

**OPTIMIZATION OF VILLAGE OFFICE USE AS A SERVICE ADMINISTRATION
VILLAGE GOVERNMENT IN THE VILLAGE PEBAUN DOWNSTREAM
DISTRICT KUANTAN MUDIK KUANTAN SINGINGI 2015**

Raca Zailani

Supervisor: Drs. Raja Muhammad Amin, M.Si

*Department of Government Science Faculty of Social and Political Sciences
University of Riau*

*Government Science Faculty of Social and Political Sciences University of Riau
Campus Bina Widya. Jl. HR Soebrantas Km. 12.5 Simp. Baru Pekanbaru
28293 - Tel / Fax 0761-63277*

ABSTRACT

In order to maintain the administration of the village administration performing well, of course, the village chief should be able to utilize the village office as the administrative services of the village administration, village office is the center of government and public services in the village. The purpose research is to examine the use of village office as a service of public administration Village in the Village Pebaun Hilir Sub district Regency Kuantan Kuantan Mudik Singingi 2015 and to know the utilization constraint village office as the administrative services of the village administration in the village of Pebaun Hilir Sub district Regency Kuantan Kuantan Mudik Singingi 2015.

This research was conducted in the village of Pebaun Hilir Subdistrict Regency Kuantan Kuantan Mudik Singingi. The method used is a qualitative research, data collection techniques are interviews, observation and documentation. Based on the survey results revealed that Village Office Pebaun Downstream never be used again, because of a dispute between one of the residents as owners of land by the village government. Administrative services carried out in the home village of the chief. Constraints utilization village office as the administrative services Village Governance in Rural Pebaun Hilir District of Kuantan Mudik Regency Kuantan Singingi is not going to transfer ownership of the ownership or control of land legally by the village government, facilities and infrastructure are inadequate, such as the absence of PLN, desk, office chairs and filing cabinets.

Keywords: Village Office, Administrative services.

OPTIMALISASI PEMANFAATAN KANTOR DESA SEBAGAI TEMPAT PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DESA DI DESA PEBAUN HILIR KECAMATAN KUANTAN MUDIK KABUPATEN KUANTAN SINGINGI TAHUN 2015

Raca Zailani

Pembimbing: Drs. Raja Muhammad Amin, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Program studi ilmu pemerintahan FISIP Universitas riau
kampus bina widya. Jl. H.R. Soebrantas Km. 12.5 Simp. Baru Pekanbaru 28293- Telp/Fax 0761-63277

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. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan Kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015 dan untuk mengetahui kendala pemanfaatan Kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015.

Penelitian ini dilakukan di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kantor Desa Pebaun Hilir tidak pernah digunakan lagi, karena adanya sengketa antara salah satu warga sebagai pemilik tanah dengan pemerintahan desa. Pelayanan administrasi desa dilaksanakan di rumah Kepala Desa. Kendala pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi Pemerintahan Desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi adalah belum terjadi perpindahan hak kepemilikan atau penguasaan tanah secara hukum oleh Pemerintah Desa, sarana dan prasarana yang tidak memadai, seperti tidak adanya jaringan PLN, meja, kursi kerja dan lemari arsip.

Kata Kunci: Kantor Desa, Pelayanan administrasi.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 25 menyebutkan bahwa Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat Desa atau yang disebut dengan nama lain. Selanjutnya Pasal 26 ayat 4 huruf (h) dalam melaksanakan tugas, 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. Kantor desa merupakan tempat dimana organisasi manusia yang mengurus, mengatur, dan melayani masyarakat desa. Maka dari itu kantor desa juga dapat diartikan sebagai pusat pemerintahan dan pelayanan publik di desa. Tanpa kantor, desa akan kesulitan melayani warga. Dengan demikian keberadaan kantor desa tersebut dapat dipergunakan sebagai penyelenggara kegiatan pemerintah seoptimal mungkin terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Mengingat pentingnya kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa dan adanya tuntutan dari warga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik, maka diperlukan kantor desa yang memadai.

Sumber: Pemerintahan Desa Pebaun Hilir, Kec. Kuantan Mudik, 2016

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar-standar pelayanan yang ada, atau dengan cara meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang

berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pemerintahan desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi seharusnya mampu mengoptimalkan kantor desa dan dapat dimanfaatkan dengan fungsinya, terutama pelayanan kepada masyarakat desa. Sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Peraturan Bupati Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 41 Tahun 2014 tentang tata cara pengolaan barang dan jasa.

Untuk mengoptimalkan pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi, tentunya harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana kantor yang memadai.

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik hanya memiliki 1 (satu) unit komputer, 1 (satu) unit printer dan 1 (satu) unit mesin ketik yang terdapat di rumah sekretaris desa. Padahal masyarakat desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik, adalah masyarakat yang sudah lama menantikan perubahan-perubahan dan manfaat kantor desa. Kerana 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 dan tidak dilaksanakan di Kantor Desa karena kantor sudah tidak digunakan lagi, sehingga menimbulkan dampak yang beragam pada pemerintahan maupun pada masyarakat desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi, seperti dalam hal pelayanan terhadap masyarakat akan terhambat dan tidak berjalan secara maksimal.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan saat melakukan penelitian awal tanggal 10 Januari 2016 di Desa Pebaun Hilir, terdapat beberapa fenomena dalam proses pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan

Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi, antara lain:

1. Kantor Desa Pebaun Hilir yang masih layak pakai tapi tidak pernah digunakan lagi. Proses pelayanan administrasi khususnya pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan di rumah pribadi Kepala Desa.
2. Sarana dan Prasarana yang kurang memadai, seperti hanya memiliki 1 (satu) unit komputer, 1 (satu) unit printer dan dan 1 (satu) unit mesin ketik yang terdapat di rumah sekretaris desa. Seharusnya masing masing bidang yang ada dalam struktur organisasi pemerintahan desa harus memilikinya.
3. Sumber daya manusia pemerintahan desa Pebaun Hilir rata-rata memiliki tingkat pendidikan SLTP dengan latar belakang profesi sebagian besar adalah petani.

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi belum maksimal dan mempunyai banyak permasalahan. Fenomena dan permasalahan tentang pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **"Optimalisasi Pemanfaatan Kantor Desa Sebagai Tempat Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015"**.

Rumusan Masalah

Dari uraian fenomena di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015 ?
2. Apakah yang menjadi kendala pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa

di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015 ?

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015.
- b. Untuk mengetahui kendala pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan kajian studi banding antara pengetahuan yang sifatnya teoritis dengan kenyataan yang ada dilapangan.
- b. Mengembangkan dan memperkaya pengetahuan serta wawasan penulis tentang pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa.

Kerangka Teori

1. Pemerintahan Desa

Istilah desa secara eksplisit tercantum dalam Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa "Desa adalah merupakan satu kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia".

Pemerintah desa atau yang disebut dengan nama lain adalah kepala desa dan perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Undang-Undang

Nomor 6 Tahun 2014 terlihat lebih lebih rinci dan tegas menjelaskan pemerintah desa yaitu Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa adapun yang disebut perangkat desa disini adalah sekretariat Desa, pelaksana kewilayahan dan pelaksana teknis atau dengan sebutan lain.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Moenir (2005:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berdasarkan pendapat di atas, pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara, pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Menurut Moenir (2005:5) pendapat lain mengenai definisi pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Wasistiono (2001:6) yang mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Berdasarkan kedua pendapat di atas bahwa pelayanan publik itu diselenggarakan sesuai dengan sistem atau prosedur dan bukan hanya diberikan instansi atau lembaga pemerintah saja, melainkan juga diberikan oleh pihak swasta. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah untuk masyarakat meliputi banyak hal, yaitu yang menyangkut

semua kebutuhan masyarakat baik berupa barang maupun jasa.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Persyaratan pelayanan. Persyaratan pelayanan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
4. Biaya pelayanan. Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
5. Produk pelayanan. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Pengelolaan pengaduan. Pengelolaan pengaduan adalah bentuk pengelolaan pengaduan yang dibuat, seperti penyediaan kotak saran, sms, website, nomor telepon dan alamat email dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

3. Optimalisasi

Optimalisasi berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik. Jadi optimalisasi secara umum adalah proses pencapaian nilai terbaik dari yang tersedia dari beberapa fungsi yang diberikan pada suatu konteks dengan hasil dan keuntungan besar tanpa harus mengurangi kualitas dan mutu. Optimalisasi menurut Singiresu S.Rao (2009) dalam Pratama (2013) dapat diartikan sebagai proses untuk mendapatkan keadaan yang memberikan nilai maksimum dari fungsi.

Menurut Winardi (1999:23) Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, optimalisasi adalah usaha maksimal kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan dan dikehendaki.

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. Pendekatan optimalisasi merupakan suatu pola dalam mengubah sebagian atau keseluruhan objek., yang pada finalisasi proses tersebut menimbulkan satu yang lebih baik dari sebelumnya yang dapat bersifat berkelanjutan.

Optimalisasi juga didefinisikan oleh Departemen Pendidikan Nasional (2002:534) adalah proses kegiatan untuk mengkondisikan suatu keadaan dalam bentuk yang paling ideal, sesuai dan terbaik. Dengan demikian, optimalisasi dapat diartikan sebagai upaya, proses, cara dan perbuatan untuk menggunakan sumber yang dimiliki dalam rangka mencapai kondisi yang terbaik, paling menguntungkan dan paling diinginkan dalam batas-batas dan kriteria tertentu.

Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki.

Metode Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode deskriptif analitis yaitu usaha mengumpulkan, menyusun, dan menginterpretasikan data yang ada kemudian menganalisa data tersebut, menelitinya,

menggambarkannya dan menelaah secara jelas dari berbagai faktor yang berkaitan dengan kondisi, situasi, dan fenomena yang diselidiki.

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data primer
- b. Data sekunder

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. wawancara
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

5. Informan Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi informan adalah mereka yang dianggap memahami betul dan dapat memberikan informasi yang benar berkaitan dengan masalah peneliti. Untuk lebih jelasnya informan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Informan Penelitian

No	Informan	Keterangan	Jumlah
1	Juliadi	Kepala Desa	1 orang
2	Donal Putra	Sekretaris Desa	1 orang
3	Oktela Ramadhan	Ketua BPD	1 orang
4	Sayuti Hanif, Nursal	Tokoh masyarakat	2 orang
Jumlah			5 orang

Sumber: Data Olahan, 2016

6. Teknik Analisis Data

Setelah data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul maka langkah selanjutnya adalah analisis data. Teknik analisis data adalah suatu uraian tentang cara-cara analisis, yaitu kegiatan mengumpulkan dan kemudian diedit untuk selanjutnya dimanfaatkan sebagai bahan analisis yang sifatnya kualitatif. Menurut Iskandar

(2008:100) analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan oleh peneliti setelah data terkumpul.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pemanfaatan Kantor Desa Sebagai Tempat Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015.

1. Pemanfaatan Gedung Kantor Desa

Kantor Desa sejatinya tidak sekadar menunjuk pada bangunan yang berdiri di atas sebidang tanah. Lebih dari itu, kantor desa adalah tempat dimana organisasi manusia mengurus, mengatur, dan melayani masyarakat desa. Maka dapat dikatakan Kantor Desa adalah pusat pemerintahan dan pelayanan publik di desa dan tempat di mana warga dengan pemimpin desa, dari Kepala Desa hingga Aparat Desa, berinteraksi. Namun faktanya Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi tidak memanfaatkan Kantor Desa.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Juliadi sebagai Kepala Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik diperoleh keterangan sebagai berikut:

Kantor Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik dibangun di atas tanah warga, yang sampai saat ini belum terjadi perpindahan hak kepemilikan atau penguasaan secara hukum oleh Pemerintah Desa. Sehingga pada saat sekarang Kantor Desa tidak digunakan pemilik tanah untuk digunakan, dengan alasan karena anggota keluarganya tidak ikut bekerja dalam pemerintahan desa (Wawancara 2 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sayuti Hanif selaku tokoh masyarakat Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik diperoleh keterangan sebagai berikut:

Pada saat pembangunan Kantor Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik, memang dahulu ada perjanjian dengan pemilik tanah, bahwa salah satu anggota keluarganya akan ikut

bekerja di Pemerintahan Desa. Namun pada saat sekarang memang tidak ada lagi keluarga pemilik tanah yang bekerja di pemerintahan desa. Hal inilah yang menyebabkan sengketa antara Pemerintah Desa sekarang dengan pemilik tanah, sehingga kantor desa tidak digunakan lagi (Wawancara 3 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil observasi penulis, diketahui bahwa Kantor Desa Pebaun Hilir masih layak pakai tapi tidak pernah digunakan lagi. Penyebab tidak digunakan lagi, karena adanya sengketa antara salah satu warga sebagai pemilik tanah dengan pemerintah desa sekarang.

Menurut penulis, dengan tidak dimanfaatkannya Kantor Desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi dan menjadikan rumah kepala desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan, akan rentan disalahgunakan. Kepala desa akan dengan mudahnya menyalahgunakan aset desa untuk kepentingannya sendiri, karena warga atau legislatif desa sulit mengawasi. Filosofi pemimpin yang melayani juga sulit terwujud.

2. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Kantor Desa

Untuk mengoptimalkan pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi, tentunya harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana kantor yang memadai.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Juliadi sebagai Kepala Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik diperoleh keterangan sebagai berikut:

Sarana dan prasarana Kantor Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik memang belum memadai, seperti hanya memiliki 1 (satu) unit komputer, 1 (satu) unit printer dan 1 (satu) unit mesin ketik. Seharusnya masing masing bidang yang ada dalam struktur organisasi pemerintahan desa harus memilikinya. Namun kekurangan ini tidak akan menghambat pelayanan kepada

masyarakat (Wawancara 2 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Oktela Ramadhan sebagai ketua BPD diperoleh keterangan sebagai berikut:

Sarana dan prasarana Kantor Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik sangat tidak memadai, sehingga kinerja pemerintahan desa dalam bidang pelayanan kepada masyarakat akan menjadi terhambat (Wawancara 3 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil observasi penulis, diketahui bahwa, sarana dan Prasarana yang kurang memadai, seperti hanya memiliki 1 (satu) unit komputer, 1 (satu) unit printer dan 1 (satu) unit mesin ketik yang terdapat di rumah Sekretaris Desa.

3. Pemanfaatan Sumber Daya Manusia Pemerintahan Desa

Baik tidaknya kinerja pemerintahan desa dalam bidang pelayanan, salah satunya tergantung dari profesionalisme perangkat desa, yang dapat dilihat dari tingkat pendidikan perangkat desa.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Juliadi sebagai Kepala Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik diperoleh keterangan sebagai berikut:

Rata-rata perangkat pemerintahan desa dan anggota yang duduk di susunan keanggotaan BPD di Desa Pebaun Hilir rata-rata memiliki tingkat pendidikan SLTP. Latar belakang profesi sebagian besar adalah petani. Hanya sekretaris desa yang memiliki latar belakang pendidikan Sarjana (Wawancara 2 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Oktela Ramadhan sebagai ketua BPD diperoleh keterangan sebagai berikut:

Kemampuan dalam bidang akademis dan pengalaman organisasi baik di masyarakat maupun di luar membuat perangkat pemerintah desa yang ada pada saat ini belum maksimal, namun ia mengatakan bahwa mereka telah

berusaha melakukan tugas dan tanggung jawab mereka semaksimal mungkin sebagai anggota BPD (Wawancara 3 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa sumber daya manusia yang ada pada desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kepala Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik masih lemah rata-rata hanya mempunyai latar belakang SLTP hanya 1 orang mempunyai latar belakang S1 yaitu sekretaris desa, 2 orang yang mempunyai latar belakang SLTA yaitu Kepala Desa, dan ketua BPD.

4. Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015.

Pelayanan yang diberikan kepada

1. Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Juliadi sebagai Kepala Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik diperoleh keterangan sebagai berikut:

Persyaratan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2016 sudah diinformasikan secara terbuka. Kami tak ingin menyusahkan masyarakat dalam mengurus administrasi pemerintahan desa (Wawancara 2 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Donal Putra sebagai Sekretaris Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik diperoleh keterangan sebagai berikut:

Tentu kami sudah berusaha semaksimal mungkin untuk merespon kebutuhan masyarakat, karena itu sudah jadi tugas kami sebagai abdi negara untuk melayani masyarakat. Kami tidak pernah menyulitkan masyarakat kalau soal pelayanan. Kami pasti melayani dengan baik (Wawancara 2 Agustus 2016).

Dari hasil observasi penulis diketahui bahwa, pelayanan administrasi pemerintahan

desa dilaksanakan di rumah kediaman kepala desa.

2. Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan merupakan suatu kemudahan dan kesederhanaan alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Juliadi sebagai Kepala Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik diperoleh keterangan sebagai berikut:

Pemerintah desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik mengedepankan prinsip kesederhanaan, efisiensi, kejelasan, kepastian, keamanan dan keterbukaan. Hal ini didasarkan pada semangat pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan yang tidak merepotkan masyarakat dan memberikan rasa nyaman bagi masyarakat Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik (Wawancara 2 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil observasi penulis, prosedur pelayanan merupakan elemen yang sangat penting dalam menjamin kepuasan pengguna jasa mengingat tidak semua masyarakat mengetahui persyaratan, proses pengurusan dalam pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi. Kepala Desa Pebaun Hilir berusaha mempermudah prosedur bagi seluruh masyarakat dalam hal mengurus administratif di Rumah Kepala Desa, masyarakat cukup membawa surat pengantar dari RT/RW dan foto kopi KK untuk mengurus administratif sesuai kebutuhan, dan masyarakat dilayani oleh Kepala Desa secara sederhana dan tidak membingungkan, dengan catatan membawa persyaratan lengkap. Kepala Desa Pebaun Hilir berusaha membuat peraturan terkait kejelasan dan kepastian bagi seluruh masyarakat dalam hal mengurus administratif, prinsip kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik dilakukan Kepala Desa Pebaun Hilir dengan mengoptimalkan fungsi dari ketua RT/RW masing-masing dusun.

3. Waktu Penyelesaian.

Waktu pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan oleh aparatur desa mulai dari

terkumpulnya persyaratan yang dibutuhkan hingga hasil akhir dalam menyelesaikan pelayanan Kartu Keluarga, Pengantar Nikah, Surat Pindah, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Tidak Mampu. Indikator ini dapat dilihat dari Ketepatan, yaitu waktu yang dibutuhkan oleh aparatur desa dalam mengeluarkan produk pelayanan berupa surat menyurat dalam kepengurusan Kartu Keluarga, Pengantar Nikah, Surat Pindah, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Tidak Mampu sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Juliadi sebagai Kepala Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik diperoleh keterangan sebagai berikut:

Dalam menyelesaikan pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi, membutuhkan waktu yang tidak begitu lama, karena kami berusaha untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Namun penyelesaiannya itu juga bergantung pada situasi maupun kondisi yang ada (Wawancara 2 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Donal Putra sebagai Sekretaris Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik diketahui bahwa:

Mungkin pelayanannya akan selesai tepat waktu kalau semua persyaratan yang diperlukan sudah terpenuhi. Masalahnya belum banyak masyarakat yang mengetahui secara jelas prosedur pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi. Hanya saja kendalanya tempat pelayanan, dilaksanakan di Rumah Kepala Desa (Wawancara 2 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Oktela Ramadhan sebagai ketua BPD diperoleh keterangan sebagai berikut:

Pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan

Singingi akan selesai tepat pada waktunya, apabila penerima masyarakat sudah memenuhi semua persyaratan, aturan dan prosedur yang dibutuhkan untuk mengurus administrasi pemerintahan desa (Wawancara 3 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil observasi penulis, waktu penyelesaian administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi akan selesai tepat pada waktunya apabila masyarakat mampu memenuhi semua persyaratan, aturan dan prosedur pengurusan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi walaupun tidak dilaksanakan di kantor desa. Dalam hal ini apabila masyarakat membutuhkan cepat dengan alasan yang tepat maka dapat disegerakan meskipun menyimpangkan persyaratan-persyaratan yang ada. Meskipun demikian tidak semua alasan bisa diterima cukup dalam keadaan tertentu. Dalam keadaan tertentu yaitu apabila masyarakat membutuhkan produk pelayanan seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) kesehatan yang mendesak maka hal ini bisa dipercepat meskipun Kepala Desa sedang tidak ada ditempat.

4. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Dalam penelitian ini biaya pelayanan yaitu besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat Desa Pebaun Hilir sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peraturan mengenai besarnya biaya pelayanan yaitu penetapan biaya administrasi. Biaya tersebut sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan yang sudah diberikan oleh perangkat desa kepada masyarakat. Dalam hal ini produk pelayanan yang diberikan berupa surat menyurat dalam kepengurusan sesuai kebutuhan masyarakat.

Kejelasan Biaya Rincian yaitu rincian tarif yang dibebankan Pemerintah Desa Pebaun Hilir kepada masyarakat dalam setiap pelayanan surat menyurat dapat diketahui

oleh setiap masyarakat yang membutuhkan. Sehingga masyarakat setempat dapat mengetahui secara jelas rincian biaya untuk setiap produk pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat. Dapat diketahui secara jelas oleh masyarakat mengenai jumlah yang harus dikeluarkan dalam setiap produk pelayanan, selain itu menambah kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Juliadi sebagai Kepala Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik diperoleh keterangan sebagai berikut:

Saya rasa kalau mengenai biaya itu sudah jelas, dan kami hanya mengenakan biaya kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku, dan tidak ada biaya tambahan diluar dari biaya yang telah ditentukan (Wawancara 2 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Donal Putra sebagai Sekretaris Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik diperoleh keterangan sebagai berikut:

Dalam hal pembiayaan sudah sesuai semua dengan aturan yang berlaku, dan menurut saya tidak begitu memberatkan karena memang sudah dirancang oleh pemerintah dan aturan itu harus diikuti (Wawancara 3 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Oktela Ramadhan sebagai ketua BPD diperoleh keterangan sebagai berikut:

Kalau mengenai biaya yang dikenakan saya rasa sudah tepat dan tidak memberatkan sama sekali, lagipula memang biayanya sesuai dengan peraturan yang berlaku dan yang telah ditetapkan. Perangkat desa juga tidak pernah menerapkan pungli kepada masyarakat (Wawancara 3 Agustus 2016).

Dari hasil wawancara dengan Nursal selaku tokoh masyarakat desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik diperoleh keterangan sebagai berikut:

Selama ini petugas juga tidak pernah meminta bayaran yang lebih kecuali biaya yang memang harus dibayar untuk kepengurusan administrasi

pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi (Wawancara 4 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil observasi penulis, besarnya biaya yang dikenakan oleh aparat Desa Pebaun Hilir kepada warga dalam pembuatan surat menyurat tidak sama jumlahnya. Dasar yang digunakan mengenai biaya tersebut yaitu berdasarkan Penetapan Biaya Administrasi yang telah disepakati antara Kepala Desa dengan Kepala Dusun. Berdasarkan penetapan tersebut dalam kepengurusan surat menyurat biaya yang dibebankan dalam mengurus Kartu Keluarga yaitu sebesar Rp. 30.000,- Kartu Tanda Penduduk sebesar Rp. 25.000,- Pengantar Nikah sebesar Rp. 25.000,- Surat Pindah Rp. 15.000,- Surat Keterangan Usaha Rp. 20.000,- Surat Keterangan Kelahiran Rp. 10.000,- Surat Keterangan Domisili Rp. 10.000,- Surat Keterangan Tidak Mampu bebas biaya.

Penetapan mengenai biaya

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Juliadi sebagai Kepala Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik diperoleh keterangan sebagai berikut:

Suasana pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi sudah kondusif dan cukup aman dan tertib karena dilaksanakan dirumah kediaman kepala desa (Wawancara 2 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Donal Putra sebagai Sekretaris Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik diperoleh keterangan sebagai berikut:

Pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi menyenangkan, karena pada umumnya masyarakat sudah cukup nyaman dengan pelayanan yang ada (Wawancara 2 Agustus 2016).

6. Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan adalah bentuk pengelolaan pengaduan yang dibuat pemerintahan Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi, seperti penyediaan kotak saran, sms, website, nomor telepon dan alamat email dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Juliadi sebagai Kepala Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik diperoleh keterangan sebagai berikut:

Bentuk pengaduan masyarakat di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi, jika ada yang mau ditanyakan, dapat mengadakan langsung kepada kepala desa, atau BPD, maka kami akan selalu menerimanya dan berusaha untuk menanggapi (Wawancara 3 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Donal Putra sebagai Sekretaris Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik diperoleh keterangan sebagai berikut:

Keluhan dari masyarakat selalu kami tanggapi dengan baik dan kami akan memberi penjelasan secara langsung dan akan disampaikan kepada Kepala Desa (Wawancara 3 Agustus 2016).

Berdasarkan penuturan informan diatas, dapat disimpulkan bahwa penyediaan sarana informasi pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi belum begitu efektif karena masih minimnya sumber informasi yang bisa diakses oleh masyarakat.

Sebagai unit pemerintahan yang langsung berinteraksi dengan warga, desa wajib memiliki dan memanfaatkan kantor yang sudah ada. Gerakan desa mandiri yang dicanangkan Kementerian Desa akan tidak bermakna jika desa tidak memanfaatkan kantor. Keberadaan kantor desa dan penguatan organisasi yang mengurus, mengatur, dan melayani desa adalah langkah awal untuk membangun Indonesia dari desa.

B. Kendala Pemanfaatan Kantor Desa Sebagai Tempat Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa di

Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015.

Agar pelayanan yang diberikan oleh perangkat Desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi dapat memuaskan setiap masyarakat. Maka perlu adanya tempat melaksanakan pelayanan, yaitu kantor kepala desa. Namun, pada kenyataannya terdapat beberapa kendala pemanfaatan Kantor Desa Sebagai Tempat Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2016, antara lain:

1. Kantor Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik dibangun di atas tanah milik warga, yang sampai saat ini belum terjadi perpindahan hak kepemilikan atau penguasaan secara hukum oleh pemerintah desa. Sehingga pada saat sekarang kantor desa tidak dizinkan pemilik tanah untuk digunakan.
2. Kantor Desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi sudah lama tidak digunakan, sehingga kantor Desa Pebaun Hilir kondisinya sangat tidak terawat dan kotor. Sehingga Kantor Desa di Pindahkan ke rumah kediaman Kepala Desa.
3. Tidak adanya jaringan PLN di Kantor Desa Pebaun Hilir, sehingga perangkat Desa harus menggunakan laptop atau notebook tidak bisa digunakan di Kantor Desa.

Berdasarkan keterangan diatas, diketahui bahwa kendala pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi adalah belum terjadi perpindahan hak kepemilikan atau penguasaan secara hukum oleh pemerintah desa. Sehingga pada saat sekarang kantor desa tidak dizinkan pemilik tanah untuk digunakan, sarana dan prasarana yang tidak memadai, seperti tidak adanya jaraingan PLN, meja dan kursi kerja, lemari arsip.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kantor Desa Pebaun Hilir masih layak pakai tapi tidak pernah digunakan lagi, karena adanya sengketa antara salah satu warga sebagai pemilik tanah dengan pemerintahan desa. Pelayanan administrasi desa dilaksanakan di rumah Kepala Desa.
2. Kendala pemanfaatan kantor desa sebagai tempat pelayanan administrasi Pemerintahan Desa di Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi adalah belum terjadi perpindahan hak kepemilikan atau penguasaan tanah secara hukum oleh Pemerintah Desa. Sehingga pada saat sekarang Kantor Desa tidak dizinkan pemilik tanah untuk digunakan, sarana dan prasarana yang tidak memadai, seperti tidak adanya jaraingan PLN, meja, kursi kerja dan lemari arsip.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Kepada Kepala Desa Pebaun Hilir Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi dalam proses menyelesaikan sengketa dengan pemilik tanah hendaknya melibatkan seluruh lembaga-lembaga yang ada di Desa dan tokoh masyarakat dengan mengedepankan musyawarah dalam memperoleh hasil mufakat. Tidak ada salahnya juga mengikutkan salah satu anggota keluarga pemilik tanah dalam Pemerintahan Desa, sehingga Kantor Desa yang ada sekarang dapat dimanfaatkan lagi sebagai tempat pelayanan administrasi pemerintahan desa, dengan melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan, agar pelayanan kepada masyarakat lebih optimal.
2. Diharapkan kepada masyarakat desa Pebaun Hilir, untuk rencana jangka panjang perlu adanya partisipasi dalam penataan ulang Kantor Desa, mengingat Kantor Desa masih layak untuk dipakai, sehingga akan mempermudah kinerja perangkat desa yang berimbas pada

kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian administrasi Pemerintah Desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi VI)*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Munaf, Yusri. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Marpoyan Tujuh Publishing. Pekanbaru.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Iskandar. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta : Gaung Persada Press.
- Kuper Adam & Yessica, 2000. *Ensiklopedia Ilmu-Ilmu Sosial*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Labolo, Muhadam, 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Rasyid M Ryaas. 2000. *Makna Pemerintahan*. Mutiara Sumberdaya. Jakarta
- Ratminto dan Atik. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Adiutama. Bandung.
- Sinambela Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sudijono, Anas. 2012. *Pengantar Statistik Pendidikan..* PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta..
- Supriyono. 2001. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN. Jakarta
- Syafiie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, PT Refika Aditama. Bandung.
- Tanjung, Salman Husin. 2003, *Sistem Pemerintahan Desa*. Alqaprint Jatinangor. Sumedang.
- Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Social*. Edisi Kedua. Bumi Aksara, Jakarta.
- Wahyudi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Alqoprint, Sumedang.
- Widjaja, HAW, 2003. *Otonomi Desa*, PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wirjatmi. 2006. *Kualitas Pelayanan Publik*, STIA LAN Press. Jakarta.
- Zulkifli. 2005. *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*”. UIR Press. Pekanbaru.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan