

OPTIMALISASI PEMANFAATAN KANTOR DESA SEBAGAI TEMPAT PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DESA DI DESA RAWANG OGUANG KECAMATAN KUANTAN HILIR SEBERANG KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

NURHAYATI

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi, Jl. Gatot Subroto KM 7, Kebun Nenas, Teluk Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi.

email: ayatgirl12@yahoo.co.id

Abstract

In order to carry out village administration administration well implemented, of course the Village Head must be able to utilize the village office as a place of service for village government administration. The village office is the center of government and public services in the village. The purpose of this study was to determine the utilization of the village office as a place of service for village government administration in Rawang Oguang Village, Kuantan Hilir Seberang Subdistrict, Kuantan Singingi District and to find out the constraints of village office utilization as a village government administrative service in Rawang Oguang Village, Kuantan Hilir Seberang District, Kuantan Singingi . This research was conducted in Rawang Oguang Village, Kuantan Hilir Seberang Subdistrict, Kuantan Singingi Regency. The research method used is qualitative research, data collection techniques are interviews, observation and documentation. Based on the results of the study, it is known that the Rawang Oguang Village Office in Kuantan Hilir Seberang Subdistrict has been used, but in administrative services to the community it has not been implemented less than optimal. Village offices are only used for village equipment meetings, meetings and social activities. During this time the village administration services are often carried out in the village head's house, even in the place of the fotochopy

Keywords: *Village Office, Administrative Services.*

Abstrak

Agar menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa terlaksana dengan baik, tentunya Kepala Desa harus mampu memanfaatkan Kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa. Kantor desa merupakan pusat pemerintahan dan pelayanan publik di desa. Di Desa Rawang Oguang kantor desa tidak digunakan sebagai tempat pelayanan administrasi terhadap masyarakat, kegiatan pelayanan administrasi terhadap masyarakat sering dilakukan di rumah pribadi kepala desa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui optimalisasi pemanfaatan Kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Rawang Oguang Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini dilakukan di Desa Rawang Oguang Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pemanfaatan Kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi terhadap masyarakat kurang optimal, kantor desa hanya digunakan untuk rapat perangkat desa, pertemuan, dan kegiatan sosial. Selama ini pelayanan administrasi desa sering dilaksanakan di rumah Kepala Desa, bahkan di tempat fotochopy

1. PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 dalam melaksanakan tugas, wewenang, dan hak tersebut, kepada desa memiliki kewajiban yang harus dilakukan, sebagaimana dijelaskan ayat 4 huruf (h) Kepala Desa berkewajiban “menyelenggarakan administrasi Pemerintahan Desa yang baik”. Agar menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa terlaksana dengan baik, tentunya kepala desa harus mampu memanfaatkan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa.

Apabila ditinjau dari pemanfaatan Kantor Desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa masih belum terlaksana dengan baik, selama ini proses pelayanan administrasi khususnya pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan di rumah pribadi Kepala Desa bahkan sering dilaksanakan di tempat fotocopy dan tidak dilaksanakan di Kantor Desa karena kantor tidak digunakan sebagai mana mestinya, sehingga menimbulkan dampak yang beragam pada pemerintahan maupun pada masyarakat desa Rawang Oguang Kecamatan Kuantan Hilir Seberang, seperti dalam hal pelayanan terhadap masyarakat akan terhambat dan tidak berjalan secara maksimal.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan di Desa Rawang Oguang, terdapat beberapa fenomena dalam proses pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Rawang Oguang Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi, antara lain:

1. Kantor Desa Rawang Oguang tidak pernah digunakan. Proses pelayanan administrasi khususnya pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan di rumah pribadi kepala desa bahkan di tempat fotocopy.
2. Sarana dan Prasarana yang kurang memadai, seperti disetiap ruangan hanya memiliki satu meja dan satu kursi, lemari arsip, kursi tungku, 1 (satu) unit printer yang sering dibawa oleh pihak tertentu dan 1 (satu) unit laptop yang disimpan di rumah kepala desa. Seharusnya masing-masing bidang yang ada dalam struktur organisasi pemerintahan desa harus memilikinya.
3. Sumber daya manusia pemerintahan desa Rawang Ogunag rata-rata memiliki tingkat pendidikan SLTA dengan latar belakang profesi sebagian besar adalah petani sehingga sulit dalam menjalankan administrasi di desa.
4. Perangkat desa lebih mementingkan pekerjaan pribadi dibandingkan dengan tupoksi kerja masing-masing.

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Rawang Oguang Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi tidak maksimal dan mempunyai banyak permasalahan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”Optimalisasi Pemanfaatan Kantor Desa Sebagai Tempat Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Rawang Oguang Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi”**.

Rumusan Masalah

Dari uraian fenomena di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu Bagaimanakah optimalisasi pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Rawang Oguang Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu Untuk mengetahui pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di Rawang Oguang Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.

Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan kajian studi banding antara pengetahuan yang sifatnya teoritis dengan kenyataan yang ada di lapangan.
2. Mengembangkan dan memperkaya pengetahuan serta wawasan penulis tentang pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa.
3. Memberikan masukan bagi pemerintah desa di Desa Rawang Oguang Kecamatan Kuantan Hilir Seberang mengenai optimalisasi pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintah desa

Tinjauan Pustaka

Administrasi Negara

Menurut Sugiyon dalam Jamaluddin (2015:100) teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintah Negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua fungsi utama, yaitu pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat Negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat Negara sebagai suatu Negara kesejahteraan (*weelfare state*), dan dari dua fungsi ini menyangkut dengan kehidupan dan penghidupan masyarakat. Dalam Jamaluddin (2015: 100) sekitar tahun 80-an berkembang konsep yang berlabel baru untuk memberdayakan konsep tersebut antara lain ada yang menyebut *New Publik Administration* (Bellone, 1980), *The New science of organization* (Ramos, 1981) dan terakhir sekitar tahun 1990-an muncul konsep disebut *New Public Management* (Ferlie, 1996). Yang pada hakekatnya berupaya untuk mencerahkan konsep ilmu administrasi Negara.

Pelayanan

Menurut Thoha (2002:43) secara spesupik memberikan penjelasan tentang pelayanan publik, bahwa : pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu akan memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Standar pelayanan adalah suatu dijelaskan dalam Kepmenpan No 63/KEP/ M.PAN/2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik kebijakan tersebut merupakan standar pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian Sesuai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dslsm proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Hasil Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan samelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberian pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Organisasi

Menurut Dunsire (dalam Kusdi 2011;5) Organisasi adalah suatu sistem berkelanjutan dari aktivitas-aktivitas manusia yang terdiferensiasi dan terkoordinasi, yang mempergunakan, mentransformasikan, dan menyatupadukan seperangkat khusus manusia, material, modal, gagasan, dan sumber daya alam menjadi suatu kesatuan pemecahan masalah yang unik dalam rangka memuaskan kebutuhan-kebutuhan manusia dan sumber daya dalam lingkungannya..

Kemudian menurut Robbins (dalam Torang,2013;25) organisasi adalah suatu identitas sosial yang terkoordinasi secara sadar, terdiri dari dua orang atau lebih dengan batasan yang relative teridentifikasi, yang berfungsi secara berkelanjutan untuk mencapai suatu seperangkat sasaran bersama.

Prilaku Organisasi

Menurut Umam(2012:30) menyatakan bahwa Perilaku organisasi merupakan ilmu pengetahuan yang membahas tentang dampak perseorangan, kelompok, dan struktur dalam perilaku berorganisasi dengan tujuan menerapkan pengetahuan mengenai hal-hal tersebut guna memperbaiki efektivitas organisasi.

Menurut Robbins dan Judge (2008:11) yaitu Perilaku organisasi adalah bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan menerapkan ilmu pengetahuan semacam ini guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi.

Manajemen sumber daya manusia

Menurut Hasibuan (2011:10), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Peranan sumber daya manusia menurut Hasibuan (2011:14), adalah :

1. Menetapkan jumlah, kualitas dan penetapan kerja yang efektif sesuai kebutuhan perusahaan berdasarkan job description, job specification, job evaluation.

2. Menetapkan penarikan, seleksi dan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right job*.

Pemerintah Desa

Pemerintah Desa merupakan lembaga perpanjangan pemerintah pusat yang memiliki peran strategi untuk mengatur masyarakat yang ada di perdesaan demi mewujudkan pembangunan pemerintah. Berdasarkan perannya tersebut, maka diterbitkanlah peraturan-peraturan atau undang-undang yang berkaitan dengan pemerintahan desa yang mengatur pemerintahan Desa, sehingga roda pemerintahan berjalan dengan optimal. Pemerintah Desa terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa, yang meliputi Sekretaris Desa dan lainnya

Penyelenggaraan Administrasi Pemerintah Desa

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 tahun 2016 tentang pedoman administrasi desa menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan Administrasi Pemerintahan Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa pada Buku Register Desa. Jenis-jenis Administrasi Desa meliputi:

1. Administrasi Umum
2. Administrasi Penduduk
3. Administrasi Keuangan
4. Administrasi Pembangunan
5. Administrasi Permusyawaratan Desa

Optimalisasi

Menurut Poerwardarminta dalam (Ali, 2014:23) adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan penapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan.

Menurut Basri (2008) menjelaskan optimalisasi merupakan tindakan yang terbaik yang berpegang teguh pada suatu dasar tertentu yang bertujuan untuk mengembangkan suatu hal sehingga pada akhirnya kegiatan dapat menguntungkan. Sedangkan optimalisasi menurut Patrick F.B (1998:9) dalam Harista (2008) merupakan sebagai suatu kegiatan untuk mengubah satu hak menjadi lebih maksimal dan bernilai sehingga dalam proses selanjutnya dapat menghasilkan sesuatu yang ideal bahkan lebih dari yang diharapkan.

Menurut Yuwono dan Abdullah bahwa optimalisasi berasal dari kata optimal. Kata optimal memiliki arti terbaik atau tertinggi, selanjutnya dijelaskan bahwa optimalisasi adalah perihal mengoptimalkan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2000:3), dimana peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti obyek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan masyarakat yang bertujuan mendapatkan informasi yang mendalam mengenai pemamfa'atan kantor desa sebagai tempat administrasi pemerintahan desa di Desa Rawang Oguang Kecamatan Kuantan Hilir Seberang.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini yaitu aparatur pemerintah desa dan masyarakat desa Rawang Oguang, untuk menentukan informan tersebut untuk aparatur pemerintah desa peneliti memilih teknik *purposive sampling*.

Tabel III.1 : Aparatur Pemerintah Yang Dijadikan Informan Penelitian

No	Informan	Keterangan	Jumlah
1	Syapris	Kades	1
2	M.Nur	Sekdes	1
3	Marliyus	Kaur Umun	1
4	M.Yunus	Tokoh masyarakat	1
5	Sadun	Kaur pemerintahan	1
6	Sukardi	Kaur pembangunan	1
7	Suarwan	Kepala Dusun I	1
8	Petor Sarip	Kepala Dusun II	1
9	Ernadi	Kepala Dusun III	1
Jumlah			9 orang

Sumber : olahan data peneliti, 2019

Sedangkan untuk menentukan informan dari masyarakat peneliti memilih teknik snowball sampling. Menurut Sugiyono (2015, 219) snowball sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya hanya sedikit, lama-lama akan semakin besar. Berdasarkan wawancara peneliti dilapangan jumlah informan dari masyarakat yang dapat diwawancarai mengenai permasalahan maka ditetapkan jumlah informan sebanyak 16 orang.

Jenis dan sumber data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer dan data sekunder data tersebut sebagai berikut:

1. Data pimer yaitu data utama yang diperoleh melalui informan penelitian yang telah ditetapkan meliputi data pemamfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa.
2. Data sekunder yaitu data pelengkap yang meliputi dokumen -dokumen administrasi yang dimiliki desa.

Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada pengoptimalisasi pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di desa Rawang Oguang Kecamatan Kuantan Hilir Seberang.

Lokasi penelitian

Adapun lokasi penelitian tempat penulis melakukan Penelitian ini adalah di Desa Rawang Oguang Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.

Teknik Pengumpulan Data

Guna untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka digunakan teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap kantor desa Rawang Oguang guna mengetahui gambaran umum kantor Desa Rawang Oguang

2. Wawancara

Yaitu kegiatan dialog langsung secara lisan dengan kepala Desa, perangkat desa, serta masyarakat Desa Rawang Oguang guna melengkapi data penelitian dengan mempedomani daftar pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya.

3. Dokumentasi

Yaitu peneliti juga menggunakan dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini guna sebagai penambah data penelitian.

Teknik Analisis Data

Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan – catatan tertulis dari lapangan

2. Penyajian data (Data Display)

Penyajian data (Display Data) merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

3. Penarikan Kesimpulan

Merupakan tahap akhir proses pengumpulan data yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Indikator Fungsional

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan sebanyak 25 orang memiliki jawaban yang hampir sama, maka dapat disimpulkan untuk indikator fungsional pada variable optimalisasi pemamfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi desa di Desa Rawang Oguang Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi dinyatakan kurang optimal. Dimana kantor desa jarang digunakan untuk pelayanan terhadap masyarakat dengan berbagai alasan, selama ini kantor desa jarang dibuka sesuai dengan jam kerja karena dengan alasan tidak ada masyarakat yang datang untuk melakukan kepentingan, untuk pelayanan administrasi terhadap masyarakat sering dilaksanakan dirumah pribadi kepala desa, tempat fotochopy dan dirumah pribadi pendamping desa. Kantor desa hanya dibuka ketika perangkat desa malakukan rapat, adanya pertemuan penting, dan kegiatan lainnya.

Indikator Efektifitas

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator ketiga yaitu efektifitas pada variable optimalisasi pemamfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Rawang Oguang Kecamatan Kuantan Hilir Seberang dinyatakan optimal.

Indikator efesiensi

Dari hasil wawancara dengan informan sebanyak 25 orang, hampir memiliki jawaban yang sama pada pertanyaan ketiga dari indikator efesiensi. Maka

dapat disimpulkan jawaban atas pertanyaan kegiatan pelayanan mendapat jawaban kurang optimal.

Kesimpulan

Pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Rawang Oguang Kecamatan Kuantan Hilir Seberang adalah kurang optimal. Hal ini di ditandai dengan adanya kegiatan pelayanan administrasi terhadap masyarakat seperti urusan surat menyurat dilakukan di rumah pribadi kepala desa dan di tempat photocopy bukan dilaksanakan di kantor desa.

Saran

Berdasarkan permasalahan yang peneliti temui dilapangan, maka peneliti memberikan saran sebagai masukan terhadap Optimalisasi Pemamfaatan Kantor Desa Sebagai Tempat Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa Di Desa Rawang Oguang sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi terhadap masyarakat hendak aparaturnya melaksanakan di kantor desa, agar pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik.
2. Sarana dan prasarana kantor maupun sarana dan prasarana kerja hendaknya dilengkapi agar semua kegiatan dalam terlaksana baik tanpa ada kendala yang berarti.
3. Kepala desa hendaknya memberikan ketegasan terhadap masyarakat dalam pelayanan administrasi dilakukan di kantor desa, dan kantor desa dibuka sesuai jam kerja kantor.
4. Karena hampir semua aparaturnya tidak bisa menggunakan komputer dalam melaksanakan pelayanan administrasi, maka kepala desa seharusnya memberikan pelatihan pemahaman tentang komputer kepada aparaturnya agar kualitas kerja aparaturnya menjadi lebih baik terutama dalam hal pelayanan administrasi terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggaran ,Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara. Bandung : Pustaka Setia.
- Athollah ,Antoni. 2010. Dasar-dasar Manajemen. Bandung: Pustaka Setia
- Ernawati , 2016, “Pelaksanaan Pelayanan Di Kantor Camat Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi”. Fakultas ilmu Sosial, Universitas Islam Riau, Pekanbaru.
- Effendi, Usman, 2014. Asas-Asas Manajemen, Jakarta, Rajawali Pers.
- Fahmi, Irham, 2012. Manajemen Teori, Kasus. Dan Solusi . Bandung, Alfabeta.
- Fathoni , Abdurahman , 2006 . Manajemen Sumber Daya Manusia . Rineka Cipta
- Gomes, Faustino, 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta, Andi Offset
- Hardiyansyah, 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta, Gava Media.
- Hotniar Siringoringo, 2005. Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Kusdi , 2011. Teori Organisasi dan Administrasi . Jakarta, Salemba Humanika.
- Khaerul Umam, 2012. Perilaku Organisasi, Bandung, CV. Pustaka Setia.
- Meonir ,2010 . Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara ,Jakarta.
- Munaf, Yusri. 2016. Hukum Administrasi Negara. Marpoyan Tujuh Publishing. Pekanbaru.

Nawawi, Zaidan, 2013. Manajemen Pemerintahan. Jakarta, Raja Grafindo Persada

Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Sarjana (S1) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Pasalog, Harbani, 2010. Teori Administrasi Publik Bandung, Alfabeta.

Pratama, Putri Yulia, 2018, "Optimalisasi Pemamfaatan Kantor Kepala Desa Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Di Desa Rantau Sialang Kecamatan Kuntan Mudik", Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi, Taluk Kuantan.

Ritongga, Saddam Orbusti, 2015, " Analisis Kinerja Kepala Desa Di Desa Pir Trans Sosa IV Kecamatan Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatra Utara" Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Riau, Pekanbaru

Siagian, Sondang 2003. Filsafat Administrasi .Jakarta, PT Bumi Aksara

Syafrifudin, Ateng. 1999. Pengantar Koordinasi Pemerintahan di Daerah, Tarsito Bandung.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif Dan R&D, Alfabeta Bandung.

Sulistiyani, Ambar, 2009. Manajemen sumber daya manusia, Graha Ilmu.

Thoha, Miftah, 2002, Kepemimpinan Dalam Manajemen, Jakarta: Rajawali Pers

Thoha, Miftha, 2010. Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Jakarta, Prenada Media Group

Universitas Islam Kuantan Singingi, 2017. Bahan kuliah dan praktikum statistika sosial lanjutan. Taluk Kuantan. hal 19.

Wahyudi. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Ghalia Indonesia. Bogor.

Wasistiono, Sadu. 2001. Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah. Alqoprint, Sumedang.

Wasistiono, Sadu Dan Tahir, Irawan, 2006. "Prospek Pengembangan Desa". BANDUNG : CV. Fokusmedia.

Ali, Muhammad Aidi., 2014, Analisis Optimaliasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada Kaltimgps.Com Di Sarinda, Ejournal Ilmu Administrasi Bisnis, volume 2, Nomor 3, 2014 :346:357.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor.63/KEP/M.PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

<https://satujam.com/sumber-daya-manusia>, diakses pada tanggal 22 November 2018.

<http://www.keuangedesa.com/2017/04/struktur-organisasi-dan-administrasi-desa>, diakses pada tanggal 1 Desember 2018.

<http://digilib.unila.ac.id/8919/12/BAB%20II.pdf>, diakses pada tanggal 1 Desember 2018.

<https://library.binus.ac.id/eColls/eThesiscoll/Bab2HTML/2013100208MNBab2001/page8.html>, diakses pada tanggal 30 Desember 2018.

<http://repository.unpas.ac.id/10146/4/BAB%20II.pdf>, diakses pada tanggal 30 Desember 2018