

**KEMAMPUAN APARAT PEMERINTAH DESA DALAM  
PELAYANAN PUBLIK**

**(Sebuah Studi Diskriptif Kualitatif di Desa Nglaris Kecamatan Bener  
Kabupaten Purworejo)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**AGUS SUSISWO HERI SANTOSO**

**NIM. 12520167**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA (STPMD)  
“APMD” YOGYAKARTA  
2016**



## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana bukan merupakan hasil karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Saya menyatakan bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi dalam skripsi ini,

Yogyakarta, Februari 2016



Agus Susiswo Heri Santoso

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KEMAMPUAN APARAT PEMERINTAH DESA DALAM  
PELAYANAN PUBLIK**

**(Sebuah Studi Diskriptif Kualitatif di Desa Nglaris Kecamatan Bener  
Kabupaten Purworejo)**



Mengetahui

Dosen Pembimbing

Drs. Supardal, M.Si

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA (STPMD)  
"APMD" YOGYAKARTA  
2016**



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana (S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "AMPD" Yogyakarta pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 6 April 2016

Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD''APMD'' Yogyakarta

### TIM PENGUJI

NAMA

TANDA TANGAN

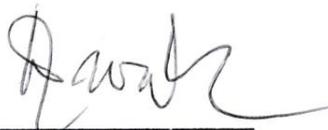
Drs. Supardal,M.Si  
Ketua/Penguji/Pembimbing



Dr.R.Widodo Triputro,MM.,M.Si  
Penguji Samping I



Dra.Herawati,MPA  
Penguji Samping II



Mengetahui  
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Gregorius Sahdan, S.IP,M.A

## **MOTTO**

“Tidak ada kekayaan melebihi akal, tidak ada kemelaratan melebihi kebodohan, kebijakan dan kebajikan adalah perisai terbaik”. (Aspinal)

“Bunga yang tidak akan layu sepanjang jaman adalah kebajikan”. (William Lowper)

“Ilmu yang tidak diamankan bagaikan tumbuhan rimbun yang tidak berbuah” (Hadist)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

- Bapak Sudirman dan Ibu Ngaisah, bapak dan ibu yang selalu menyayangi, mendoakan dan menginspirasi.
- Dewi Larasati, Istri yang selalu menyayangi, mendoakan, mendukung dan menginspirasi.
- Yusuf Ramdhan Ashshidiq, Faqihah Nurnajmina Maharani dan Zahran Muhammad Ahnaf, anak-anak saya yang selalu memberi kebahagiaan dan motivasi.
- Kepada keluarga dan pihak-pihak yang terus memberi inspirasi, motivasi, dan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT hanya karena pertolongan dan ijin-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Kemampuan Aparat Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik (Sebuah Studi Diskriptif Kualitatif Di Desa Nglaris Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo)”*. Penyusunan skripsi ini adalah untuk menyelesaikan studi strata satu dan untuk memperoleh gelar sebagai Sarjana dari Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “AMPD” Yogyakarta.

Penulisan skripsi tidak akan berhasil tanpa bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Habib Muhsin,S.Sos, selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “AMPD” Yogyakarta.
2. Bapak Gregorius Sahdan,S.IP,M.A selaku Ketua Program Studi Pembangunan Masyarakat Desa “AMPD” Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian untuk penulis;
3. Bapak Drs. Supardal,M.Si., Selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, petunjuk serta semangat untuk penyelesaian skripsi penulis ;

4. Seluruh Dosen Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “AMPD” Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis;
5. Kepala Desa Nglaris Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo beserta masyarakat Desa Nglaris yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan telah memberikan data untuk keperluan penelitian penulis;
6. Keluarga penulis yang telah memberikan doa dan dukungannya;
7. Teman-teman di Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “AMPD” Yogyakarta;
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang membantu menyelesaikan skripsi ini;

Atas segala bimbingan, semangat, inspirasi dan bantuannya, penulis ucapkan terimakasih semoga Allah Tuhan Yang Maha Esa membalas bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita.

Yogyakarta, Februari 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Bagan.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Sinopsis.....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Teori	
1. Kemampuan Aparat Pemerintah Desa .....	7
2. Administrasi Pemerintah Desa.....	17
3. Pelayanan Publik.....	30

4. Kapasitas Aparat dalam Penggunaan Komputer (Teknologi Informasi dan Komunikasi).....	34
F. Ruang Lingkup Penelitian .....	36
G. Metode Penelitian.....	37
1. Jenis Penelitian.....	37
2. Unit Analisis.....	38
3. Teknik Pengumpulan Data.....	39
4. Teknik Analisis Data.....	41

## **BAB II PROFIL DESA**

A. Kondisi Geografis Desa Nglaris.....	43
B. Sumber Daya Manusia Desa Nglaris .....	43
C. Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian.....	44
D. Data Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
E. Sarana dan prasarana di Desa Nglaris.....	46
F. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Nglaris.....	46

## **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Identitas Informan secara Umum.....	49
1. Deskripsi Informan berdasarkan Jabatan.....	49
2. Deskripsi Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
3. Deskripsi Informan berdasarkan Umur.....	51
B. Transparansi Kinerja Pelayanan Pemerintah Desa Nglaris.....	53
C. <i>Tangible</i> merupakan aspek yang dapat dinilai dan berwujud dalam pemberian pelayanan.....	60

D. Responsiveness merupakan kemampuan merespon atau ketanggapan yang dimiliki perangkat desa dalam memberikan layanan publik.....	65
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Simpulan.....	70
B. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Penduduk .....	44
Tabel 2. Data Mata Pencaharian Penduduk .....	44
Tabel 3. Data penduduk berdasarkan kelompok tingkat pendidikan.....	45
Tabel 4. Daftar Informan berdasarkan Jabatan.....	49
Tabel 5. Daftar Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
Tabel 6. Daftar Informan berdasarkan Umur.....	51
Tabel 7. Daftar Informan.....	52

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Nglaris.....	46
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Nglaris.....	46
Gambar 2. Ruang Tamu Kantor Desa Nglaris.....	54
Gambar 3. Sekertaris Desa Sedang membaca Sms terkait pelayanan publik...	59
Gambar 4. Kondisi kantor saat kosong.....	61
Gambar 5. Kaur Keuangan, Aparat yang bisa mengoperasikan komputer.....	64
Gambar 6. Pelayanan Prima Kepada Masyarakat.....	66

## SINOPSIS

Pelayanan publik menjadi hal utama yang harus dilakukan oleh para aparat pemerintah desa. Pelayanan publik dilakukan untuk membantu masyarakat ketika membutuhkan berbagai hal yang berkaitan dengan pemerintahan desa. Dalam pemberian pelayanan public, aparat pemerintah desa diharuskan untuk mampu memeberikan pelayanan dengan baik dan dengan maksimal. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pelayanan bagi masyarakat. Akan tetapi pelayanan yang diberikan oleh setiap aparat pemerintah berbeda-beda. Perbedaan kemampuan aparat pemerintah desa dikarenakan oleh berbagai faktor, salah satunya yaitu factor sumber daya manusia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan aparat pemerintah desa dalam memanfaatkan komputer sebagai upaya peningkatan pelayan publik di Desa Nglaris Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Lokasi penelitian di Desa Nglaris Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo. Informan kunci adalah Aparat pemerintah desa yang berpartisipasi aktif dalam proses pelayanan publik, informan pendukungnya adalah tokoh masyarakat dan masyarakat yang mengetahui proses aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik. Pengumpulan data memakai teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Validitas data memakai teknik triangulasi. Analisis data memakai metode analisis data kualitatif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah Desa Nglaris bahwa pelayanan publik dilakukan dengan transparan atau jelas. Masyarakat yang akan memerlukan pelayanan publik, dilayani dengan baik, diutamakan dan diberikan sesuai dengan alur yang jelas. Selain itu, transparansi juga meliputi 1) keterbukaan dalam pembuatan pelayanan, 2) memberikan segala kemungkinan-kemungkinan yang ada dan 3) membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari perangkat desa secara cepat, mudah dan murah. *Tangible* dalam pelayanan terlihat ketika Pemerintah Desa Nglaris melaksanakan upaya peningkatan kecermatan dari kinerja perangkat desa. Perangkat Desa bertugas untuk memberikan pengarahan untuk mengecek berkas-berkas pemohon. Kemampuan dan kecermatan petugas dalam memeriksa persyaratan yang dibawa oleh pemohon untuk diajukan sangat penting, karena apabila syarat permohonan sudah lengkap, maka pemohon dapat langsung dilayani. Dan Aspek *Responsiveness* terlihat ketika Kinerja perangkat desa dalam aspek kepentingan pelayanan menjadi aspek

utama dan terpenting dalam memberikan pelayanan adalah aspek kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, aparat pemerintah Desa Nglaris selalu mengutamakan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi.

