I Nyoman, 1992, *Pembangunan Desa Berwawasan Lingkungan*. Bumi Aksara Jakarta.
- Desy Tri Unjung Sari, 2010, *Terbentuknya Suatu Wilayah Kecamatan : Studi Kasus Kecamatan Sempol di Kabupaten Bondowoso*, Fakultas Sastra Universitas Jember.
- Elvike, M. D. 2010, *Kebijakan Pemekaran Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat*. UGM, Yogyakarta.
- Huda, N. 2009. *Otonomi Daerah*. Cet. Kedua. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Juanda. 2007. *Hukum Pemerintahan Daerah*. Cet. Pertama. Balai Pustaka. Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1995. *Kamus Bahasa Indonesia*. Depdikbud. Balai Pustaka Jakarta.
- Koentjaraningrat, 2001, *Kebudayaan Dan Mentalitas Pembangunan*, PT Gramedia.
- Lukman, S. 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*, STIA-LAN Press, Jakarta.
- Manan, Bagir. 2002. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Penerbit Pusat Studi Hukum
- Moenir, H.A.S., 2002 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara,, Jakarta.
- Mohtar. 1997 *Politik Birokrasi dan Pembangunan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Parera, F.M, dkk. 2000, *Demokrasi Dan Otonomi, Mencegah Disintegrasi Bangsa*. PT. Kompas Media Nusantara Jakarta.
- Puspitosari. 2012. *Filosofis Pelayanan Publik*. Cet. Kedua. Setara Press. Malang.
- Purwadarminto, 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta.
- Raharjo, 1999, *Pengantar Sosiologi Pedesaan Dan Pertanian*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Ratnawati, T. 2009. *Pemekaran Daerah*. Cet. Pertama. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Rianto, D.R. 2007. *Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan di Sektor Publik*. Jurnal Nasional Teknologi. ISSN : 1978 – 9777.
- Sadu, W. Tahir, I. 2006. *Prospek Pembangunan Desa*. Balai Pustaka Jakarta.
- Syukuri, F. A. 2010. *Standar Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, Indonesia Quality Reserch Agency (IQRA)*. Kreasi Wacana. Tangerang, Banten
- Usman., 1995. *Metode Penelitian Sosial*. Bumi Aksara, Jakarta
- Wasitiono, S. 2002. *Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan*. Citra Pindo,

Bandung.

Wijaya, Rina, 2003, *Forum Pengambilan Keputusan dalam Proses Perencanaan Pembangunan di Era Otonomi Daerah (Studi Kasus Di Kelurahan Jebres Kecamatan., Jebres Kota Surakarta)*, Tesis, Magister Perencanaan Kota dan Daerah, Universitas Gaaadjah Mada, Yogyakarta.

Waworuntu, 1997. *Dasar-Dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*. Gramedia, Jakarta.

Zainal, M. H. 2013. *Pelaksanaan Pemekaran Desa dan Pengaruhnya Terhadap Pelayanan Publik (Studi di Desa Kuang Baru Kecamatan Sakra Kabupaten Lombok Timur)*. Jurnal Ilmiah. 3 (4).

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Indonesia. Undang-Undang Tentang Pemerintahan Daerah. UU No. 23 Tahun 2014.

----- . Undang-Undang Tentang Pelayanan publik. UU No. 25 tahun 2009.

----- .Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

----- .Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 28 Tahun 2006 Tentang Pembentukan, Penghapusan, Penggabungan Desa Dan Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan.

----- . Peraturan Pemerintah No 72 tahun 2005 Tentang Desa.

----- . UU No.6 tahun 2014 tentang Desa.