

# STUDI TENTANG PELAYANAN PADA KANTOR DESA KAMPUNG GEMUHAN ASA KABUPATEN KUTAI BARAT

Adrianus Nopan<sup>1</sup>, Hariati<sup>2</sup>

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan pada Kantor Desa Kampung Gemuhan Asa Kabupaten Kutai Barat, dan untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan pada Kantor Desa Kampung Gemuhan Asa Kabupaten Kutai Barat. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui gambaran nyata atas kejadian yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada informan yang dianggap kompeten dalam memberikan informasi tentang pelayanan pada Kantor Desa Kampung Gemuhan Asa Kabupaten Kutai Barat dan juga melalui pengamatan yang dituliskan peneliti dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pada kantor desa kampung Gemuhan Asa Kabupaten Kutai Barat yakni pemerintah desa berusaha dalam memenuhi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kesejahteraan kepada masyarakat Kampung Gemuhan Asa dan menumbuhkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kantor desa. Faktor pendukung pada pelayanan kantor desa Kampung Gemuhan Asa Kabupaten Kutai Barat profesional kerja staf dan kelengkapan peralatan.*

**Kata Kunci :** *kesejahteraan, kepercayaan*

## Pendahuluan

Pada hakikatnya setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu kepentingan yang dibutuhkan seseorang untuk mendapatkan segala informasi dan bantuan secara langsung berdasarkan hal yang diinginkan, bahkan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Seperti yang kita ketahui bahwa pemberian pelayanan yang baik diharapkan tercapainya kepuasan yang didapat ataupun diperoleh. Pelayanan merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan, pelayanan dimulai dari kebutuhan dan berakhir dengan kepuasan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: nopan546@gmail.com

<sup>2</sup> Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

urusan anggota masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, aparaturnya diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah mulai melakukan perbaikan kualitas pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatnya kualitas manusianya. Manusia memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan. Menyikapi fenomena pemerintahan di era reformasi dengan penerapan otonomi daerah yang mengedepankan konsep desentralisasi yang memberikan kesempatan daerah untuk mengembangkan daerahnya sejalan dengan semakin banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas, walaupun bervariasi tuntutan masyarakat akan memenuhi keinginannya akan kesejahteraan. Kinerja aparaturnya dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada masyarakat terlihat dari kualitas pelayanan tersebut.

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah amanah yang tertera dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) yang menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Dipertegas pula pada ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat diharapkan oleh setiap orang sebagai kebutuhan dasar yang cukup penting dalam kehidupannya. Kualitas pelayanan ialah suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun yang memberikan pelayanan. Pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu serta sarana dan prasarana. Dalam penyelenggaraan pelayanan, pemerintah desa perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan yakni masyarakat. Jika pelayanan

yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberikan peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik pada indonesia masih menjadi perkara yang membutuhkan perhatian dan penyelesaian secara komprehensif. Dalam meningkatkan kebutuhan masyarakat dan perubahan dalam pemerintah, maka pelayanan yang diberikan harus terus di perbarui baik berasal dari kerangka berfikir maupun bentuk pelayanan. Pelayanan menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah wilayah buat menyelenggarakan kegiatan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Masyarakat akan puas jika pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan rakyat saat ini. Dalam undang- undang nomor 32 tahun 2004 dalam pemerintahan daerah, desa kesatuan warga hukum yang mempunyai batas-batas wilayah, yang berwenang buat mengatur kepentingan dalam masyarakat yang sesuai dengan usulnya serta norma adat setempat serta diakui dan dihormati dalam sistem pemerintah negara kesatuan republik indonesia. Dengan perkembangan warga maka masyarakat memerlukan pelayanan yang lebih kompleks dan pelayanan yang lebih efisien, cepat, akurat dan optimal dalam melayani masyarakat. Aparatur yang berada ditengah-tengah masyarakat wajib bisa menyampaikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam melaksanakan tugas aparatur adalah subsistem penyelenggaraan dalam pemerintahan yang mempunyai wewenang yang memiliki hak untuk mengatur rumah tangga sendiri secara efektif sesuai menggunakan perkembangan pemerintah desa dalam menjalankan tugas maka akan berhubungan dengan masyarakat, khususnya dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, dan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan persuratan maka diperlukan ketepatan waktu agar proses dapat terlaksana dengan baik. Untuk mencapai pelayanan terbaik tentunya perlu dilakukan oleh pegawainya, kinerja yang baik dan itu akan menghasilkan pelayanan yang baik justru sebaliknya juga maka kinerja akan buruk yang akan berdampak.

## **Kerangka Dasar Teori**

### **Pelayanan**

Istilah pelayanan berasal dari kata “pelayanan”. Ini berarti membantu

orang lain menyediakan apa pun yang mereka butuhkan untuk melakukan pelayanan mereka. Pada hakekatnya semua manusia membutuhkan jasa, dan bahkan dalam kasus ekstrim, jasa tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain (Moenir, 2006:16-17). Berbicara pelayanan berarti berbicara proses kegiatan yang implikasinya lebih abstrak (non fisik). Layanan adalah proses, dan proses menghasilkan produk dalam bentuk layanan, yang dikirimkan ke pelanggan. Istilah layanan lain dalam bahasa Inggris adalah "layanan". Moenir (2002:26-27) mendefinisikannya sebagai: karena pelayanan pada hakekatnya adalah sekumpulan kegiatan, maka proses pelayanan bersifat rutin dan berkesinambungan serta meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan bersama antara penerima dan penyedia layanan lebih lanjut, Moenir (2002:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan dicapai melalui aktivitas masyarakat. Langsung lain ini disebut layanan. Layanan adalah ini dimaksudkan untuk membantu orang lain mempersiapkan atau mengelola kebutuhan mereka. Beberapa ahli memahami layanan ini. Menurut Moenir (2000:8), jasa adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau badan yang memberikan kepuasan, tetapi hasilnya tidak terikat secara fisik dengan produk.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris public berarti masyarakat, negara. Kata "umumnya" dalam bahasa Indonesia baku menjadi "umum" yang berarti "umum", "banyak", "sibuk". Berdasarkan uraian di atas, publik dapat dipahami sebagai masyarakat umum atau public. Di Indonesia istilah pelayanan publik sering disebut dengan pelayanan publik dalam arti pelayanan publik. Subarsono (2005: 141) yang dikutip oleh Agus Dwiyanto pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur publik sebagai jawaban atas kebutuhan warganya. Pengguna di sini adalah warga negara yang perlu menggunakan layanan publik seperti pembuatan KTP, Akte Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, dan Akta Menurut Sumaryadi (2010: 70-71), secara operasional pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi dua kelompok utama yaitu; pertama, pelayanan publik diberikan secara mandiri oleh individu tetapi dibutuhkan oleh masyarakat luas, termasuk penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat kesehatan, pembangunan pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain-lain; kedua, layanan diberikan secara individual termasuk kartu penduduk dan dokumen lainnya. Menurut Mahmudi (2007:128), pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan dilakukan oleh badan penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk memenuhi ketentuan undang-undang.

### **Standar Pelayanan Publik**

Menurut Mahmudi (2005:236), suatu standar pelayanan publik harus mendapat standar tertentu, yang ditetapkan oleh standar tersebut sebagai spesifikasi teknis atau tolak ukur penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan publik adalah standar atau standar persyaratan yang harus dipenuhi dalam pemerintahan dan diikuti oleh penyedia layanan (Pemerintah) dan/atau pengguna layanan (masyarakat). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan standar pelayanan, yang harus diterbitkan sebagai jaminan untuk meyakinkan penerima pelayanan.

Kurniawan (2005:4) esensi pemerintah adalah melayani dan melayani masyarakat, tetapi melayani masyarakat, pemerintah adalah melayani masyarakat. Pelayanan publik birokrasi merupakan perwujudan dari fungsi lembaga negara sebagai abdi negara dan abdi negara.

### **Indikator Pelayanan Publik**

Menurut Supriyono (2003), ada beberapa kriteria dan indikator kualitas pelayanan publik, Berarti bahwa layanan harus sesuai, relevan, dan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan profesional, individu, atau masyarakat. Tersedia dan terjangkau. Dengan kata lain, layanan harus dapat diakses oleh individu atau kelompok dengan prioritas. Rasa keadilan dapat dijamin terbuka dalam memperlakukan individu atau kelompok orang dalam situasi yang sama. Pelayanan yang dapat diterima berarti tinggi dalam teknologi/metode, kualitas, kemudahan, kenyamanan, kenikmatan, keandalan, ketepatan waktu, kecepatan, daya tanggap dan kemanusiaan. Ekonomis dan efisien. Dengan kata lain, dari segi pengguna jasa, dimana semua lapisan masyarakat memiliki akses terhadap tarif dan pajak Efisien, yaitu bermanfaat bagi masyarakat pengguna dan layanan.

### **Memperbaiki Pelayanan Publik**

Menurut Tjiptono (2012), dalam rangka meningkatkan pelayanan publik perlu memperhatikan beberapa prinsip guna menciptakan dan memelihara lingkungan yang tepat untuk perbaikan berkelanjutan yang didukung oleh pegawai negeri Mengarahkan, perusahaan harus menjadi inisiatif harus membimbing perusahaan untuk meningkatkan kualitas operasional. Tanpa kepemimpinan dan arahan, upaya peningkatan kualitas hanya berdampak kecil pada organisasi. Proses peninjauan adalah alat yang paling efektif bagi manajer untuk mengubah perilaku organisasi, proses ini merupakan mekanisme yang menjamin perhatian yang teratur dan berkesinambungan terhadap pencapaian sasaran mutu. Penghargaan dan pengakuan (total hadiah), penghargaan dan pengakuan merupakan aspek penting dalam menerapkan strategi kualitas, semua karyawan yang berkinerja baik harus dihargai dan diakui atas prestasi mereka akibatnya, dapat meningkatkan motivasi, etos kerja, kebanggaan dan rasa memiliki setiap orang dalam organisasi, sehingga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap bisnis dan pelanggan yang dilayani organisasi.

## **Metode Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang akan penulis cermati, seharusnya jelas bahwa metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, khususnya studi kasus sebagai fokus utama dan teknik untuk menyelidiki dan memahami signifikansi yang dikaitkan dengan beberapa orang atau kelompok orang. masalah sosial atau kemanusiaan.

Bentuk penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, jenis penelitian yang tujuan utamanya adalah mengembangkan penjelasan yang tidak memihak tentang keadaan tertentu. Tugas penting termasuk dalam proses penelitian kualitatif ini, seperti mengembangkan pertanyaan dan prosedur, mendapatkan data tertentu dari partisipan, menyimpulkan tema umum dari topik tertentu, dan menilai signifikansi data. Struktur atau kerangka laporan akhir penelitian dapat diadaptasi. Partisipan dalam jenis penelitian ini diharuskan mengadopsi gaya perspektif penelitian induktif, berkonsentrasi pada makna individu. Dalam melakukan penelitian ini yang menjadi sumber data/key informant maupun informant yang akan di mintai informasinya berkenaan dengan fokus penelitian yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Keuangan dan Kasi Kesejahteraan Pelayanan Masyarakat.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **Kampung Gemuhan Asa**

Gemuhan Asa adalah salah satu kampung yang ada di Kecamatan Barong Tongkok, Kabupaten Kutai Barat, Provinsi Kalimantan Timur, Indonesia. Kampung Gemuhan Asa banyak di diami oleh suku dayak tunjung, kampung ini termasuk salah satu anggota dari STA (Sempekat Tonyooi Asa). Di kampung ini terdapat beberapa situs bekas peninggalan dari perang dunia II. Di kampung ini juga terdapat Bandara Bandar Udara Melalan.

### **Sejarah Kampung**

Kampung Gemuhan Asa telah ada sejak sekitar abad ke-18. Masyarakat Gemuhan Asa berasal dari lamin (Lou) Gemuhan. Lamin sudah beberapa kali pindah. Pernah pindah ke seberang sungai mahakam, kemudian kembali lagi ke lamin Gemuhan. Di lamin lama pernah ada 8 bilik, 1 bilik dikepalai oleh 1 kepala keluarga dan di bilik itu tinggal kepala keluarga beserta anggota keluarga, anak, cucu, dan kaum kerabat. Pada saat terjadi perang dengan Belanda Dan Jepang, orang-orang di lamin pindah ke ladang dan kembali lagi ke lamin setelah keadaan aman. Masyarakat Gemuhan Asa berasal dari rara kuta di sentawar, dalam perkembangannya Rara Kuta berpecah menjadi Gemuhan Asa, Ngenyan Asa, Ombau Asa serta masyarakatnya dikenal dengan nama suku tunjung.

### **Tugas Pokok Kepala Desa**

Kepala Desa merupakan orang yang berkedudukan sebagai kepala pemerintah di desa. kedudukan kepala desa berada langsung di bawah bupati dan ia bertanggung jawab kepada bupati melalui camat.

### **Sekretaris**

Kedudukan dari Sekretaris Desa adalah sebagai unsur staff yang membantu kepala desa serta memimpin sekretariat desa. adapun tugas utama dari seorang sekretaris desa adalah membantu tugas kepala desa dalam melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan yang meliputi administrasi, kepegawaian, keuangan, umum, perlengkapan, perencanaan, evaluasi, serta laporan.

### **Kepala Urusan Pemerintah**

Kepala Urusan Pemerintah (kaur Pem) tugas kepala urusan pemerintahan (kaur Pem) adalah membantu Kepala Desa melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan, administrasi pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, kebijakan dalam penyusunan produk hukum desa.

### **Kaur Umum**

Kepala Urusan Umum (Kaur Umum) adalah membantu sekretaris desa dalam melaksanakan administrasi umum, tata usaha dan kearsipan pengelolaan inventaris kekayaan desa, serta mempersiapkan bahan rapat dan laporan. Sedangkan fungsinya, Melakukan pengendalian, dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta pengendalian tata kearsipan desa. Melaksanakan pencatatan inventarisasi kekayaan desa. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum. Sebagai penyedia, penyimpanan dan pendistribusi alat tulis kantor serta pemeliharaan dan perbaikan peralatan kantor. Mengelola administrasi perangkat desa. Mempersiapkan bahan-bahan laporan. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris desa.

### **Lembaga Adat**

Lembaga adat berfungsi bersama pemerintah merencanakan, mengarahkan, mensinergikan program pembangunan agar sesuai dengan tata nilai adat istiadat dan kebiasaan-kebiasaan yang berkembang dalam masyarakat demi terwujudnya keselarasan, keserasian, keseimbangan, keadilan dan kesejahteraan masyarakat.

Selain itu, lembaga adat berfungsi sebagai alat kontrol keamanan, ketentraman, kerukunan, dan ketertiban masyarakat, baik preventif maupun represif, antara lain Menyelesaikan masalah sosial kemasyarakatan Penengah (Hakim Perdamaian) mendamaikan sengketa yang timbul di masyarakat.

### **Bukti Fisik**

Bukti fisik (Tangible) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan kantor desa kampung Gemuhan Asa. Namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

### **Penutup**

#### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian maka pada bagian ini penulis akan memaparkan dan menjelaskan kesimpulan Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian terhadap pelayanan kantor desa kampung Gemuhan Asa, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut pemerintah desa sudah memiliki fasilitas fisik yang baik di kantor desa dan masyarakat sudah di perbolehkan untuk meminjam alat yang ada di kantor desa secara gratis tanpa biaya.

kehandalan (Reability) yaitu staff Kampung di kantor dalam bekerja dan melayani dengan konsisten serta memberikan pelayanan yang tepat dan akurat kepada masyarakat sudah baik sehingga tidak ada hambatan bagi masyarakat. Ketanggapan yaitu pelayanan yang di berikan pemerintah desa cepat sehingga masyarakat tidak memerlukan waktu lama untuk menunggu seperti pengurusan berkas, persyaratan pembuatan E-KTP, beasiswa, dan lain-lainnya pelayanan pada kantor desa yang diberikan kepada masyarakat memiliki jaminan serta pada pelayanan tidak dikenakan biaya, dalam proses pelayanan masyarakat cepat dalam pengurusan persyaratan, surat, berkas dan lain-lainnya. pemerintah desa sangat memahami keperluan masyarakat akan tetapi sikap dan perilaku pegawai desa masih kurang baik saat memberi pelayanan langsung kepada masyarakat.

Peralatan pelayanan yang ada di kantor desa sudah lengkap bahkan pemerintah desa kampung gemuhan asa menambahkan fasilitas kepada masyarakat yang bisa digunakan saat ada acara-acara tertentu yang diadakan. Selain itu pihak pemerintah desa menggratiskan semua jenis pelayanan kantor desa. Dalam hal ini adalah gaji para honor staff kampung yang dibayarkan setiap enam bulan sekali sehingga ini menjadi sedikit berpengaruh terhadap semangat kerja para pemerintah desa dalam melayani masyarakat, bantuan sembako yang lambat pencairannya.

#### ***Saran***

Berdasarkan dari kesimpulan diatas dapat disarankan dalam pelayanan pada kantor desa Kampung Gemuhan Asa yaitu:

Terkait tangible fasilitas fisik pada kantor desa harus lebih banyak dan kualitas harus standar sehingga alat fasilitas di kantor desa bisa bertahan lama saat di pakai dan pinjamkan oleh masyarakat. Terkait emphaty dalam pelayanan yang diberikan

oleh kantor desa sebaiknya lebih bisa merasakan masalah dan keluhan yang disampaikan masyarakat. Sebaiknya pemerintah daerah kabupaten Kutai Barat lebih memperhatikan dalam hal pencairan dana untuk gaji honor staff agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal, untuk bantuan sembako dan BLT-DD selalu tepat waktu dalam pencairan dana untuk masyarakat khususnya di desa kampung Gemuhan Asa.

### **Daftar Pustaka**

- Abidin, Zainal, Sisilya Saman, Dan Ahmad Rabi'ul Muzamil. 2014. "Implikatur Dalam Wacana Iklan Kampanye Politik Calon Anggota Dprd Kota Pontianak Pada Pemilihan Umum 2014." : 1–15. <https://core.ac.uk/reader/289709710>.
- Afdhali, Muhammad 'Aqdil. 2022. "Administrasi Pendidikan Masa Pandemi." Adira: Journal Of Education 2(1): 142–55.
- Amri, Pahmi. 2017. "Implementasi Pelayanan Samsat Corner Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Corner Galeria Mall Yogyakarta)." Jurnal Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi Iii(April): 278–83.
- Agustina, Fransisca. 2016. "Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tenggarong Seberang." Ejournal Ilmu Pemerintahan 4(4): 1–7.
- Aparatur, Pengaruh Kompetensi, Dan Budaya Kerja Dan. 2022. "Pengaruh Kompetensi Aparatur, Budaya Kerja Dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kabupaten." 3(4): 411–21.
- Agustina, Fransisca. 2016. "Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tenggarong Seberang." Ejournal Ilmu Pemerintahan 4(4): 1–7.
- Aparatur, Pengaruh Kompetensi, Dan Budaya Kerja Dan. 2022. "Pengaruh Kompetensi Aparatur, Budaya Kerja Dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kabupaten." 3(4): 411–21.
- Fitri, Edwin Nasli Et Al. 2016. "Peran Sosialisasi Komisi Pemilihan Umum Kota Masyarakat Pada Pemilihan Wali Kota Dan Wakil Wali Kota Samarinda Tahun 2015." 4(3): 28–42.
- Fitri, Edwin Nasli Et Al. 2016. "Peran Sosialisasi Komisi Pemilihan Umum Kota Masyarakat Pada Pemilihan Wali Kota Dan Wakil Wali Kota Samarinda Tahun 2015." 4(3): 28–42.
- Hasanuddin. 2016. "Pola Pikir Suku Da ' A Terhadap Pendidikan Formalbagi Anak Di Desa Kalola Kecamatan Bambalamotu." : 0–10.
- Hasbi, Muhammad. 2016. "Aktualisasi Sinergitas Komponen Governance Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan Kecakapan Hidup Di Kota Makassar." <https://ojs.unm.ac.id/Administrare/Article/View/1923>.

Studi Tentang Pelayanan Pada Kantor Desa Kampung Gemuhan Asa.....(Nopan)

- Mathematics, Applied. 2016. "Kinerja Pelayanan Prima Di Kesatuan Polisi Resor Minahasa Oleh." : 1–23.*
- Nandasinomi, Danang. 2016. "Upaya Perum Damri Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Angkutan Umum Perintis Di Kabupaten Pon Orogo. Diss. Universitas Muhammadiyah Ponorogo."*
- Nor Janah Susanti, Fakhsiannorpembimbing 1, Beni Akhmad Pembimbing 2. 2021. "Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Kepada Masyarakat Dikantor Dinas Sosial Kota Banjarmasin Nor."*
- Nurfauzi, Ringkasan Muhammad Et Al. 2013. "Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara*