ISBN 978-602-19201-0-7

PROSIDING Seminar Nasional Teknologi Berkelanjutan 2011
"Desa Digital Berkelanjutan Menuju Kedaulatan dan Kesejahteraan Masyarakat"
Purwokerto, 15-16 Oktober 2011

PENATAAN ARSIP DESA BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANYUMAS

Tobirin
Program Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto
Jl. Prof Dr.H Bunyamin No. 993 Telp (0281) 635292-4

ABSTRAKS

Kelancaran pemerintahan tidak lepas dari peran strategis arsip terutama dalam mendukung pemerataan pembangunan dan peningkatan pelayanan publik. Berbagai kegiatan seperti pelaksanaan program pembangunan, proses demokratisasi tidak lepas dari penataan kearsipan yang handal dan profesional. Kebutuhan akan informasi yang jelas, data penduduk yang akurat, kondisi kemasyarakatan, dan berbagai kegiatan pemerintahan menjadi hal yang urgens. Timbulnya permasalahan seperti, pembagian Raskin yang tidak tepat sasaran, Jamkesmas, kekisruhan DPT, dan gangguan keamanan tidak lepas dari tidak adanya penataan kearsipan yang baik. Guna mengatasai hal tersebut, diperlukan perbaikan performance dari lembaga pemerintah. Terutama di tingkat desa sebagai basic permasalahan yang berkaitan dengan sumber data yang tepat dan akurat. Hal ini dilakukan dengan memperbaiki sistem kearsipan desa melalui pemanfaatan Teknologi informasi. Penataan arsip tidak hanya proses menyimpan, tetapi pemanfaatanya secara dinamis dan mudah untuk digunakan.

Kata Kunci: arsip, informasi kependudukan, pelayanan publik.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penataan arsip menjadi agenda penting dalam pelaksanaan program pembangunan ke depan. Berhasil tidaknya berbagai program pembangunan tentunya harus didukung dengan sumber informasi yang jelas dan akurat. Salah satunya berkaitan dengan informasi kependudukan yang meliputi; informasi jumlah penduduk, angka kelahiran (fertilitas), angka kematian, (mortalitas), perpindahan penduduk, penduduk miskin, tingkat pendidikan dan lainnya.

Akurasi informasi ini dapat mendukung berbagai kegiatan dan program pembangunan, terutama dalam proses pelayanan publik. Sederhananya program raskin yang selama ini berjalan, apabila tidak didukung dengan informasi yang tepat, seperti jumlah penduduk miskin di suatu wilayah, maka program tersebut akan mengalami kegagalan, bahkan timbulnya konflik dimasyarakat. Demikian halnya dengan program-program lain yang membutuhkan akurasi data yang tepat, khusunya di era demokrasi dan keterbukaan, jelas membutuhkan informasi data yang tepat, khusunya data yang berkaitan dengan daftar pemilih. Menjadi permasalahan yang mendasar apabila tidak ada kepastian data, akibatnya proses demokratisasi itu akan terhambat. Pada akhirnya ketepatan informasi tersebut menjadi keharusan di setiap bidang kehidupan terutama dalam pelayanan publik yang menjadi tugas dan tanggungjawab dari pemerintah.

Kabupaten Banyumas sebagai daerah yang sedang membangun dan berproses kearah yang lebih baik tentunya diperlukan sistem informasi kependudukan yang akurat. Kaitannya dengan informasi tersebut sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Kearahmana program pembangunan itu dioreintasikan, kepada siapa sasaran program akan diterapkan tentunya diperlukan analisis yang tepat pada kelompok sasaran.

Sementara itu, isu strategis yang masih dan akan dihadapi Kabupaten Banyumas di masa yang akan datang antara lain:

1. Masih tingginya angka kemiskinan yang masih perlu ditangani pada tahun-tahun mendatang
2. Masih tingginya angka pengangguran
3. Masih rendahnya kualitas pendidikan
4. Masih rendahnya derajat kesehatan masyarakat
5. Pembangunan masyarakat dalam pembangunan di Kabupaten Banyumas belum berjalan baik.
6. Ketersediaan infrastruktur di Kabupaten Banyumas saat ini belum cukup memadai
7. Secara umum, tingkat penerapan penegakan hukum di Kabupaten Banyumas saat ini belum optimal.
8. Masih belum optimalnya penyelenggaraan pemerintah

(Sumber: Strategi Pembangunan Daerah Dalam Peraturan Bupati No. 6 Tahun 2008 Tentang Program Indikatif Kabupaten Banyumas Tahun 2009)

Isu strategis berkaitan dengan permasalahan Kabupaten Banyumas sebagian besar membutuhkan informasi yang tepat. Terutama dibidang pelayanan pada masyarakat, pengentasan kemiskinan dan penyediaan pekerjaan untuk mengatasi masalah pengangguran.

Salah satu contohnya adalah pembagian Raskin dan program jaminan sosial, Jaminan kesehatan bagi warga miskin, masih dihadapkan pada salah sasaran.

ISBN 978-602-19201-0-7

Tentunya untuk memperbaiki keadaan ini harus dibangun sistem informasi kependudukan ataupun penataan arsip yang berbasis pada teknologi informasi. Sistem informasi ini harus dibangun dari tingkat desa. Hal ini disebabkan letak permasalahannya ada pada tingkat desa. Disanalah data kependudukan bersumber, selain itu perbaikan ini juga akan berpengaruh terhadap komitemen pelayanan publik

Berbagai kegiatan dilakukan untuk memperbaiki sistem pelayanannya, dari perbaikan struktur organisasi yang lebih efektif dan efisien, juga regulasi yang mendukung dan pro terhadap perubahan. Mengingat hal demikian, adalah hal yang tepat untuk mengelola arsip secara profesional dan handal. Memiliki urgensi yang strategis dalam mendukung berbagai kegiatan baik dibidang pembangunan ataupun pelayanan publik. Berbagai pelayanan akan dimudahkan apabila didukung dengan sumber informasi yang akurat dan tepat. Masyarakat akan terpuaskan segala kepentingannya apabila segala hal yang berkaitan dengan pelayanan yang optimal

1.2 Permasalahan

Berdasarkan latar belakan di atas permasahan ini adalah sebagai berikut ;

Bagaimanakah penataan arsip desa berbasis teknologi informasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas ?

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kearsipan, kependudukan dan pelayanan publik

Arsip merupakan salah satu sumber informasi penting, bukan saja bagi pelaksanaan manajemen sebuah institusi tetap lebih dari itu juga merupakan unsur penting dalam kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara (lastiyani, 2009). Sedangkan administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor-sektor lainnya (UU No. 23/2006). Definisi tersebut secara jelas menyebutkan bahwa administrasi kependudukan mencakup kegiatan-kegiatan yang di antaranya adalah pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Pemerintah desa/kelurahan memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penerbitan dokumen-dokumen kependudukan seperti surat pengantar kartu keluarga (KK), surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), dan berbagai surat pengantar serta surat keterangan lainnya yang diminta warga untuk berbagai keperluan. Pemerintah desa/kelurahan juga diharuskan untuk melaporkan perkembangan kependudukan kepada dinas di kabupaten/kota yang menangani urusan kependudukan dan pencatatan sipil atau melalui perwakilannya di kecamatan. Sebagai pihak yang dianggap paling mengetahui kondisi nyata masyarakat dalam wilayahnya, pemerintah desa juga seringkali dimintai data kependudukan oleh instansi pemerintah di atasnya, termasuk Badan Pusat Statistik (BPS), untuk tujuan-tujuan khusus instansi yang bersangkutan (Ambar Sari Dewi dan Muhammad Amrun 2010).

2.2 Efektifitas Pelayanan Publik

Menurut Norman dalam Sutopo (2003) mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut : 1) pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi, 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial. 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Sedangkan efektifitas secara etimologis kata efktif sering diartikan sebagai mencapai sasaran yang diinginkan (producing the result), berdampak menyenangkan (*having a pleasing effect)*, bersifat actual dan nyata *(actual and real)*(Lestari, dkk, 2003). Kemudian yang dimaksud dengan konsep efektifitas dalam suatu organisasi dapat berubah menurut pesepsi seseorang, tergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Rancangan optimalisasi tujuan dapat digunakan sebagai acuan untuk melihat efektifitas, artinya kita bisa tahu sampai sejauhmana sebuah organisasi berhasil mencapai tujuannya.

Hal ini yang ditegaskan oleh Arggris, yaitu ; konsep efektifitas organisasi khususnya menitikberatkan pada sampai sejauhmana suatu organisasi dapat mencapai sasaran, kemampuan memecahkan masalah dan pemanfaatan tenaga secara optimal. Lebih lanjut ditegaskan oleh Steerss (1985) mengemukakan, kebanyakan rumus efektifitas organisasi akhirnya tergantung pada masalah seberapa hasilnya suatu organisasi mencapai sasaran yang dinyatakan. Mengacu pada perumusan tersebut, bahwa yang dimaksud efektifitas organisasi menurut sters adalah sebagai berikut ;

> "Batu uji yang sebenarnya untuk manajemen yang baik adalah kemampuan mengorganisasikan dan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia untuk mencapai dan memelihara suatu tingkat operasional yang efektif, karena pada akhirnya keberhasilan di luar organisasi di ukur dengan konsep efektifitas itu"

Selain efektifitas organisasi lebih lanjut ditegaskan tentang efektifitas manajerial seperti diungkapkan oleh Drucker (McConkey, 1982) sebagai berikut ;

> "Apa yang dibutukan organisasi-organisasi pelayanan bukanlah orang-orang yang lebih baik.. Mereka membutuhkan orang-orang yang melakukan pekerjaan manajemen secara sistematik dan memusatkan diri dan lembaga mereka dengan sengaja atas karya dan hasil. Memang betul mereka memerlukan efisiensi, yakni pengendalian biaya, namun diaas semuanya mereka membutuhkan kefektifan, yaitu tekanan dan hasil-hasil yang benar.

Kemudian untuk melakukan efektifitas. George Poulus dan Jannbaun memberikan tiga kriteria yaitu ; produktivitas organisasi, fleksibilitas organisasi dan tidak adanya tekanan dan konflik, lebih lanjut Khasim (1993) mengukur efektifitas model sistem terbuka dari dua pespektif yaitu fleksibilitas dan kesigapan menghadapi lingkungan dan kemampuan memperoleh sumberdaya bagi pertumbuhan dan perkembangan organisasi.

Sedangkan menurut Dwiyanto, (2006) memandang birokrasi secara efektif apabila dioreintasikan pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sstem pemberian pelayanan yang bik dapat dilihat dari besarnya sumberdaya manusia yang dimiliki secara efektif di dayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Idealnya segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparat birokrasi hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan penggunan jasa. Kemampuan dan sumber daya dari aparat birokrasi sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat di capai.

Untuk mencapai efektifitas pelayanan perijinan dalam hal ini birokrasi harus memiliki *consumer–aware,* menerapkan nilai-nilai yang akan membawa implikasi pada efektifitas pelayanan dan kinerja pelayanan secara keseluruhan (service effectiveness). Sedangkan rasionalisasi pelayanan publik meliputi : (1) pengumpulan informasi tentang kebutuhan pengguna jasa; (2) identifikasi pelanggan alternatif; (3) menuju pada aksesbilitas pelayanan; (4) melihat hasil pelayanan yang telah dihasilkan; dan (5) melihat tingkat kepuasan pelaggan/penggunan jasa (Willcock and Harrow dalam Tjokrowinoto dkk, 2002).

Berkaitan dengan efektifitas pelayanan perijinan pemeritah telah memberikan standar pelayanan perijinan yang telah diatur dalam ketentuan SPM dan Keputusan Menpan N0.81 tahun 1993. Dalam keputusan tersebut, ada beberapa hal dan standar dalam pelayanan perijinan, Standar dalam pemberian layanan yang diatur dengan maksud agar pemerintah daerah dapat menyelenggarakan perijinan dengan prinsip-prinsip kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efesien, ekonomis, dan keadilan yang merata, ketepatan waktu.

Kebijakan tersebut ditindaklanjuti pemerintah untuk menegaskan pentingnya penataan dan perbaikan dimaksud melalui surat Edaran Menko Wasbangpan No. 56/MK.WASPAN/6/98 yang ditujukan kepada semua gubernur, Gubernur Bank Indonesia, para pimpinan lembaga non departemen, dan para bupati/walikota seluruh indonesia yang berintikan antara lain 1) dalam waktu secepatnya untuk perbaikan mutu pelayanan, 2) mengambil langkah-langkah dengan menerbitkan pedoman pelayanan, menempatkan petugas yang bertanggungjawab, menetapkan batas waktu permohonan perijinan, melarang atau mengahapus biaya tambahan, menerapkan pola pelayanan secara terpadu.

3. PEMBAHASAN

3.1 Peranan Penataan Arsip Desa

Relevansi penataan arsip berkaitan erat dengan berbagai bidang pembangunan tentunya bernuara pada terlayaninya masyarakat dalam segala bidang. Masyarakat dimudahkan dengan berbagai kebutuhan yang dapat mempermudah peningkatan kesejahterananya. Melalui penataan arsip yang baik masyarakat akan terlindungi akan hak kepemilikannya terutama berkaitan dengan masalah pertanahan dan bangunan, demikian halnya dengan masalah identitas dan statusnya yang akan terlindungi hak dan kewajibannya. Masyarakat memiliki kemudahan dalam hal pelayanan yang menjadi hak dalam berbagai bidang. Kondisi ini tentunya harus didukung dengan pengolahan atau penataan arsip yang sesuai dengan standar operasioanal yang ditentukan. Guna mewujudkan hal tersebut, pemerintah telah meluncurkan program arsip masuk desa. Program ini dimulai dari satuan pemerintahan yang terendah yaitu desa. Desa merupakan struktur pemerintahan yang terbawah, tetapi bersentuhan langsung denan kehidupan masyarakat.

Berbagai sumber informasi dimulai dari tingkat desa dan desalah yang menjadi *basic* informasi yang dibutuhkan, untuk itulah penataan kearsipan harus dimulai dari tingkat desa. Arsip mempunyai nilai urgensi, tidak hanya diartikan sebagai dokumen (surat-surat) namun mencakup benda bahkan peristiwa. Prinsip dasar arsip yaitu barang-abarang arsip yang disimpan dan dikelola agar aman dan dapat ditemukan kembali dengan cepat ketika diperlukan, (Handayani, 2010: http//handymtc.multiply.com/journal/item/1 diakases tanggal 26 Februari 2011). Pengelolaan arsip menyangkut penyimpanan, pengaturan, pengkodean,

ISBN 978-602-19201-0-7

yang memiliki makna dinamis dan statis. Dinamis dalam arti arsip masih dibutuhkan dalam oenentuan berbagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi suatu program pembangunan atau kegiatan organisasi. Halnya arsip statis berkaitan erat dengan berbagai penyelengaraan organisasi tetapi kecenderungan arsip sudah tidak menjadi kebutuhan.

Berkaitan dengan pemahaman arsip yang memiliki posisi strategis dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan, maka pentingnya mempoerbaiki system kearsipan harus dimulai dari tingkat desa. Program penataan arsip desa yang dikembangkan sejak tahun 2009 oleh arsip Nasioanal Republik Indonesaia, merupakan kesadaran yang dibangun dari konteks permasalahan yang ternyata diawali dari pembenahan kearsipan di tingkat desa. Paling tidak kisruhnya DPT, salah sasaran program Raskin dan berbagai program jaminan sosial lainnya, diakibatkan kurangnya pengelolaan arsip berkaitan dengan data kependudukan. Menyadari hal tersebut Arsip Masuk Desa (AMD) merupakan program yang baik guna mendukung administrasi pemerintahan yang transparan dan akuntabel sampai tingkat desa. Melalui administrasi pemerintahan yang baik ini akan berakibat pada perbaikan pelayanan pada masayarakat di tingkat desa.

Halnya di Kabupaten Banyumas yang memiliki 27 Kecamatan dengan 331 desa memiliki berbagai permasalahan berkaitan dengan masalah kearsipan ini. Untuk itu program Arsip masuk desapun disambut dengan baik di Kabupaten Banyumas ini. Selain program tersebut penataan arsip di Desa juga menjadi komitmen dari oerguruan tinggi khususnya FISIP untuk proses pengabdian kepada masyarakat. Program pengabdian masyarkat dengan Desa Jatisaba sebagai sasaran program pengabdian tidak lepas dari upaya perbaikan dan penataan kearsipan.

Berbagai kegiatan dilakukan dari persiapan prasarana, perbaikan sumberdaya dan penyadaran masyarakat akan arti penting dari arsip ini. Penataan arsip di Desa Jatisaba sebagai upaya perbaikan performance dari lembaga desa terutama para aparaturnya. Keterbatasan SDM dan sarana prasarana menjadi hambatan terutama dalam pengelolaan arsip di Desa Jatisaba. Akibatnya program pembangunan terhambat dan pelayanan pada masyarakat juga tidak optimal.

3.2 Kendala dan Permasalahan Penataan Arsip di Desa

Arsip merupakan salah satu informasi penting, tidak hanya bagi manajemen pemerintahan, tetapi juga dalam kehidupan bermasyarkat berbangsa dan bernegara (Lastiyani, 2009). Menyadari pentingnya penataan arsip di Desa diperlukan analiosis permasalhan yang mendasar, berkaitan dengan yang berkaitan dengan penataan arsip di desa adalah : 1) kultur masayarakat desa yang kurang menyadari arti pentingnya arsip bagi kehidupan masyarakat. Kesadaran akan pentingnya arsip hanya berkaitan dengan identitas diri, seperti KTP, SIM, selain itu arsip yang berkaitan hak kepemilikan (Maryanto, 2009). Selain hal tersebut, pentingnya arsip tidak menjadi perhatianbagi masyarakat, melainkan yang berkewajiban mengelolanya, seperti aparat desa dan perangkatnya. Akibatnya informasi lain terkadang di abaikan, 2) Kapasitas dan kapabilitas SDM, penataan arsip di desa bersentuhan langsung dengan sumberdaya di desa terutama para aparatur desa, padahal aparatur desa memiliki keterbatasan dalam hal pendidikan dan kemampuan dalam pengelolaan arsip. Kades sebagai pemimpin di tingkat desa terpilih secara langsung kadang tidak diutamakan kempauan managerialnya, demikian aparatur desanya dari SEkdes stafnya kurang memahami tugas dan fungsinya dalam penyelenggaraan kegiatan di desa. 3) sarana dan rasarana yang minim, bagian yang tidak terlupakan adalah perangkat desa yang mendukung untuk penataan arsip, dari ruangan system pengelolaannya, sampai peralatan lain yang mendukung kurang mendapat perhatian, 4) Sistem kearsipan yang tidak mempunyai standar minimal, tidak adanya standar operasioanl yang jelas seringkali pengelolaan arsip didasarkan pada kebiasaan semata. Mengenai aturan dan standarisasi tidak diperhatikan.

3.3 Penataan Arsip dan Peningkatan Kualitas pelayanan Publik Di Desa

Berbagai permasalhan pengolahan kearsipan di desa akan berakibat pada rendahnya kualitas pelayanan public pada masyarakat desa. Apalagi di tingkat desa masih dijumapai berbagai kelemahan seperti, pengurus RT, RW yang terpilih karena unsure keterpaksaan seringkali tidak maksimalnya aparat desa ditingkat yang paling dasar tidak maksimal dalam memberikan pelayanan. Belum lagi tingkat penfidikan bagi aparat desa terkadang kurnag memahami prosedur birokrasi yang mengali perubahan dalam regulasi dan aturan di tingkat pusat. Manajemen kepemerintahan yang belum sesuai dengan tatakelola kepemeirntahan yang baik, maupun perilaku aparat desa yang belum mampu bertindak professional dalam memberikan pelayanan public.

Mengingat berbagai permasalahan tersebut, diperlukan pembenahan dalam kelembagaan di tingkat desa terutama berkaitan dengan bagaiman membangun kultur dalam peningkatan kualitas pelayanan public. Pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat desa. Artinya dalam hal ini masyarakat desa memerlukan pelayanan yang lebih cepat, lebih murah dan lebih baik dalam setiap kegiatan pelayanannya (LAN, 2006). Lebih penting lagi dalam setiap pelayanan public mampu memberikan kepuasaan pada masyarakat.

Di tingkat desa diperlukan proses yang panjang untuk membenahi kualitas pelayanan public.

Diperlukan pendekatan dalam memberikan layanan, ssecara sederhana, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang beroroeintasi pada pemenuhan tuntutan dan kebutuhan kualitas barang atau jadsa yang diinginkan oleh pelanggan. Berdasarkan pertimbangan tersebut, untuk mewujudkan pelayanan public yang prima, dapat dilakukan melalui berbagai cara atau pendekatan, antara lain pendekatan sikap (attitude) dan perhatian (attention). Pendekatan sikap meliputi tiga hal pokok, yaitu penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positis dan logis dan bersikap menghargai, pendekatan perhatian meliputi tiga hal pokok, yaitu; mendengarkan, mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku pelanggan, dan mencurahkan perhatian kepada pelanggan (LAN, 2007)

4. KESIMPULAN

Penataan arsip desa merupakan hal penting dalam proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Penataan arsip ini dimulai dari desa, mengigat desa sebagai satuan wilayah terbawah yang bersentuhan langsung dengan kepentingan dan kebutuhan masyarkat. Selain itu Desa menjadi satuan wilayah terkecil yang mengetahui dan memahami kepentingan masyarakat. Berbagai informasi tentang masyarakat di tingkat dsa memiliki relevansi terhadap system yang ada. Baik itu system informasi kependudukan, maupun data lain yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan program pembangunan. Keberhasilan dalam pengelolaan informasi melalui kearsipan yang baik memiliki relevansi terhadap pengikatan kualitas pelayanan public di desa. Untuk itu pembenahan arsip di desa atau arsip masuk desa memiliki signifikansi terhadap perbaikan kualitas pelayanan public. Informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan public tersusun secara rapi dan akurat, hingga mudah akan ditemukan sebagai dasar dalam perencanaan, pengambilan keputusan, pelaksanaan dan evaluasi berbagai program pembangunan.

Menginagt arsip masuk desa merupakan program yang baik dalam perbaikan system informasi di tingkat desa, maka diperlukan dukungan berbagai pemangku kepentingan dalam mendukung program tersebut. Aparatur di tingkat desa perlu ada pendampingan untuk proses transformasi yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Ambar Sari Dewi dan Muhammad Amrun. 2010. Membangun Sistem Informasi Desa. COMBINE Resource Institution.

Dwiyanto, Agus dkk, 2006, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Cetakan ke II, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Fathul Wahid. 2008. Evaluating Focus and Quality Of Indonesian E-Government Websites. Makalah dalam Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, Yogyakarta, 21 Juni 2008.

Fraser C dan Villet J. 1994. *Communication: a key to human development. Rome:* Food and Agriculture Organization. http://www.fao.org/docrep/t1815e/t1815e01.htm. Diakses tanggal 19 September 2011.

Handayani, 2010, Peran Strategis Arsip, http://handymtc.multiply.com/journal/item/I di Akses Tanggal 21 Februari 2011)

Lastiyani, Monika Nur, 2009, Fungsi Arsip dan Peran Organisasi Profesi Arsipsaris, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Yogyakarta.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Jakarta.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2005. Penyusunan Standar Operating Procedure, Jakarta.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2007, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengolahan Mutu, Jakarta

Lestari, Endang, dkk, 2003, Komunikasi yang Efektif, Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III, Edisi Revisi I, LAN, Jakarta.

Maryanto, Tri 2009, Arsip dan Karakteristik Masyarakt Desa, http://jatengprov.go.id

Tjokrowinoto, Moelyarto, dkk, 2002, Pengelolaan Keuangan Perguruan Tinggi Negeri Secara Otonom (Studi Efektifitas Kebijakan Pengelolaan Keuangan di Universitas Gadjah Mada), Jurnal Sosiohumanika, Volee 15, Nomer 1, Januari 2002.