BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tugas utama pemerintah adalah sebagai penyelenggara pelayanan publik (*Publik Servant*). Sebagai penyelenggara, pemerintah mengatur dan mengurus urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan pembantuan (*madebewind*) yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Tugas pemerintahan baik ditingkat pusat dan daerah dalam bidang pelayanan publik sesungguhnya adalah sama yaitu memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat selaku penerima pelayanan.[1] Tidak terkecuali pemerintahan yang berada di desa. Oleh karena itu untuk mewujudkan tugas pemerintah sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat di tingkat desa dibentuklah sebuah pemerintahan di desa yang disebut dengan pemerintahan desa.[2]

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahannya, desa berkewajiban untuk melaksanakan pemberdayaan kepada masyarakat, dan untuk melakukan pemberdayaan tersebut desa diharuskan melakukan upaya pelayanan secara maksimal kepada masyarakat, sebab pemerintahan desa juga merupakan pelayan masyarakat (*Public Servant*).[3]

---

[1] Abdul Chalik dkk, *Pelayanan Publik Tingkat Desa* (Yogyakarta: INTERPENA, 2015), 12.
[2] Ibid., 25.
[3] Ibid., 26.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Akan tetapi pada kenyataannya tidak semua desa dan kelurahan memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Banyak ditemukan kegiatan layanan dilakukan diluar jam kerja, tanpa mengenal batas waktu, tidak memiliki standar operasional, dan dilakukan seenaknya oleh aparatur desa. Proses ini tanpa dketahui dan dikontrol ketat oleh pengambil kebijakan di atasnya, sehingga terkesan pelayanan publik di tingkat desa dibiarkan berjalan mengikuti ritme dan mekanisme arus lokal di masing-masing daearah (desa/dusun) tanpa adanya standar dan aturan yang universal.[4]

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Akan tetapi apabila melihat dari hasil observasi yang dilakukan peneliti di 11 desa yang berada di Kecamatan Socah, menunjukkan masih adanya keluhan masyarakat dalam berurusan dengan pihak pemerintahan desa antara lain aparat yang susah ditemui pada saat berurusan, masih banyak dari masyarakat yang tidak mengetahui dengan jelas mengenai prosedur pelayanan khususnya persyaratan yang harus dilengkapi, sehingga menyulitkan bagi masyarakat pada saat berurusan. Dan hal ini masih menjadi salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit-belit penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti.

[4] Ibid., 37.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dapat diwujudkan dengan pelayanan publik yang berkualitas. Kualitas disini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.[5] Untuk mencapai tujuan tersebut, penyelenggara pelayanan publik harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip pelayanan yaitu:[6]

1. Kesederhanaan, Prosedur/tata cara pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, Adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
   a. Prosedur/ tata cara pelayanan umum, Persyaratan Pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi,
   b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan umum/publik.
   c. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tatacara pembayaran,
   d. Hak dan Kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapan sebagai alat untuk memstikan mulai dari proses pelayanan umum hingga kepenyelesaiannya,

[5] Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), 6.
[6] KepMenPan Nomer 63 Tahun 2003 “Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik”.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas, dan atau tidak puas atas playanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan).

3. Kepastian Waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

10. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Apabila dikaitkan dengan penelitian ini kewajiban pemerintahan desa yang seharusnya memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat tersebut masih belum terlihat di pemerintahan desa yang berada di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti dari 11 desa yang berada di Kecamatan Socah, masalah utama terhambatnya aktivitas pelayanan publik di tingkat desa di Kecamatan Socah kabupaten Bangkalan dikarenakan pengadaan sarana dan prasarana dalam hal ini kantor tempat pelayan (Kantor Desa) yang masih belum ada ataupun belum maksimal sehingga otomatis memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini bertolak belakang dengan UU No 25 Tahun 2009 Pasal 15 Ayat (d) Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. KepMenPan No 63 Tahun 2003 pada bab penyelenggaraan pelayanan publik tentang prinsip pelayanan publik pada point 7 tentang kelengkapan sarana dan prasarana “Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)”.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti dan membahas lebih jauh mengenai bagaimanakah persepsi masyarakat desa yang berada di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan, sekaligus memperjelas mengenai pelayanan publik tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan, atau sejauh manakah "*Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Tingkat Desa Di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan*".

B. Rumusan Masalah

Berawal dari latar belakang yang telah peneliti uraikan diatas, maka untuk lebih memfokuskan kajian masalah pada penelitian ini, maka rumusan masalah tersebut disusun kedalam pertanyaan-pertanyaan sebagai batasan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan publik tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan?
2. Bagaimana persepsi masyarakat tentang pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan?

C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah di atas, maka peneliti mempuyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini agar memperoleh gambaran yang jelas dan tepat serta terhindar dari adanya interpretasi dan meluasnya masalah dalam memahami isi penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Untuk menjelaskan pelayanan publik tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.
2. Untuk menjelaskan sejauh mana persepsi masyarakat tentang pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.

D. Manfaat Penelitian

Berhubungan dengan tujuan penelitian di atas maka peneliti dapat memaparkan manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis: Dari segi teoritis penelitian ini merupakan kegiatan dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan pelayanan publik. Secara akademis penelitian ini diharapkan mampu memberi sumbangan kepada UIN Sunan Ampel Surabaya khususnya kepada mahasiswa/mahasiswi maupun dosen dan perpustakaan sebagai bahan bacaan yang bersifat ilmiah dan sebagai kontribusi intelektual.
2. Manfaat Praksis: Sedangkan dari segi praksis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah khususnya pemerintahan desa dan diharapkan dapat menjadi referensi serta sebagai salah satu acuan dasar dalam melaksanakan pelayanan publik yang baik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Batasan Penelitian

Untuk mempermudah didalam memahami penelitian ini, peneliti membatasi objek penelitian yang akan diteliti, yaitu:

1. Letak atau lokasi wilayah pada penelitian ini berada di Kecamatan Socah khususnya 11 desa yang berada di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan yaitu; Desa Sanggra Agung, Desa Jaddih, Desa Parseh, Desa Bilaporah, Desa Buluh, Desa Keleyan, Desa Socah, Desa Junganyar, Desa Dakiring, Desa Petaonan, dan Desa Pernajuh.
2. Masyarakat yang menjadi objek penelitian adalah masyarakat asli Kecamatan Socah khususnya masyarakat yang berasal dari Desa Sanggra Agung, Desa Jaddih, Desa Parseh, Desa Bilaporah, Desa Buluh, Desa Keleyan, Desa Socah, Desa Junganyar, Desa Dakiring, Desa Petaonan, dan Desa Pernajuh.

F. Variabel Penelitian Dan Indikator

Pada penelitian ini terdapat satu variabel, yakni variabel independen/bebas (X). Variabel X tersebut membahas mengenai persepsi masyarakat tentang pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Adapun indikator dari variabel tersebut adalah sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.1
Variabel Dan Indikator Variabel X

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Desa (X)	Pengetahuan	Prosedur Pelayanan, Informasi Pelayanan, dan Persyaratan Pelayanan
	Pemahaman	Memahami Prosedur dan Persyaratan Pelayanan
	Transparan	Terbuka dan Terpercaya
	Responsif	Cepat Tanggap
	Penilaian	Kepuasan Pada Pelayanan
	Evaluasi	Saran dan Masukan

Tabel 1.2
Variabel Dan Indikator Variabel X

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Pelayanan Publik Tingkat Desa (Y)	kompetensi/Kemampuan	Keahlian dan Keterampilan
	Disiplin	Mudah Ditemui dan Tepat waktu
	Sikap Penyelenggara	Sopan, Santun, dan Ramah
	Pelayanan	Cepat, Tepat, dan Maksimal
	Tanggung Jawab	Bertanggung Jawab Atas Pelayanan Yang Diberikan
	Akses	Mudah, Dekat dan Terjangkau
	Biaya Pelayanan	Murah dan Terjangkau
	Lingkungan Pelayanan	Tertib, Nyaman, dan Aman
	Kesamaan Hak	Tidak Diskriminatif dan Serta Tidak Membeda-bedakan
	Sarana/Prasarana	Memiliki Ruang Tunggu, Tempat Parkir, Kotak Saran, WC

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Definisi Operasional

Untuk mendapatkan penjelasan tentang judul penelitian ini, maka perlu untuk memberikan gambaran yang jelas terhadap judul proposal penelitian ini yaitu "*Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Tingkat Desa Di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan*". Kiranya sangat diperlukan adanya penegasan yang terdapat dalam judul tersebut antara lain:

1. **Persepsi Masyarakat:** Persepsi yang dimaksud penulis adalah persepsi atau pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah desa selaku pemberi pelayanan pada masyarakat di tingkat desa. Dalam hal ini yang dimaksud adalah persepsi masyarakat sangat baik, baik, kurang baik, ataupun tidak baik terhadap pelayanan yang diberikan perangkat desa selaku penyelenggara pelayanan di tingkat desa.
2. **Pelayanan Tingkat Desa:** yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan ditingkat desa dalam hal ini pemerintahan desa.[7] Adapun bentuk pelayanan publik di tingkat desa meliputi pelayanan administrasi dan pelayanan non administrasi, pelayanan administrasi terdapat administrasi umum dan penduduk. Pelayanan administrasi

[7] Abdul Chalik dkk, *Pelayanan Publik Tingkat Desa*, 26.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meliputi pelayanan dalam mengurusi; surat kelahiran, membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat kematian, surat izin usaha, surat keterangan gaji orang tua, surat perpindahan penduduk, surat penduduk baru atau membuat KTP Penduduk baru. Sedangkan pelayanan non administrasi terdapat pelayanan secara fisik dan non fisik, pelayanan fisik berupa pembangunan infrastruktur desa, pelayanan non fisik berupa pelayanan dalam bentuk pelatihan dan pemberdayaan masyarakat.[8]

H. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran terhadap penelitian dan penyajian yang telah ada, ditemukan karya ilmiah terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini, diantaranya adalah :

1. Heriyanto (2014)

Penelitian ini berjudul "*Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY*". Skripsi, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

[8] Arizki Afrizal Ahmad, "Kinerja Pemerintahan Desa Sebagai Penyedia Pelayanan Publik Di Desa Wringinpitu Kecamatan Mojowarno Kabupaten Jombang", *Jurnal-online.um.ac.id* (Universitas Negeri Malang), Diakses Tanggal 5 April 2016 Pukul 21:00 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah sama-sama mempunyai pembahasan pada masyarakat atau publik sebagai subjek penelitiannya. Hanya saja penelitian yang dilakukan Heriyanto lebih menekankan pada kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah Kabupaten Gunungkidul pada bagian administrasi kesejahteraan rakyat. Sedangkan penulis lebih menekankan pada pelayanan publik di tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.

Hasil dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY, menyatakan penyelenggaraan pelayanan masih kurang memuaskan pada beberapa aspek. Beberapa aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY, yaitu aspek kejelasan (kurang jelasnya syarat teknis dan adminstratif), aspek sarana dan prasarana ya g masih kurang, aspek kemudahan akses (wibsite yang masih kurang informative dan pembaruan), aspek keindahan (penataan ruang yang terkesan sempit). Peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY dapat dilakukan dengan prioritas kejelasan persyaratan teknis dan administratif, pembuatan papan informasi, perlu adanya kemudahan akses, peningkatan sarana dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

prasarana, papan petunjuk yang jelas untuk menuju bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat, dan pembaruan informasi di website mengenai bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat.

2. **Siyam Kurnianingsih (2011)**

Penelitian ini berjudul "*Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Umum Di Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan*". Skripsi, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pancasakti Tegal.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah sama-sama mempunyai pembahasan pada masyarakat atau publik sebagai subjek penelitiannya. Hanya saja penelitian yang dilakukan Siyam Kurnianingsih lebih menekankan pada kinerja aparatur pemerintahan desa di Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan dalam melakukan pelayanan publik. Sedangkan penulis lebih menekankan pada pelayanan publik di tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.

Hasil dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa Persepsi cukup baik yang ditunjukan oleh masyarakat tentang perilaku perangkat desa dalam memberikan pelayanan, persepsi masyarakat kurang memuaskan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa, persepsi masyarakat terhadap loyalitas perangkat desa belum cukup baik, Persepsi kurang baik dari masyarakat terhadap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kedisiplinan perangkat desa, persepsi yang kurang baik ditunjukan oleh masyarakat tentang kepastian waktu perangkat desa dalam memberikan pelayanan umum, masyarakat mempunyai persepsi yang cukup baik dalam menilai kerjasama antar perangkat desa dalam memberikan pelayanan umum. Dari segi Produktivitas pelayanan kinerja yang diberikan perangkat desa sudah lebih baik, Responsivitas perangkat juga terlihat cukup baik karena pelayanan yang diberikan sesuai aspirasi masyarakat, Akuntabilitas Pelayanan perangkat desa masih kurang konsisten terhadap aturan yang telah ada serta dalam pelaksanaan di lapangan juga mereka kurang adil kepada masyarakat desa, Responbilitas perangkat desa belum terlihat tanggap dalam hal pendidikan.

I. Sistematika Pembahasan

1. BAB I: PENDAHULUAN. Dalam BAB ini berisikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Masalah, Variabel dan Indikator Variabel, Definisi Operasional, Penelitian Terdahulu, dan Sistematika Pembahasan.
2. BAB II: LANDASAN TEORI. Dalam BAB ini akan membahas mengenai Teori Persepsi Masyarakat, Teori Pelayanan Publik, dan Kerangka Berpikir.
3. BAB III: METODE PENELITIAN. BAB ini terdiri dari Pendekatan dan Jenis Penelitian, Obyek Penelitian (Populasi, Sampel, dan Teknik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sampel), Sumber Data (Data Primer dan Data Sekunder), Metode Pengumpulan Data (Observasi, Angket, dan Dokumentasi, Hipotesis, serta Teknik Analisis Data.

4. BAB IV: HASIL PENELITIAN. BAB ini akan membahas mengenai Deskripsi Lokasi Penelitian, Karakteristik Responden, Penyajian Data Penelitian.
5. BAB V: PEMBAHASAN DAN DISKUSI HASIL PENELITIAN. Pada BAB ini nantinya akan menganalisis tentang persepsi masyarakat pada pelayanan tingkat desa, Pelayanan publik ditingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan, dan persepsi masyarakat tentang pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.
6. BAB VI: PENUTUP. Pada BAB ini terdiri dari Kesimpulan dan Saran.
7. DAFTAR PUSTAKA
8. LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id