Saran yang dapat penulis rekomendasikan dalam penelitian ini adalah 1). Diharapkan masyarakat mampu memberikan respon yang baik dan juga turut serta melakukan pengawasan terkait kinerja aparat pemerintah agar tercapai kinerja yang lebih baik, lebih baik dan lebih baik. 2) Diharapkan bagi aparat pemerintah Desa Nglaris agar mampu meningkatkan *skill* atau kemampuan dalam menggunakan computer sehingga aparat pemerintah dapat maksimal dalam memberikan pelayanan dan semua aparat mampu memberikan pelayanan dengan media komputer sehingga pekerjaan dapat dibagi dengan rata sehingga beban pekerjaan dapat lebih ringan dan lebih cepat terselesaikan. Peningkatan kemampuan melalui peningkatan Sumber Daya Manusia melalui kegiatan pelatihan komputer dan juga bimbingan teknis tentang administrasi desa.

**Kata Kunci : Kemampuan, Aparat Pemerintah Desa, Pelayanan Publik.**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pengelolaan pembangunan nasional yang multidimensi membutuhkan banyak pihak aparat pemerintahan, baik aparat pemerintah yang berada pada tingkat daerah maupun pada tingkat pusat. Aparat pemerintahan yang dilibatkan adalah para aparat pemerintah yang memiliki kemampuan yang cukup maksimal dan optimal dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Wilayah desa dinilai menjadi sasaran utama dalam pelaksanaan aktifitas pembangunan dan pemerintahan karena wilayah desa menjadi penentu berhasil atau tidaknya pembangunan nasional secara menyeluruh.

Keberadaan aparat desa yang memiliki tugas tambahan pada bidang administrasi memiliki posisi yang sangat penting karena menjadi bagian dari pemerintahan yang telah mengetahui secara pasti segala kondisi dan masalah yang terdapat di wilayahnya. Oleh karena itu, segala input yang diperoleh pada pemerintah pusat begitu dibutuhkan dalam mengambil kebijakan daerah atau nasional dalam pembangunan secara menyeluruh. Desa sebagai bahan keterangan dan sumber data serta bahan keterangan yang diperoleh dari desa seringkali digunakan untuk perencanaan pembangunan daerah, oleh karena itu data buatan atau data keterangan harus dihindarkan karena dapat menggagalkan tujuan negara (Suryaningrat, 1992:108).

Aparat desa dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi, sangat dibutuhkan adanya kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan. Kemampuan aparat desa dibidang teknologi informasi di jaman sekarang sangat diperlukan karena pekerjaan sekarang baik pencatatan, pengolahan dan pelaporan memang dituntut menggunakan teknologi komputerisasi.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela,dkk 2006:5). Terkait dengan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat desa maka pelayanan tersebut diberikan oleh perangkat desa. Berdasarkan ketentuan pada Pasal 48 UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, perangkat desa terdiri atas Sekertaris Desa, Pelaksana Kewilayahan dan Pelaksana Teknis. Salah satu tugas perangkat desa adalah memberikan pelayanan umum khususnya dalam bidang administrasi. Pelayanan yang diberikan oleh aparat desa kepada masyarakat desa meliputi layanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan lain-lain.

Pelayanan administrasi kependudukan atau pelayan publik sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Masyarakat juga sangat mengharapkan mendapat pelayanan administrasi yang baik dan secara cepat ditangani oleh aparatur desa. Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian di Desa

Nglaris, Kecamatan Bener, Kabupaten Purworejo. Alasan penulis memilih Desa Nglaris sebagai lokasi penelitian dikarenakan tingkat pendidikan warga masyarakat jauh lebih tinggi dari pada desa yang lain. Akan tetapi, tingkat sumber daya perangkat desa masih rendah.

Berdasarkan observasi awal penulis dapat diketahui bahwa kemampuan aparatur pemerintah Desa Nglaris dalam hal komputerisasi masih sangat kurang. Hal tersebut ditunjukkan dengan aparat pemerintah desa yang masih sangat minim pengetahuan tentang komputer dan cara menggunakan komputer untuk membantu pekerjaan dalam pemerintahan desa.

Pelayanan publik yang dilakukan di Balai Desa Nglaris sebagian besar masih menggunakan cara manual. Cara manual dipilih karena minimnya kemampuan aparat Desa Nglaris dalam penggunaan komputer. Pekerjaan yang dilakukan secara manual memiliki kendala dalam hal kecepatan penyelesaian pekerjaan, karena jika pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan komputer maka hasil yang dihadapkan akan lebih cepat dan lebih rapi. Selain itu, setiap laporan dan pekerjaan yang diserahkan ke tingkat yang lebih tinggi seperti tingkat kecamatan semuanya sudah harus menggunakan komputer. Dengan keterbatasan jumlah aparat yang bisa menggunakan komputer dengan baik maka berkaitan dengan terkendalanya surat-surat atau berkas-berkas yang mendesak untuk segera dilaporkan. Kondisi demikian yang menimbulkan dampak pada keterlambatan pengumpulan segala berkas yang dibutuhkan dan juga berdampak pada

pelayanan publik yang dinilai cenderung lambat.

Keterlambatan pelayanan publik akan sangat mengganggu proses dan mengecewakan masyarakat karena masyarakat yang membutuhkan layanan publik tersebut sangat mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik, mudah dan cepat dari aparatur desa. Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian di Desa Nglaris, Kecamatan Bener, Kabupaten Purworejo. Berdasarkan hasil observasi awal penulis dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kurang maksimal. Hal tersebut ditunjukkan dengan kurangnya kemampuan aparatur desa yang secara SDM (Sumber Daya Manusia) dan kemampuan tentang teknologi masih kurang, yaitu hanya terdapat satu aparat yang mahir menggunakan teknologi komputer.

Hasil pengamatan penulis sesuai dengan kondisi yang senyatanya ada pada Aparat Desa Nglaris, menunjukkan bahwa kemampuan aparat Desa Nglaris dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan perencanaan pembangunan, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Hal ini dikarenakan aparat yang memiliki sedikit kemampuan di bidang komputer hanya satu orang aparat juga terbukti dari pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, administrasi penduduk, maupun administrasi keuangan.

Kenyataan yang ada di lapangan, terdapat berbagai permasalahan yang langsung maupun tidak langsung menghambat pelaksanaan urusan-urusan pemerintahan tersebut. Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum terpenuhi sumber daya manusia maupun manajemen pemerintahan desa. Pelayanan yang belum optimal ini menyebabkan waktu proses menjadi lama dan merugikan masyarakat. Oleh karena itu kemampuan dalam pemanfaatan program komputer bagi para aparat desa sangat penting untuk meningkatkan pelayanan publik. Peningkatan kemampuan komputer tersebut dilaksanakan oleh Kepala Desa dan Perangkat Desa Nglaris dengan melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab yang dimiliki. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis mengambil judul “*Kemampuan Aparat Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik (Sebuah Studi Diskriptif Kualitatif di Desa Nglaris Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo)*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimanakah kemampuan aparat pemerintah desa dalam memanfaatkan komputer sebagai upaya peningkatan pelayanan publik di Desa Nglaris Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo ?

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abidin, Z.S. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anonim .2002. *Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*. LAN Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2002 *Perencanaan Daerah Partisipatif*. Amanah, Solo.
- Amirin, Tatang M. 1990. *Menyusun Rencana Penelitian*. Rajawali Press: Jakarta
- Beratha, I Nyoman. 1992. *Desa, Masyarakat Desa dan Pembangunan*. Ghalia Indonesia: Jakarta
- Burhan,Bungin. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metode Research*. Jilid I. Yogyakarta: ANDI.
- Kartono, Kartini. 1993. *Pemerintahan dan Kepemimpinan*. Rajawali Press: Jakarta
- Miles, Matthew B dan A Michael Huberman.1992. *Analisis Data Kualitatif. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi*. Jakarta: UI PRESS.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Rosdakarya.
- Rasyid, M. 1992. *Pembangunan Kualitas dan Usaha-Usaha Peningkatan Aparatur Pemerintah*. Universitas Tadulako : Palu
- Ratminto dan A.S. Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sawe, Jamaluddin. 1996. *Konsep Dasar Pembangunan Pedesaan*. APDN Press: Bandung
- Saparin, Sumber. 1996. *Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan Desa*. Ghalia Indonesia: Jakarta
- Siagian, SP. 1991. *Administrasi Pembangunan*. Haji Masagung : Jakarta

- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. 1984. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES: Jakarta
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif, R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintah Bogor* : Ghalia Indonesia
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Suwarno, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syarif, Roesli. 1991. *Teknik Manajemen Latihan dan Pembinaan*. Bina Aksara: Bandung
- Tjiptoherianto, Prijono. 1993. *Pembangunan Sumber Daya Manusia*. Prisma: Jakarta
- Widjaya, AW. 1992. *Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa*. Rajawali Press: Jakarta

**Perundang-undangan:**

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*. Dharma Bhakti. Jakarta
- Peraturan Daerah (Perda) Nomor 279 Tahun 2003 tentang Tugas dan Fungsi Kantor Kelurahan Kabupaten Purworejo*.
- Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah.
- Undang-Undang No.34 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Negara Indonesia, Jakarta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Peraturan Pemerintah No 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan