

KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK

*(Studi Deskriptif Kualitatif Kepemimpinan Kepala Desa Sendangtirto, Kec. Berbah, Kab.  
Sleman, Propinsi DIY)*

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Mencapai Derajat Kesarjanaan Jenjang Strata Satu  
(S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan Di STPMD “APMD” Yogyakarta



Disusun Oleh:

Nama : Yulius Nandu Nggali Hama

Nim : 12520073

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Program Studi Ilmu Pemerintahan

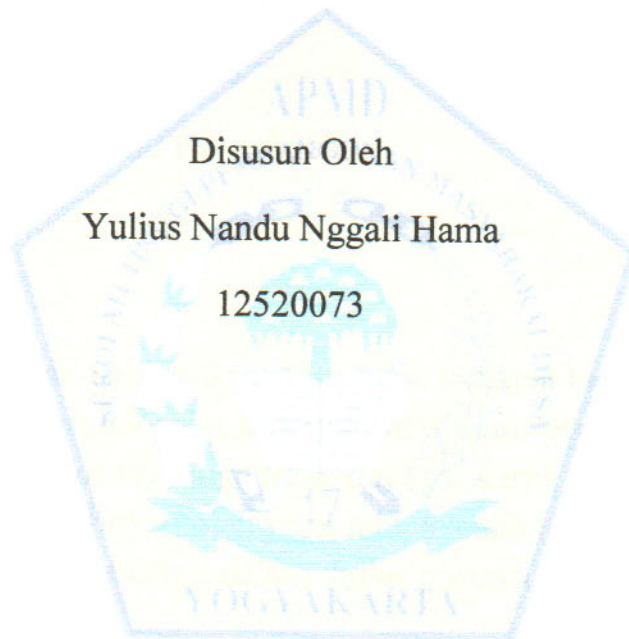
Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta

2017

## HALAMAN PERSETUJUAN

### KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

*(Studi Deskriptif Kualitatif Kepemimpinan Kepala Desa Sendangtirto, Kec. Berbah, Kab.  
Sleman, Propinsi DIY)*



Mengetahui

Dosen Pembimbing

(Drs. Jaka Triwidaryanta, M.Si)

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"

YOGYAKARTA



## LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yulius Nandu Nggali Hama

Nim : 12520073

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis yang diterbitkan oleh yang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 03 juli 2017

Yulius Nandu Nggali Hama

## HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta

Hari : Rabu

Tanggal : 9 Agustus 2017

Pukul : 11.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD "APMD" Yogyakarta

### TIM PENGUJI

Nama

Tanda Tangan

1. Drs. Jaka Triwidaryanta, M.Si  
Pembimbing



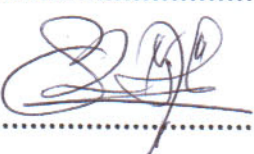
.....

2. Dr. Supardal, M.Si  
Penguji I



.....

3. Drs. Hastowiyono, M.S  
Penguji II



.....

Mengetahui

Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan



  
**Gregorius Sahdan, S.IP., M.A.**

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"

YOGYAKARTA

2017

## **MOTTO**

***Tak Ada Gading Yang Tak Retak***  
***Kesempurnaan Hanyaah Milik Tuhan Semata***  
***Manusia Ditakdirkan untuk Berjuang***  
***Ilmu Pengetahuan adalah Jembatan Mencapai***  
***Kebahagiaan***

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**KARYA TULIS INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK**

**KEDUA ORANG TUA SAYA**

**KELUARGA SAYA**

**DAN**

**ALMAMATER TERCINTA**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Kepada Allah dan Yesus Kristus yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada penyusun, sehingga penyusun dapat melaksanakan kewajiban terakhir sebagai mahasiswa untuk melengkapi persyaratan sarjana S-1 melalui skripsi yang bertitel: Kepemimpinan Transformasional dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sendangtirto, Kec. Berbah, Kab. Sleman, Propinsi DIY.

*Tak ada gading yang tak retak.* Begitulah pepatah bijak. Penyusun juga menyadari, bahwa dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sebagaimana skripsi S-1 yang telah teruji sebelumnya, karena keterbatasan penyusun dalam memahami teori ilmu pengetahuan dan aplikasinya di lapangan penelitian ilmiah. Penyusun sangat berterima kasih atas setiap masukan, kritikan sekaligus dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini.

Dalam kesempatan ini, penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah dan Yesus Kristus yang telah melimpahkan Rahmat, berkat dan tuntunan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Habib Muchsin, S.Sos, M.Si selaku Ketua STPMD “APMD” Yogyakarta.
3. Bapak Gregorius Sahdan, S.IP, M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Herawati, MPA selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” Yogyakarta.
5. Bapak Drs. Jaka Triwidaryanta, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

6. Kepala Desa dan seluruh Perangkat Desa serta masyarakat Sendangtirto yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan wawancara, menggali informasi dalam penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.

Yogyakarta, 09 Agustus 2017

Yulius Nandu Nggali Hama



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBARAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGATAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
<b>1. LATAR BELAKANG MASALAH.....</b>	<b>1</b>
<b>2. RUMUSAN MASALAH.....</b>	<b>7</b>
<b>3. TUJUAN PENELITIAN.....</b>	<b>7</b>
<b>4. MAFAAT PENELITIAN.....</b>	<b>7</b>
<b>5. KARANGKA TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Kepemimpinan.....	<b>8</b>
1. Gaya Kepemimpinan.....	<b>10</b>
2. Tipologi Kepemimpinan.....	<b>17</b>
B. Kepemimpinan Transformasional.....	<b>21</b>
1. Pengertian Kepemimpinan Transformasional.....	<b>21</b>
2. Prinsip Kepemimpinan Transformasional.....	<b>23</b>
3. Karakteristik Kepemimpinan Transformasional.....	<b>26</b>
C. Pemerintahan Desa.....	<b>28</b>

D. Pelayanan Publik.....	30
1. Konsep Pelayanan Publik.....	30
2. Prinsip Pelayanan Publik.....	33
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	36
<b>6. RUANG LINGKUP.....</b>	<b>38</b>
<b>7. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
1. Jenis Penelitian.....	39
2. Subyek Penelitian.....	40
3. Teknik Pengumpulan Data.....	44
4. Teknik Analisis Data.....	46
<b>BAB. 11. DESKRIPSI DESA SENDANGTIRTO.....</b>	<b>48</b>
A. Sejarah Desa Sendangtirto.....	48
B. Demografi Sendangtirto.....	51
C. Keadaan sosial.....	53
D. Keadaan Ekonomi.....	59
E. Kondisi Pemerintahan Desa Sendangtirto.....	64
F. Struktur organisasi Pemerintahan Desa.....	67
<b>BAB.111. PEMBAHASAN.....</b>	<b>70</b>
A. ANALISIS DATA.....	70
1. Kepemimpinan Transformasional Kepala Desa Sendangtirto.....	70
A. <i>Charismatic Leadership</i> .....	70
B. <i>Inspirational Motivation</i> .....	78
C. <i>Intellectual Stimulation</i> .....	82
D. <i>Individualized Consideration</i> .....	89
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	93

A. Kesederhanaan dalam Prosedur Pelayanan.....	94
B. Keterbukaan dan Ketepatan Waktu dalam Pelayanan.....	98
C. Ekonomis dalam Biaya Pelayanan.....	102
D. Keadilan & Kecermatan Petugas Pelayanan.....	105
<b>BAB.1V. PENUTUP.....</b>	<b>109</b>
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran.....	115

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## Abstrak

Teori kepemimpinan Transformasional relatif baru dalam teori-teori kepemimpinan. Di antara teori-teori kepemimpinan. Kepemimpinan Transformasional dianggap merupakan model kepemimpinan yang paling ideal dibanding tipe kepemimpinan lainnya. Paling ideal, karena Kepemimpinan Transformasional digambarkan sebagai gaya kepemimpinan yang dapat memotivasi karyawan atau bawahan meningkatkan kinerja hingga ke tingkat yang lebih tinggi. Kepemimpinan Transformasional memiliki karakteristik antara lain: *Charismatic Leadership, Motivation Inspiration, Intellectual Stimulation, dan Individualized Consideration*. Kepemimpinan Transformasional dalam penyelenggaraan pemerintahan mendesak untuk dipraktikkan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas ditinjau dari beberapa hal yakni: Kesederhanaan dalam Prosedur Pelayanan, Keterbukaan dan Ketepatan Waktu dalam Pelayanan, Ekonomis dalam Biaya Pelayanan, serta Keadilan dan Kecermatan Petugas Pelayanan. Dalam konteks penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Undang-Undang Desa mengamanatkan setiap Pemerintah Desa menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepemimpinan Transformasional dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sendangtirto, Kec. Berbah, Kab. Sleman, Propinsi DIY. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Subyek penelitian atau informan dalam penelitian ini berjumlah 16 orang. Teknik pengambilan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan reduksi data, data *display*, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan Transformasional Kepala Desa Sendangtirto dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik diwujudkan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa melalui forum musyawarah di tingkat internal Pemerintah Desa yang digelar seminggu sekali. Melalui musyawarah internal tersebut Kepala Desa Sendangtirto mendengar usulan atau keluhan bawahan, memotivasi bawahan, sekaligus mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan bawahan dalam kerja-kerja Pemerintahan Desa Sendangtirto. Di tingkat pedukuhan, Kepala Desa Sendangtirto menginisiasi lahirnya musyawarah berupa rapat koordinasi (Rakor) Pedukuhan yang rutin dilaksanakan sebulan sekali. Rakor ini merupakan arena berlangsungnya demokrasi deliberatif dimana Pemerintah Desa dan warga bertemu, berdialog, saling bertukar ide dan gagasan, sekaligus mengevaluasi situasi sosial dan ekonomi wilayah pedukuhan. Pemerintah Desa Sendangtirto juga rutin menyelenggarakan musyawarah dengan kelompok-kelompok usaha mikro sebagai perwujudan kepemimpinan transformasional. Dalam urusan pelayanan publik di Desa Sendangtirto terbilang berhasil menghadirkan kualitas pelayanan kepada warga Desa Sendangtirto. Hal itu terjadi lantaran Pemerintah Desa Sendangtirto telah menerbitkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik kepada warga, dimana SOP tersebut berisi tata cara/prosedur pelayanan. Pemerintah Desa Sendangtirto juga memasang papan informasi pelayanan yang dapat diakses dan membantu warga dalam mengurus administrasi kependudukan di Balai Kelurahan Sendangtirto.

Kata Kunci: Kepemimpinan Transformasional, Pemerintah Desa, Kepala Desa, Pelayanan Publik.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Masalah**

Desa sekarang ini sedang menjadi primadona. Banyak pihak yang dulu skeptis melihat desa kini mulai melirik desa. Ada yang melihat desa semata sebagai lokasi pemberdayaan serta pembangunan dengan beragam program yang diusung, ada pula yang menjadikan desa sebagai basis transformasi nilai-nilai menuju desa yang mandiri dan berdaulat.

Setelah sekian lama masyarakat desa serta elemen-elemen sosial dari latar yang beragam antara lain pihak universitas, lembaga swadaya masyarakat (LSM), komunitas pemerhati desa yang getol memperjuangkan desa agar desa memiliki regulasi berupa payung hukum yang jelas dalam pengaturannya akhirnya mendapat kejelasan dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dipenghujung tahun 2013 silam.

Undang-Undang Desa mengandung semangat serta mendorong desa menemukan kembali identitasnya setelah sekian lama desa dieksploitasi oleh supra desa. Desa yang dihuni lebih dari 60 persen populasi dari republik ini dari orde ke orde mengalami involusi, marginalisasi serta krisis multidimensi berkepanjangan akibat ideologi developmentalisme yang dipraktikkan rejim pemerintah. Dadang Juliantara (2002:16) menyebut tiga krisis yang menimpa desa antara lain krisis keadilan, krisis produktivitas dan krisis demokrasi.

Jalan keluar dari krisis sosial, politik dan ekonomi di pedesaan antara lain ialah kepemimpinan pemerintah desa. Kepala Desa adalah pemimpin dari desa di Indonesia, Kepala Desa merupakan pimpinan dari pemerintah desa yang mana mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Pelayanan publik setiap unit organisasi Pemerintah mempunyai tugas pokok dan fungsi masing-masing untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, menjadi kewajiban pemimpin unit organisasi. Pemimpin unit organisasi mempunyai peranan yang sangat strategis guna mengarahkan, membimbing dan mendorong para pegawainya dalam pelaksanaan tugas yang telah digariskan oleh organisasi, sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan secara efektif, efisien dan akuntabel. Robbins dan Judge (2007:12)

Kepemimpinan menyangkut proses mempengaruhi sosial dengan pengaruh yang disengaja digunakan oleh seseorang terhadap orang lain untuk mengorganisir kegiatan-kegiatan dan hubungan-hubungan dalam organisasi.

Bass (1985) mengembangkan teori kepemimpinan berdasarkan dua konstruk utama, yaitu kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan transaksional. Kepemimpinan transformasional didefinisikan sebagai pemimpin yang ingin mengembangkan potensi penuh bawahannya, kebutuhan yang lebih tinggi, sistem nilai yang baik, moralitas dan motivasi. Dengan kepemimpinan transformasional, para pegawai dapat merasakan kepercayaan, kekaguman, kesetiaan, dan penghormatan terhadap pemimpin dan mereka termotivasi untuk melakukan lebih baik dari yang diharapkan.

Masih menurut Bass, kepemimpinan transformasional terdiri dari empat aspek, yang meliputi pengaruh ideal (*idealized influence*), dimana pemimpin berusaha mempengaruhi bawahan dengan menekankan pentingnya nilai-nilai, keyakinan, motivasi inspiratif (*inspirational motivation*), dimana pemimpin mampu menimbulkan inspirasi bawahannya, stimulasi intelektual (*stimulation intelectual*), dimana pemimpin mendorong bawahannya untuk memikirkan kembali cara berpikir mereka, dan pertimbangan individual (*individualized censideration*), dimana pemimpin memperlakukan bawahannya sebagai pribadi yang utuh dengan kecakapan, kebutuhan dan keinginannya masing-masing.

Penelitian menunjukkan bahwa kemampuan para pemimpin dalam mengimplementasikan gaya kepemimpinan transformasional dalam organisasi mempunyai dampak yang signifikan terhadap komitmen organisasional dan peningkatan kualitas pelayanan publik, (Ismail, 2011).

Undang-Undang No. 6 Th. 2014, menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang desa ialah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi desa. Selanjutnya, Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (PDTT) Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala desa, secara rinci menyebutkan bahwa kewenangan lokal berskala Desa di bidang pelayanan dasar misalnya (a) pengembangan pos kesehatan Desa dan Polindes; (b) pengembangan tenaga kesehatan Desa; (c) pengelolaan dan pembinaan Posyandu melalui; (d) pembinaan dan pengawasan upaya

kesehatan tradisional; (f) pembinaan dan pengelolaan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD). Pelayanan administrasi kewarganegaraan seperti pengantar akte kelahiran, KTP, KK, Akta Kematian, Pembuatan akta jual beli tanah, maupun administrasi usaha tidak secara tegas disebutkan dalam peraturan ini atau sudah diatur oleh peraturan lain.

Selain itu, tugas atau fungsi pemerintahan desa adalah menjalankan sebagian kewenangan kecamatan serta melaksanakan tugas-tugas lainnya berdasar kepada peraturan yang berlaku. Dalam kapasitasnya sebagai sebuah organisasi pemerintah dibawah Kecamatan, tujuan penyelenggaraan pemerintahan desa adalah terlaksananya berbagai fungsi kelurahan sesuai dengan kewenangannya yang diberikan oleh kecamatan secara efektif dan efisien, termasuk di dalamnya adalah fungsi pelayanan administrasi Perangkat Desa kepada masyarakat.

Dalam undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa pada Bab IV pasal 18 mengatakan “Kewenangan Desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat Desa”.

Desa Sendangtirto yang terletak di Kecamatan Berbah, Kabupaten Sleman, Propinsi DIY, yang menjadi lokasi penelitian penulis, memiliki seorang Kepala Desa yang telah memimpin Desa Sendangtirto selama tiga periode terhitung sejak tahun 2003-2019. Berdasarkan observasi serta



wawancara penulis dengan beberapa warga masyarakat Sendangtirto, menunjukkan bahwa faktor kepemimpinan tiga periode Kepala Desa Sendangtirto adalah terletak pada gaya kepemimpinan transformasional Kepala Desa yang di dalam istilah kebudayaan Jawa, warga Sendangtirto, menyebutnya sebagai pemimpin yang *entengan*. Pemimpin yang mudah bersosialisasi, disiplin menegakkan aturan, rajin menyambangi acara warga serta mampu memotivasi bawahan dalam menyelenggarakan pemerintahan desa yang efektif dan akuntabel (Wawancara, 5-9 Juni 2017).

Kepemimpinan transformasional Kepala Desa Sendangtirto diwujudkan diantaranya dengan mengintensifkan forum/rembuk warga yang diinisiasi dari struktur terbawah pemerintah desa yakni rapat koordinasi (Rakor) pedukuhan setiap satu bulan sekali. Sebanyak 18 pedukuhan yang terdapat di Desa Sendangtirto setiap sebulan sekali menyelenggarakan rapat koordinasi (Rakor). Rakor ini berfungsi antara lain sebagai ruang deliberatif demokrasi warga untuk menyampaikan aspirasi, mengontrol program pemerintah desa di level pedukuhan, hingga evaluasi kritis atas situasi sosial dan ekonomi pedukuhan (Wawancara, 5-9 Juni 2017).

Di samping itu, di dalam meningkatkan efektivitas pelayanan desa, Pemerintah Desa Sendangtirto mewajibkan setiap pedukuhan secara bergantian melakukan piket di kantor Pemerintah Desa Sendangtirto dalam melayani warga mengurus administrasi dan kepentingan-kepentingan lainnya. Ikhtiar Pemerintah Desa Sendangtirto dalam menghadirkan fungsi pedukuhan sebagai unit pemerintahan desa diapresiasi para Kepala Dukuh, karena

dengan demikian pemerintahan desa berlangsung terbuka dan partisipatif (Wawancara, 5-9 Juni 2017).

Kendati demikian, kepemimpinan transformasional yang dipraktikkan Kepala Desa Sendangtirto bukan berarti tanpa kendala. Berdasarkan pengamatan/observasi (2-5 Juni 2017) penulis, kendala yang dihadapi ialah kecakapan perangkat desa dalam menerjemahkan visi strategis Kepala Desa dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan publik seringkali terbentur oleh keahlian (*hard skill*) menggunakan perangkat teknologi komputer dalam pelayanan administrasi warga belum merata di seluruh perangkat desa, khususnya perangkat desa yang berasal dari pedukuhan. Untuk mengatasi kendala tersebut, Pemerintah Desa Sendangtirto, melakukan *upgading* keahlian menggunakan perangkat teknologi dengan kegiatan pelatihan komputer bagi perangkat desa.

Kepemimpinan Kepala Desa merupakan faktor determinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap warga desa. Kerlinger dan Padhazur (2002), menyebutkan faktor kepemimpinan mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai karena kepemimpinan yang efektif memberikan pengarahan terhadap usaha-usaha semua pekerja dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Gaya kepemimpinan yang efektif, termasuk kepemimpinan transformasional dibutuhkan pemimpin untuk dapat meningkatkan kinerja semua pegawai dalam mencapai tujuan organisasi.

Dari uraian di atas, penulis terdorong mengkaji dan meneliti lebih mendalam kepemimpinan transformasional Kepala Desa Sendangtirto dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan desa dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan desa terhadap warga desa Sendangtirto. Adapun judul penelitian ini ialah “Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana kepemimpinan transformasional kepala desa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di desa?

## **3. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mendeskripsikan kepemimpinan transformasional kepala desa Sendangtirto dalam peningkatan kualitas pelayanan desa.

## **4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Pemerintah Desa, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam menerapkan gaya kepemimpinan transformasional pada pengambilan keputusan sesuai dengan kebutuhan pegawai, sehingga Pemerintah Desa dapat meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap

## DAFTAR PUSTAKA

- Bass, 2005. *Leadership and Performance Beyond Expectation*. New York: Academic Press
- Dadang Juliantara. (2002). *Pembaruan Desa: Bertumpu pada apa yang Terbawa*. Yogyakarta: Laper Pustaka Utama
- Daft, Richard L. 2002. *Manajemen: Edisi Kelima Jilid Satu*. Jakarta
- Handoko, Hani, T. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2, BPFE, Yogyakarta
- House, R.J. 1990. *Theory of Charismatic Leadership*. Carbondale: Shouthern Illinois University Press
- Jacobs, T.O dan Jacques, E. 1990. *Military Executive Leadership*. West Orange NJ: Leadership Library of America
- Laseau, 1980 dalam Sembiring. 2006. *Kategori Transformasi*.
- Nurkholis. 2003. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Jakarta: Grasindo
- Pasolang, Harbani. (2015). *Kepemimpinan Birokrasi*, Alfabet Bandung, Bandung.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Yogyakarta
- Robbins, Stephen. 2008. *Organizational Behaviour, Tenth Edition (Perilaku Organisasi Edisi ke Sepuluh)*, Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan. Jakarta: Salemba Empat.
- Soetopo, H. 2010. *Kepemimpinan Pendidikan*. Malang: Fakultas Ilmu Pendidikan
- Sondang P. Siagian. 1999. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Usman, M. Uzer. 2006. *Menjadi Guru Profesional*. Cet. Ke-20. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Wahjosumidjo. 1993, *Kepemimpinan dan Motivasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Widjaja HAW. 2004. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi yang Bulat dan Utuh*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.