

**YAYASAN PENDIDIKAN LANCANG KUNING
LAKSAMANA RAJA DILAUT
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTASI (STIA)
LANCANG KUNING DUMAI**

**ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA
TELUK RHU KECAMATAN RUPAT UTARA KABUPATEN BENGKALIS**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S.1)
Ilmu Administrasi pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)
Lancang Kuning Dumai**



Oleh:

**AENGGINA GRASELA
NIM: 1710090811002**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
TAHUN 2021**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur pemerintahan, yang mana mereka merupakan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Diharapkan aparat pemerintah mampu melaksanakan pelayanan publik dengan baik yang sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dan harapan dari masyarakat.

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang didalamnya terdapat pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang terbaik yang bisa memenuhi asas, standar dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdapat pada Pasal 1 Ayat 1, menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2014 tentang Desa dalam pasal 1 disebut Desa adalah 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 pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa dan kelurahan memiliki perbedaan yang paling prinsip terletak pada manajemen pengolahan wilayah dan jenjang kepemimpinannya. Seperti diketahui, desa umumnya dipimpin oleh kepala desa yang dipilih melalui pemilihan kepala desa, sedangkan kelurahan umumnya dipimpin oleh seorang lurah yang langsung ditunjuk oleh bupati atau walikota

Kantor Desa Teluk Rhu merupakan salah satu Desa Swakarya yang ada di Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yang memiliki Visi yaitu menjalankan perubahan untuk Desa Rhu yang Mandiri, Sejahtera, Bilang dan Terbilang. Untuk mencapai visi tersebut Desa Teluk Rhu melaksanakan Misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan tata pemerintahan yang demokratis, transparan, akuntabel, efisien dan efektif.
2. Meningkatkan sumber daya manusia yang sehat, cerdas, agamis, dan bermoral.
3. Meningkatkan perekonomian pedesaan yang memiliki daya saing berbasis pertanian, pariwisata, dan home industry.
4. Meningkatkan pembangunan infrastruktur pedesaan yang terarah dan berkualitas.

5. Meningkatkan peran kelembagaan dan masyarakat desa dalam mendorong pembangunan desa.

Dengan adanya Visi dan Misi pada Kantor Desa Teluk Rhu tersebut diharapkan dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pemberian pelayanan karena Visi dan Misi tersebut tentunya persoalan pelayanan yang dapat direalisasikan.

Menurut Peraturan Bupati Bengkalis No. 11 Tahun 2017 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa dan Perangkat Desa Dalam Kabupaten Bengkalis Pasal 6 ayat 2 & 3 diuraikan sebagai berikut :

1. Tugas Kepala Desa

Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat.

2. Fungsi Kepala Desa

- a. Menyenggarakan Pemerintahan Desa, seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan didesa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- b. Melaksanakan pembangunan seperti pembangunan sarana dan prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan.

- c. Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.
- d. Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- e. Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

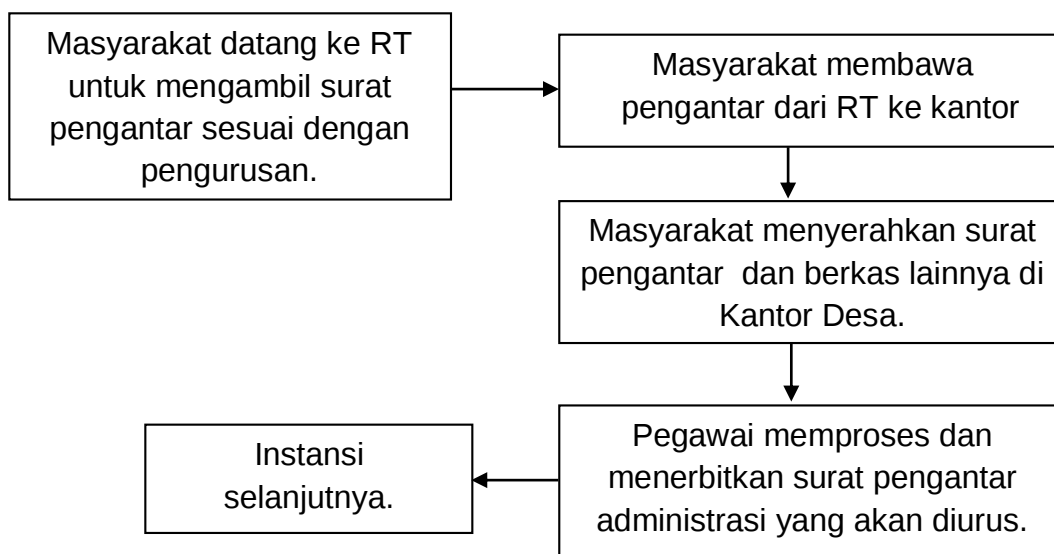
Menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009 penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan, Kepentingan umum, Kepastian hukum, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, dan Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pemerintahan desa merupakan satuan kerja yang langsung bersentuhan dengan kepentingan masyarakat, walaupun terbilang berskala kecil tugas dan fungsi perangkat dilingkungan pemerintahan desa tidak lantas bisa dianggap mudah, mengingat pekerjaan yang diemban selalu berhubungan dengan hukum dan menjadi dasar untuk melangkah ke pengurusan ditingkat pemerintahan di atasnya.

Dalam proses pemberian pelayanan harus memperhatikan alur pelayanan agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan. Pada Kantor Desa Teluk Rhu diberikan akses informasi tentang bagaimana

alur pelayanan yang akan dilakukan masyarakat namun tidak tergambarkan secara normatif, sehingga penulis meminta keterangan dengan Ibu Suhaili (Sekdes) pada tanggal 4 Februari 2021. Dan penulis ilustrasikan apa yang beliau sampaikan pada bagan I.1

Bagan I.1
Alur Pelayanan pada Kantor Desa Teluk Rhu
Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis.



Berdasarkan Bagan I.1 diatas menunjukan alur pelayanan pada Kantor Desa Teluk Rhu Kabupaten Bengkalis, dimulai dari masyarakat datang ke RT hingga pada kantor Desa memproses menerbitkan surat surat yang sesuai dengan jenis pelayanan yang ada.

Selain mengikuti alur pelayananan, masyarakat yang ingin melakukan pengurusan pada kantor desa juga harus melengkapi persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan yang ada. Adapun persyaratan tersebut bisa dilihat pada tabel I.1

Tabel I.1
Jenis dan Persyaratan Pelayanan Pada Kantor Desa Teluk Rhu
Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan
1	Surat Pengantar KK	• Surat Pengantar Dari Ketua Rt/Rw Setempat • Kartu Keluarga Orang Tua • Foto Copy Ijazah Terakhir • Foto Copy Akte Kelahiran • Foto Copy Surat Nikah • Surat Keterangan Pindah Bagi Pendatang
2	Surat Pengantar Akta Kelahiran	• Surat Pengantar Dari RT • Foto Copy KK 2 Lembar • Foto Copy KTP Orang Tua 2 lembar • Foto Copy Surat Nikah 2 lembar Dillegalisir • Surat Keterangan Dari Bidan • Foto Copy KTP Asli Saksi 1 Lembar
3	Surat Pengantar Akta Kematian	• Surat Pengantar Dari Rt/Rw Setempat • Surat Keterangan Dokter (Bila Meninggal Dunia Dirumah Sakit) • Foto Copy KK dan KTP 1 Rangkap
4	Surat Pengantar Nikah	• Surat Pengantar Dari Rt/Rw Setempat • Foto Copy Kartu Keluarga • Foto Copy Ijazah Terakhir Dilegalisir • Pas Photo 4x6 2 Lembar dan 3x4 4 Lembar • Surat Pengantar Pindah Bagi Pihak Perempuan Atau Laki Laki
5	Surat Rekomendasi	• Surat Pengantar Dari Ketua Rt/RW Setempat • Foto Copy KK dan KTP
6	Surat Keterangan Usaha	• Surat Pengantar Dari Ketua Rt/Rw Setempat • Foto Copy KTP 1 lembar • Surat Keterangan Domisili Asli • Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan Lunas • Pas Photo 4x6 1 Lembar
7	Surat Keterangan Kurang Mampu	• Surat Pengantar Dari Ketua Rt/RW Setempat • Foto Copy KK dan KTP
8	Surat Keterangan Domisili	• Surat Pengantar Dari Rt/Rw Setempat • Foto Copy KK dan KTP Pemilik Usaha Rangkap 1 • Bagi Perusahaan/Badan Usaha Harus Melampirkan Akte Pendirian
9	Surat Keterangan Catatan Kepolisian	• Surat Pengantar Dari Rt/Rw Setempat • Foto Copy KK dan KTP Rangkap 1
10	Surat Keterangan Pindah	• Surat Pengantar Dari Rt/RW Setempat • KK dan KTP Asli • Pas Photo 3x4 Sebanyak 4 Lembar Alamat Pindah Pemohon

11.	Surat Keterangan Ahli Waris	• Surat pengantar dari RT setempat • Foto copy KTP dari seluruh ahli waris (2 lembar) • Foto copy KK dari seluruh ahli waris (2 lembar) • Catatan identitas jelas dari masing-masing ahli waris (photo copy 2 lembar) • Surat kematian (A-5) orang tua atau yang meninggal • Surat pernyataan ahli waris di atas kertas bermaterai Rp 6000
12	Surat Keterangan Ganti Rugi	• SPPT PBB • Surat pernyataan kepemilikan lahan • Akta jual beli tanah • Foto copy KTP • Foto copy girik yang dimiliki

Sumber Data: Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Berdasarkan Tabel I.1 menunjukkan bahwa setiap pengurusan pelayanan yang ada pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis memiliki persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan sehingga memudahkan masyarakat dalam melengkapi persyaratannya.

Dalam Peraturan Desa Teluk Rhu Nomor 2 Tahun 2019 Pasal 13 Tentang Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa jenis layanan administrasi terbagi surat pengantar, surat rekomendasi, dan surat keterangan.

Adapun jenis dan jumlah pelayanan Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel I.2

Tabel. I.2
Jumlah Pelayanan Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan
Rupat Utara Kabupaten Bengkalis

No	Jenis Pelayanan	jumlah dan Tahun Pelayanan		
		2018	2019	2020
1	Surat Pengantar KK	156	111	91
2	Surat Pengantar Akte Kelahiran	61	67	53
3	Surat Pengantar Akte Kematian	15	37	42
4	Surat Pengantar Nikah	87	63	38
5	Surat Rekomendasi	39	22	20
6	Surat Keterangan Usaha	37	49	76
7	Surat Keterangan Kurang Mampu	82	63	71
8	Surat Keterangan Domisili	73	59	66
9	Surat Keterangan Catatan Kepolisian	14	29	21
10	Surat Keterangan Pindah	44	21	49
11	Surat Keterangan Ahli Waris	32	24	17
12	Surat Keterangan Ganti Rugi	27	22	19
Jumlah		667	567	563

Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Berdasarkan Tabel I.2 diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis mengalami penurunan, total jumlah pelayanan pada tahun 2018 sebanyak 667, pada tahun 2019 sebanyak 567, dan pada tahun 2020 total pelayanan sebanyak 563.

Penulis melakukan wawancara dengan masyarakat yaitu Kak Siti (22 Tahun) pada tanggal 4 Februari 2021 yang ingin mengambil Surat Keterangan Kurang mampu, namun kakak tersebut harus menunggu karena pegawai belum datang pada pukul 13.37, ini tentu saja bertentangan dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 7 Tahun 2016 Tentang hari kerja, jam kerja, dan pakaian dinas bagi PNS dan tenaga Honorer dimana seharusnya pada pukul 13.00 pegawai sudah berada di kantor setelah istirahat siang. Adapun jam kerja tersebut dapat dilihat pada Tabel I.3

Tabel I.3
Jam Kerja Pegawai Kantor Desa Teluk Rhu
Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis

No	Hari	Jam Masuk	Jam Istirahat	Jam Pulang
1	Senin	07.30	12.00 - 13.00	16.00
2	Selasa	07.30	12.00 - 13.00	16.00
3	Rabu	07.30	12.00 - 13.00	16.00
4	Kamis	07.30	12.00 - 13.00	16.00
5	Jumat	07.30	11.30 - 13.00	16.30

Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Berdasarkan Tabel I.3 di terlihat jelas jam kerja pegawai Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, namun pada keadaan yang sebenarnya pegawai belum berada di kantor saat jam kerja sehingga membuat masyarakat yang ingin melakukan pengurusan pada Kantor Desa Teluk Rhu tersebut harus menunggu, mengingat keberadaan para pegawai di kantor saat jam kerja juga merupakan salah satu pendorong untuk tercapainya pelayanan yang efektif dan efisien.

Dengan adanya ketidaktepatan waktu dalam pengurusan pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis tentu saja ini menunjukan kurang tercapainya salah satu misi yaitu meningkatkan tata pemerintahan yang demokratis, transparan, akuntabel, efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pegawai kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, ibu Suhaili (40 Tahun) 5 Februari 2021

“ Sebagian tenaga kerja merupakan perempuan ibu rumah tangga, sehingga hal itu lah yang menyebabkan beberapa keterlambatan dalam pengurusan dan bapak desa tidak sedang dikantor sehingga ada beberapa dokumen yang belum ditanda tangani”

Hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa menurut pegawai yang ada pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis bahwa pelayanan yang ada disana masih belum berjalan maksimal dikarenakan terdapat masalah kecil.

Selain itu sarana dan prasarana merupakan salah satu penunjang pelayanan. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa Pasal 11 ayat 4 Sarana dan Prasarana pendukung sebagaimana dimaksud, Tempat/loket pendaftaran, Tempat pemasukan berkas dokumen, Tempat pembayaran, Tempat penyerahan dokumen, Tempat pelayanan pengaduan, Ruang tunggu dan, Perangkat pendukung lainnya.

Dengan adanya sarana dan prasarana maka proses pelayanan akan lebih mudah. Tetapi kenyataannya masih ada beberapa sarana dan prasarana yang belum memadai pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis sehingga menghambat proses pelayanan. Adapun sarana dan prasarana pada Kantor Desa Teluk Rhu ialah seperti tabel I.4

Tabel I.4
Sarana dan Prasarana Kantor Desa Teluk Rhu
Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Unit)	Kondisi		
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat
1	Sarana				
	a. Komputer	3	1	2	-
	b. Kipas Angin	4	3	-	1
	c. Printer	3	-	1	2
	d. Air Conditioner (AC)	3	2	1	-
	e. Genset	1	-	1	-
	f. Kursi Tunggu	4	3	-	1
	g. Kursi Kerja	14	12	1	1
	h. Meja Kerja	11	9	2	-
2	Prasarana				
	a. Ruang Tunggu	1	1	-	-
	b. Toilet	1	-	1	-
	c. Ruang Pelayanan	1	1	-	-
	d. Loker Meja Pendaftaran	1	1	-	-
	e. Tempat Pengaduan	1	1	-	-

Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Sesuai dengan kondisi sarana dan prasarana diatas, menunjukan bahwa Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis sebagian besar dalam kondisi baik dan sebagian besar lainnya rusak.

Selain itu ada sarana dan prasarana yang kurang mendukung dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik yaitu komputer dan printer yang kondisi tidak memadai yang mana hal tersebut bertolak belakang dengan salah satu misi Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yaitu dari segi efektif dan efisien sehingga hal tersebut memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat.

Penulis melakukan wawancara dengan Ibu Suhaili mengenai Sarana dan Prasarana, Selaku Sekretaris Desa (40 Tahun) 23 Agustus 2021

“Dalam proses pelayanan Sarana dan Prasarana yang digunakan di kantor ini sudah cukup lengkap, seperti adanya tempat parkir, toilet, tempat tunggu, diharapkan ini dapat menunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hanya saja kendala kalau udah mati lampu genset yang tak begitu bagus jadi terhambat semua”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, bahwa sarana dan prasarana di kantor desa sudah cukup lengkap, sehingga dapat menunjang dalam pemberian pelayanan, namun berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, kak Sarah (28 Tahun) 23 Agustus 2021 mengenai Sarana dan Prasarana

“Secara keseluruhan fasilitas disini ada semua, cuman kurang bagus, seperti kursi tunggu ada yang rusak apalagi kalau lagi pengurusan, disuruh menunggu dengan alasan print yang tak bisa digunakan, udahlah menunggu petugas lama datang”

Berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam memberikan pelayanan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Kantor Desa Teluk Rhu dengan judul **“Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas dapat dirumuskan gejala masalahnya yaitu:

1. Masih kurang maksimalnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, ada beberapa pegawai Kantor Desa Teluk Rhu tidak berada di kantor pada jam kerja sehingga menghambat proses pengurusan.

2. Masih adanya beberapa sarana dan prasarana pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis yang rusak.

Berdasarkan gejala tersebut maka dapat dirumuskan masalahnya adalah “Bagaimana Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis”

C. Tujuan & Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Asas pelayanan publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat asas pelayanan publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan dan informasi kepada pihak Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan pada masa yang akan datang.
- b. Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan dalam penerapan Ilmu Administrasi khususnya ilmu manajemen pelayanan.
- c. Sebagai bahan informasi kepada penelitian lainnya dalam meneliti terhadap permasalahan yang sama.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

Menurut Moenir (2014:16) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Moenir (2014:26-27) juga mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Hardiansyah (2011:10-12) pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Mahmudi (2010:223) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraa pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya Kurniawan (2005:7) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang diterapkan.

Menurut Ratminto dan Atik Winarsih (2015:5) mendefinisikan “Pelayanan Publik dapat definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah

dipusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pemenuhan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Pasalong (2007:128) Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Menurut Moenir (2014:88) mengatakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting diantaranya:

1. Kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor pendapatan yang didapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.

Menurut Mulyadi dkk (2016:42-43) pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam 4 jenis yaitu :

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik;

3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; dan
4. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Asas-asas pelayanan publik menurut Winarsih (2005:19-20) dalam Iwan Satibi (2012:47) sebagai berikut:

1. Transparansi,
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional.
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan memberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif.
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraa pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak.

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan Asas Pelayanan menurut Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipasi
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah, menurut Ibrahim (2008:19) setidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.

2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi/lembaga pemerintah/pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Surjadi (2012:12) dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik, meliputi :

1. Kepastian hukum
2. Transparansi
3. Daya tanggap
4. Berkeadilan
5. Efektif dan efisien
6. Tanggung jawab
7. Akuntabilitas

8. Tidak menyalahgunakan wewenang.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintahan (Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis) dalam melayani masyarakat sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang bersangkutan.

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik pemerintah harus melaksanakan kebutuhan publik dengan benar benar dilaksanakan sesuai aturan hukum yang berlaku seperti tertulis pada asas pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah sehingga pelayanan tersebut dapat terealisasi apa yang diinginkan oleh publik dapat terpenuhi.

Ratminto & Winarsih (2005:19-20) mengemukakan adapun asas pelayanan publik yang harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan, meliputi :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Secara sederhana, asas dapat dimaknai sebagai pelayanan publik yang dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna pelayanan karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Adapun alasan penulis menggunakan teori diatas karena perlu adanya pembenahan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Dengan cara memperhatikan asas yang seharusnya dipenuhi dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

B. Operasional Variabel

Untuk memudahkan dalam menganalisa dan memahami serta menghindari kesalahpengertian maka untuk itu penulis memberikan batasan tentang konsep penelitian sebagai berikut:

1. Analisis

Yang dimaksud dengan analisis adalah sebagai proses untuk menghasilkan pengetahuan yang dihubungkan dengan konsep teori terhadap sesuatu yang dilakukan, yang pengujiannya dilakukan secara empiris yaitu langsung mengenai hubungan antara konsep dengan tindakan yang dilakukan.

2. Asas

Yang dimaksud dengan asas adalah sebagai dasar, sesuatu yang menjadi tumpuan berpikir dan bertindak yang dilakukan oleh pegawai Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis dalam memberikan pelayanan.

3. Pelayanan

Yang dimaksud dengan pelayanan adalah segala proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung kepada masyarakat Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis.

4. Publik

Yang dimaksud dengan Publik dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memerlukan pelayanan kepada pihak Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis.

5. Asas Pelayanan Publik

Yang dimaksud dengan Asas Pelayanan Publik dalam penelitian ini adalah pokok dasar berfikir, bertindak dalam proses penyelenggaraan segala rangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis.

Berdasarkan kerangka teoritis, maka disusunlah operasional variabel penelitian yang berguna untuk menghindari penafsiran yang berbeda-beda dalam menganalisa. Menurut Ratminto & Winarsih (2005:19-20) meliputi 6 (enam) indikator sebagai berikut :

1. Transparansi

Yang dimaksud dengan transparansi dalam penelitian ini adalah pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis harus bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh masyarakat.

Sub Indikator Transparansi :

- a. Adanya kepastian mengenai prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat
- b. Adanya kepastian biaya/tarif dalam setiap pengurusan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan
- c. Adanya kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

2. Akuntabilitas

Yang dimaksud dengan Akuntabilitas dalam penelitian ini ialah pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sub Indikator Akuntabilitas :

- a. Adanya tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
 - b. Adanya pegawai yang bekerja sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing
 - c. Adanya Pegawai yang bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku
3. Kondisional

Yang dimaksud dengan kondisional dalam penelitian ini ialah pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Sub Indikator Kondisional :

- a. Adanya kemampuan pegawai dalam mengatasi kendala yang terjadi dalam suatu proses pelayanan.
- b. Adanya kesesuaian antara jadwal jam kerja pegawai yang ditetapkan dengan fakta di lapangan
- c. Adanya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik

4. Partisipatif

Yang dimaksud dengan partisipatif dalam penelitian ini ialah pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis agar dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Sub Indikator Partisipatif :

- a. Adanya aspirasi dari masyarakat untuk dapat memberikan saran dan masukan mengenai pelayanan yang diberikan
- b. Adanya peran serta masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan publik
- c. Adanya kesadaran dari masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan

5. Kesamaan Hak

Yang dimaksud kesamaan hak dalam penelitian ini adalah yaitu pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis tidak melakukan diskriminatif dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi masyarakat.

Sub Indikator Kesamaan Hak :

- a. Adanya pemberian pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat

- b. Adanya kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan
 - c. Adanya jaminan kepada setiap masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Yang dimaksud keseimbangan hak dan kewajiban dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis agar dapat mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sub Indikator Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan :

- a. Adanya kerja sama yang baik antara pegawai pelayanan dengan masyarakat dalam proses pelayanan
- b. Adanya keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi
- c. Adanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang.

Untuk mengukur penilaian atas variabel asas pelayanan publik setiap sub indikator di atas dijadikan sebagai item pertanyaan dengan kriteria jawaban seperti berikut :

- a. Baik (B) : diberi skor 3
- b. Cukup Baik (CB) : diberi skor 2
- c. Tidak Baik (TB) : diberi skor 1

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis yang

beralamat di Jalan Pelajar, Teluk Rhu. Adapun dasar pertimbangan penulis mengambil Lokasi penelitian pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis, karena Kantor Desa Teluk Rhu adalah salah satu organisasi Pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan salah satu misi Kantor Desa Teluk Rhu yaitu meningkatkan tata pemerintahan yang demokratis, transparan, akuntabel, efisien dan efektif. Misi tersebut tentunya persoalan pelayanan yang dapat direalisasikan tapi realitanya masih dirasakan belum seperti apa yang diharapkan. Sehingga ini yang membuat penulis tertarik melakukan lokasi di Kantor Desa Teluk Rhu.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya

Menurut Sugiyono (2017:81) yang dimaksud dengan sampel adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus dimana sampelnya adalah seluruh pegawai dan honorer Kantor Desa Teluk Rhu. Penulis melihat populasi sedikit, maka seluruh populasi langsung dijadikan sampel yaitu sebanyak 15 orang yang terdiri dari Kepala Desa beserta Perangkat Desa Kantor Desa Teluk Rhu.

Sedangkan populasi dan sampel untuk masyarakat menggunakan teknik insidental sampling, dimana teknik penentuan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono,2017:85). Dengan sampel ditetapkan sebanyak 2 orang perharinya, selama 22 hari kerja. Untuk lebih jelas tentang Populasi dan Sampel penelitian dapat dilihat pada tabel III.1

Tabel III.1
Populasi dan Sampel Penelitian Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan
Rupat Utara Kabupaten Bengkalis

No	Sub Populasi	Populasi (orang)	Sampel (orang)	Persentase (%)
1	Kepala Desa	1	1	100
2	Sekretaris Desa	1	1	100
3	Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum	1	1	100
4	Kepala Urusan Perencanaan	1	1	100
5	Kepala Urusan Keuangan	1	1	100
6	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya	1	1	100
7	Kepala Seksi Pemerintahan	1	1	100

8	Kepala Seksi Pelayanan	1	1	100
9	Kepala Dusun Tua	1	1	100
10	Kepala Dusun Ombak	1	1	100
11	Kepala Dusun Tanjung Jaya	1	1	100
12	Honorar	4	4	100
13	Masyarakat	44	44	
Jumlah		59	59	

Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang dipelurkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data Sugiyono (2017:137). Dalam hal ini data responden penelitian dengan data yang diperoleh antara lain :

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan Hak
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017:137) Data Sekunder merupakan sumber data tidak langsung memberikan kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Dimana data yang diperlukan tersebut berkaitan

dengan penelitian pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis. Data tersebut diantaranya:

- a. Sejarah Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis
- b. Sarana dan prasarana pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis.
- c. Struktur Organisasi Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis.
- d. Keadaan dan Komposisi pegawai pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis

D. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini untuk Untuk memperoleh data yang diperlukan, Maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2017:145) observasi adalah sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:137) wawancara adalah sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti

dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam dari jumlah respondennya sedikit/ kecil.

3. Kuesioner atau angket

Menurut Sugiyono (2017:142) Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan tersebut disusun secara sistematis yang diajukan kepada responden penelitian yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan publik.

E. Analisis Data

Data yang diperoleh dari responden penelitian. Selanjutnya akan dikelompokkan sesuai dengan jenis data yang diperlukan dan selanjutnya akan disajikan dalam bentuk tabel yang akan dilengkapi dengan uraian dan penjelasan. Adapun teknik analisa data yang digunakan menurut Sugiyono (2017:147) Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Adapun Teknik Pengukuran yang penulis gunakan ialah rating scale. Menurut Ridwan (2011:20) Rating Scale adalah yaitu skala pengukuran yang memperoleh data mentah (angka-angka) kemudian ditafsirkan dalam data kualitatif (kata-kata).

Untuk mengetahui kriteria tanggapan responden dapat diketahui berdasarkan perhitungan berikut :

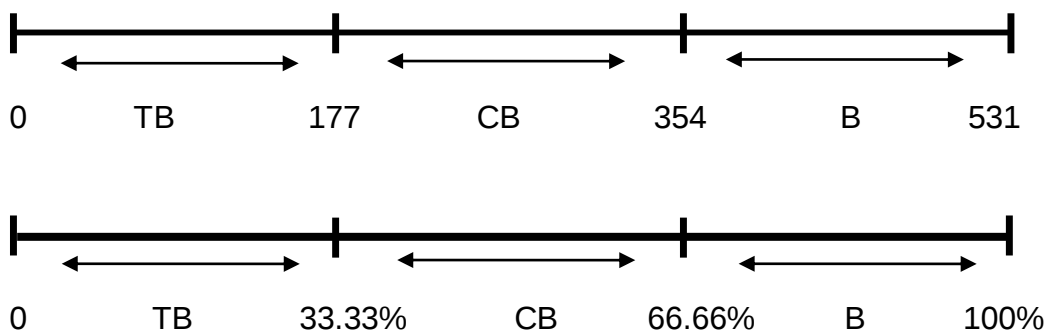
1. Kategori untuk tiap indikator adalah :

Kategori Baik : $3 \times 3 \times 59 = 531$

Kategori Cukup Baik : $2 \times 3 \times 59 = 354$

Kategori Tidak Baik : $1 \times 3 \times 59 = 177$

Rating Scale :



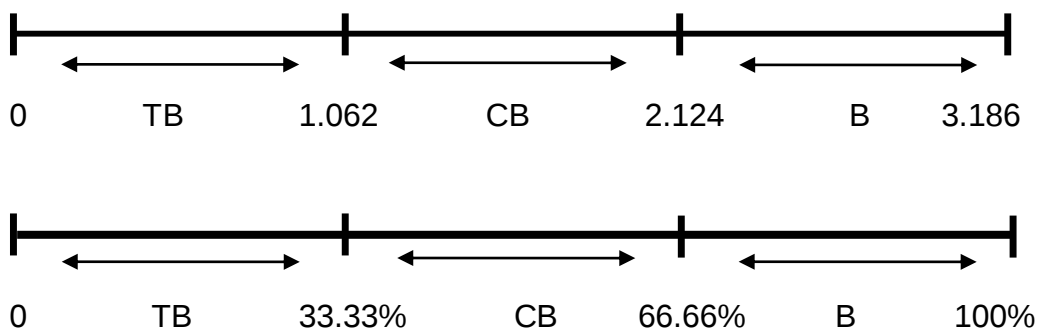
2. Kategori untuk semua indikator adalah :

Kategori Baik : $3 \times 18 \times 59 = 3.186$

Kategori Cukup Baik : $2 \times 18 \times 59 = 2.124$

Kategori Tidak Baik : $1 \times 18 \times 59 = 1.062$

Rating Scale :



BAB IV

GAMBARAN UMUM DESA TELUK RHU KECAMATAN RUPAT UTARA KABUPATEN BENGKALIS

A. Sejarah Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan RupaT Utara Kabupaten Bengkalis

Kantor Desa Teluk Rhu berdiri pada tahun 1971 dan merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan RupaT Utara Kabupaten Bengkalis.

Desa Teluk Rhu memiliki luas wilayah 72.5 Km dengan jumlah penduduk sebanyak 2.592 jiwa atau dengan 714 Kartu Keluarga (KK). Masyarakatnya bersifat heterogen dalam arti masyarakat terdiri dari beberapa suku antara lain suku melayu, jawa, cina, akit.

Secara geografis Desa Teluk Rhu memiliki batas wilayah sebagai berikut :

- Bagian Timur berbatasan dengan Kecamatan Rupert
- Bagian Selatan berbatasan dengan Selat Rupert/Kota Dumai
- Bagian Utara berbatasan dengan Selat Melaka
- Bagian Barat berbatasan dengan Selat Rupert/Kota Dumai

B. Keadaan dan Komposisi Aparatur Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis

Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat, peran Sumber Daya Manusia merupakan faktor utama dalam menentukan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis. Keadaan dan komposisi Aparatur Desa dapat dilihat di bawah ini :

1. Keadaan dan Komposisi Aparatur Desa Berdasarkan Jenis Kelamin

Kantor Desa Teluk Rhu merupakan organisasi yang bergerak pada bidang pelayanan yang mana secara otomatis lebih memerlukan Aparatur Desa yang kompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Desa Teluk Rhu mempunyai 15 Aparatur Desa termasuk Honorer dari laki-laki dan perempuan.

Untuk lebih jelas lagi keadaan dan komposisi Aparatur Desa dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.1
Keadaan dan Komposisi Aparatur Desa Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	8	53.3
2	Perempuan	7	46.7
Jumlah		15	100

Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Berdasarkan Tabel IV.1 diatas dapat dijelaskan, Aparatur Desa berjenis kelamin laki-laki berjumlah 8 orang (53.3%) dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 7 orang (46.7%).

2. Keadaan dan Komposisi Aparatur Desa Berdasarkan Umur

Kantor Desa Teluk Rhu dalam menjalankan kegiatan pelayanan kepada masyarakat menentukan umur pada Aparatur desa dibagiannya masing-masing. Tingkat umur Aparatur Desa dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.2
Keadaan dan Komposisi Aparatur Desa Berdasarkan Umur

No	Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	20-25	3	20
2	26-30	3	20
3	31-35	4	26.7
4	36-40	5	33.3
Jumlah		15	100

Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Berdasarkan Tabel IV.2 diatas dapat dijelaskan bahwa Aparatur Desa berumur antara 20-25 tahun berjumlah 3 orang (20%), yang berumur

26-30 tahun berjumlah 3 orang (20%), dan yang berumur 31-35 tahun berjumlah 4 orang (26.7%), sedangkan yang berumur 36-40 tahun berjumlah 5 orang (33.3%).

3. Keadaan dan Komposisi Aparatur Desa Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan formal dan pengetahuan yang dimiliki Aparatur Desa sangat menentukan kemampuan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk lebih jelas mengenai tingkat pendidikan Aparatur Desa dapat dilihat tabel di bawah ini :

Tabel IV.3
Keadaan dan Komposisi Aparatur Desa Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Strata Satu (S1)	1	6.7
2	Diploma III(D3)	2	13.3
3	SLTA	8	53.3
4	SLTP	3	20.0
5	SD	1	6.7
Jumlah		15	100

Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Berdasarkan Tabel IV.3 diatas dapat dijelaskan Aparatur Desa umumnya mempunyai tingkat pendidikan SLTA yang berjumlah 7 orang (58.3%), yang mempunyai tingkat pendidikan SLTP berjumlah 2 orang (16.7%), dan yang memiliki tingkat pendidikan D3 hanya 2 orang (16.7%), sedangkan S1 berjumlah 1 orang (8.3%).

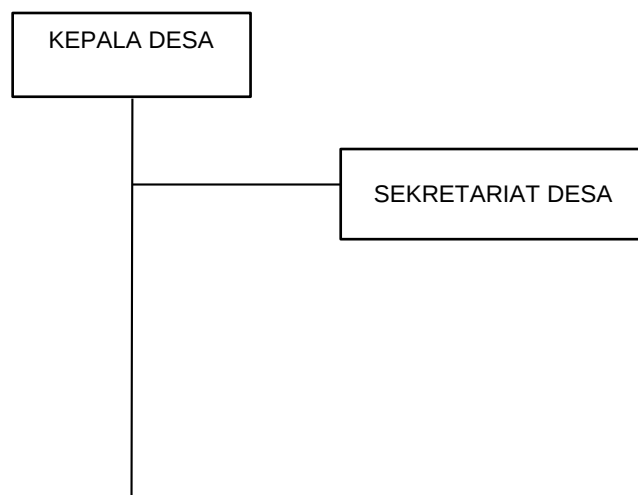
C. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Teluk Rhu Kecamatan

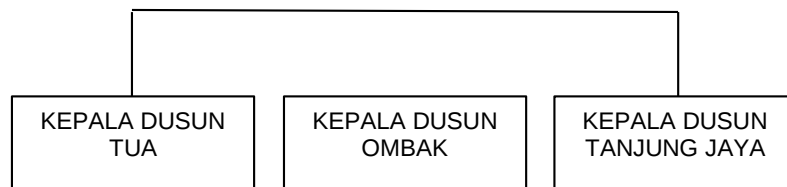
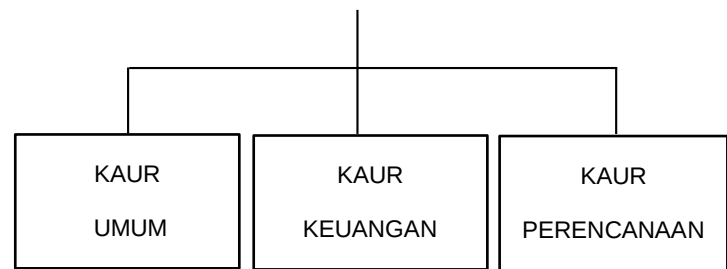
Rupat Utara Kabupaten Bengkalis

Organisasisasi akan berjalan dengan baik jika masing-masing pihak yang ada mengetahui dengan jelas tugas dan tanggungjawabnya masing-masing berdasarkan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa dan Perangkat Desa Dalam Kabupaten Bengkalis.

Peraturan Bupati tersebut merupakan pedoman dalam penyusunan peraturan desa tentang penyusunan organisasi dan tata kerja pemerintah desa yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi sosial budaya masyarakat desa setempat dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan kemampuan desa. Adapun Struktur Organisasi Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Bagan IV.1
Struktur Organisasi Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara
Kabupaten Bengkalis





Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Selanjutnya mengenai rincian tugas dari pemerintah Desa Teluk Rhu dapat di uraikan sebagai berikut :

1. Kepala Desa

Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat.

Adapun fungsi Kepala Desa sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan Pemerintahan Desa, seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan didesa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan

upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.

- b. Melaksanakan pembangunan seperti pembangunan sarana dan prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan.
- c. Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.
- d. Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- e. Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

2. Sekretaris Desa

Sekretaris Desa mempunyai tugas untuk membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintah. Adapun fungsi sekretaris desa sebagai berikut :

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- b. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor,

penyiapan rapat, pengadministrasian aset,investarisasi, perjalanan dinas dan pelayanan.

- c. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD dan lembaga pemerintahan Desa lainnya.
- d. Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja Desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

3. Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum

- a. Kepala urusan umum berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.
- b. Kepala urusan umum bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Untuk melaksanakan tugas kepala urusan umum mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah dinas
- b. Melaksanakan administrasi surat menyurat, melaksanakan arsip dan ekspedisi
- c. Melaksanakan penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor.

- d. Penyiapan rapat, inventarisasi, perjalanan dinas, melaksanakan pelayanan umum

4. Kepala Urusan Keuangan

- a. Melaksanakan kegiatan pencatatan mengenai penghasilan kepala desa dan perangkat desa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Mengumpulkan dan menganalisa data sumber penghasilan desa yang baru untuk dikembangkan.
- c. Melakukan kegiatan administrasi pajak yang dikelola oleh desa dan membantu kegiatan pencatatan pajak rumah tangga serta pajak lainnya.
- d. Melakukan kegiatan administrasi keuangan dengan baik rutin maupun pembangunan
- e. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Sekretaris Desa.

5. Kepala Urusan Perencanaan

Kaur perencanaan di dalam tugasnya membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi perencanaan Desa. Selain tugas tersebut, Kaur Perencanaan Desa juga bertugas :

- a. Melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban anggaran belanja sesuai bidang tugasnya.
- b. Melaksanakan anggaran kegiatan sesuai bidang tugasnya.
- c. Mengendalikan kegiatan sesuai bidang tugasnya.

- d. Menyusun DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran), DPPA (Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran)
- e. Menandatangani perjanjian kerja sama dengan penyedia atas pengadaan barang atau jasa untuk kegiatan yang berada dalam bidang tugasnya yang diberikan oleh Sekretaris Desa.

6. Kepala Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan Desa Teluk Rhu mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Melaksanakan kegiatan administrasi kependudukan.
- b. Melaksanakan kegiatan monografi Desa
- c. Melaksanakan kegiatan kemasyarakatan, termasuk kegiatan ketentraman dan ketertiban masyarakat serta pertahanan sipil
- d. Mengumpulkan, mengelola dan mengevaluasi data dibidang ketertiban dan ketentraman
- e. Membantu menyelenggarakan kegiatan administrasi pertahanan sipil.

7. Kepala Seksi Kesejahteraan

Kepala Seksi Kesejahteraan mempunyai tugas melaksanakan program pembinaan kesejahteraan seperti :

- a. Melaksanakan pembinaan pelayanan keluarga berencana dan bantuan sosial
- b. Mempersiapkan bahan bahan pembinaan terhadap penderita cacat, tunakarya, tunawisma, dan panti asuhan.

- c. Mempersiapkan bahan bahan kegiatan dalam rangka pengelolaan penanggulangan dan pertolongan bencana alam.
- d. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan ketenagakerjaan atau perburuhan

8. Kepala Seksi Pelayanan

Kepala Seksi Pelayanan Desa Teluk Rhu mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat desa.
- b. Melaksanakan pembangunan bidang pendidikan dan kesehatan.
- c. Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya, keagamaan dan ketenagakerjaan masyarakat desa.
- d. Melaksanakan pekerjaan teknis pelayanan nikah, talak, cerai dan rujuk.
- e. Melaksanakan pekerjaan teknis urusan kelahiran dan kematian
- f. Melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana perdesaan.

9. Kepala Dusun

Tugas Kepala Dusun yaitu sebagai berikut :

- a. Membina masyarakat agar tentram dan tertib
- b. Melakukan upaya perlindungan bagi masyarakat
- c. Sebagai motor penggerak kependudukan (mobilisasi)
- d. Melakukan penataan dan pengelolaan potensi diwilayahnya

- e. Melakukan pembinaan dan menumbuh kembangkan kesadaran dalam hal menjaga lingkungannya
- f. Melakukan pemberdayaan guna memperlancar roda pemerintahan desa dan pembangunan.

D. Sarana dan Prasarana Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara membutuhkan Sarana dan Prasarana kerja dalam mendukung kegiatan administrasi dan manajemen perkantoran. Adapun Sarana dan Prasarana Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.4
Sarana dan Prasarana Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan
Rupert Utara Kabupaten Bengkalis

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Unit)	Kondisi		
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat
1	Sarana				
	a. Komputer	3	1	2	-
	b. Kipas Angin	4	3	-	1
	c. Printer	3	-	1	2
	d. Air Conditioner (AC)	3	2	1	-
	e. Genset	1	-	1	-
	f. Kursi Tunggu	4	3	-	1
	g. Kursi Kerja	14	12	1	1

	h. Meja Kerja	11	9	2	-
2	Prasarana				
	a. Ruang Tunggu	1	1	-	-
	b. Toilet	1	-	1	-
	c. Ruang Pelayanan	1	1	-	-
	d. Loker Meja Pendaftaran	1	1	-	-
	e. Tempat Pengaduan	1	1	-	-

Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Berdasarkan Tabel IV.4 Sarana dan Prasarana yang tersedia Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis terdiri dari 3 unit komputer, 4 unit kipas angin, 3 unit printer, 2 unit air conditioner (AC), 1 unit genset, 4 unit kursi tunggu, 14 unit kursi kerja, 11 unit meja kerja, 1 ruang tunggu, 1 toilet, 1 ruang pelayanan, 1 loket meja pendaftaran, 1 tempat pengaduan.

Kondisi sarana dan prasarana pada Kantor Desa Teluk Rhu sebagian besar dalam keadaan baik, selain itu ada sarana dan prasarana yang kurang mendukung dalam melaksanakan tugas pegawai, yaitu print komputer, dan genset yang keadaanya kurang baik. Hal tersebut bisa j -- memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat.

BAB V

ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA TELUK RHU KECAMATAN RUPAT UTARA KABUPATEN BENGKALIS

A. Identitas Responden

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, maka penulis akan memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara

Kabupaten Bengkalis yang berjumlah 59 responden yang terdiri dari Aparatur Desa sebanyak 15 orang dan masyarakat sebanyak 44 orang.

Untuk melihat data responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian yang penulis lakukan terhadap Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, penulis mengambil seluruh Pegawai sebagai objek penelitian termasuk masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden penelitian. Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Aparatur Desa	Masyarakat		
1.	Laki-laki	8	19	27	45.76
2.	Perempuan	7	25	32	54.24
Jumlah		15	44	59	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.1 di atas, dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang (45.76%),

sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 orang (54,24%).

2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Perbedaan tingkat umur merupakan salah satu bahan pengetahuan dan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan menentukan sikap kondisi layak dalam merespons. Sehingga dengan adanya perbedaan umur Penulis dapat menggambarkan perbedaan tingkat umur yang menjadi responden penelitian. Untuk itu lebih jelasnya tentang perbedaan tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Aparatur Desa	Masyarakat		
1	20 – 25	3	11	14	23.73
2	26 – 30	3	8	11	18.64
3	31 – 35	4	16	20	33.90
4	36 – 40	5	9	14	23.43
Jumlah		15	44	59	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.2 di atas dapat dijelaskan bahwa responden yang berumur antara 20-25 tahun berjumlah 14 orang (23.73%), kemudian responden yang berumur 26-30 sebanyak 11 orang (18.64%), selanjutnya responden yang berumur 31-35 sebanyak 20 orang (33.90%). dan yang berumur 36-40 sebanyak 14 orang (23.73%).

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan pendidikan merupakan salah satu gambaran untuk bisa menilai kecakapan dan kemampuan dalam memahami kondisi proses

penerima dan pemberi pelayanan, dimana dengan adanya perbedaan tingkat pendidikan dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari penelitian penulis. Untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden		Jumlah	Persentase (%)
		Aparatur Desa	Masyarakat		
1	Strata Satu (S1)	1	4	5	8.47
2	Diploma III (D3)	2	7	9	15.26
3	SLTA	8	14	22	37.29
4	SLTP	3	9	12	20.34
5	SD	1	10	11	18.64
Jumlah		15	44	59	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.3 diatas dapat dijelaskan responden yang memiliki tingkat pendidikan Strata Satu berjumlah 5 orang (8.47%), yang memiliki tingkat pendidikan Diploma III berjumlah 9 orang (15.26%), dan yang memiliki tingkat pendidikan SLTA berjumlah 22 orang (37.29%), yang memiliki tingkat pendidikan SLTP berjumlah 12 orang (20.34%), sedangkan yang memiliki tingkat pendidikan SD 11 orang (18.64%).

B. Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis

Setiap penelitian pada dasarnya bertujuan untuk mencari jawaban atas permasalahan yang diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini penulis sajikan data hasil temuan selama lapangan yang nantinya akan dilakukan penganalisaan sekaligus sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang dipaparkan pada bab I.

Dalam penelitian ini, penulis membuat angket yang akan memberikan jawaban atas penelitian yang dilakukan, angket tersebut merupakan data hasil penelitian lapangan yang disebarkan kepada responden penelitian sebanyak 59 orang yang terdiri dari seluruh pegawai dan honorer Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis dan juga masyarakat, dan semua data yang diperoleh akan diolah sesuai dengan analisa data yang didasarkan pada indikator-indikator pengukuran.

Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan terhadap Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis maka penulis akan mengukur Asas pelayanan publik berdasarkan teori yang dikemukakan Ratminto & Winarsih (2015: 19-20) mengemukakan adapun asas pelayanan publik yang harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan, meliputi :

1. Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah di mengerti. Untuk melihat Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis dapat dilihat dari indikator transparansi, penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian yaitu:

- a. Adanya kepastian mengenai prosedur pelayanan yang mudah dipahami masyarakat, Maksudnya dalam pelaksanaan pelayanan

kepada masyarakat sebaiknya pihak Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis memberikan informasi tentang prosedur dan tata cara pelayanan. Sehingga kepastian mengenai prosedur akan memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan.

- b. Adanya kepastian biaya/tarif dalam setiap pengurusan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, Maksudnya dalam melaksanakan pengurusan sebuah instansi atau kantor diperlukan kepastian biaya dalam setiap pengurusan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pihak Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis harus mampu memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai kepastian biaya sesuai peraturan yang berlaku.
- c. Adanya kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Maksudnya dalam proses pengurusan pelayanan, masyarakat sebagai penerima pelayanan membutuhkan kemudahan proses pengurusan yang diberikan oleh pegawai Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis serta pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden terhadap Transparansi dapat dilihat pada tabel V.4 berikut ini :

Tabel V.4

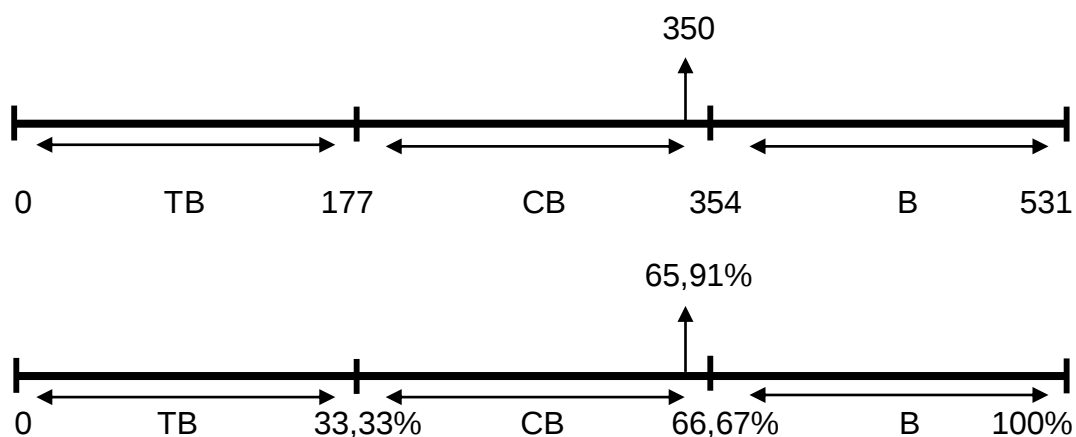
Tanggapan Responden Terhadap Transparansi

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kepastian mengenai prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat	117
2	Adanya kepastian biaya/tarif dalam setiap pengurusan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan	118
3	Adanya kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	115
Total Skor		350

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa transparansi atas Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 350, dimana skor ini berada pada kategori Cukup Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang transparansi dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas terhadap tanggapan responden tentang transparansi dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk

Rhu Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat kontinum jumlah skor 350 dari rentang skor 177-354 dan persentase 65,91% dari rentang 33,33-66,67%.

2. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dalam hal ini Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis harus mampu mempertanggung jawabkan semua kegiatan yang dilakukannya. Untuk melihat akuntabilitas dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

- a. Adanya tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Maksudnya dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diperlukan tanggung jawab dalam melakukan kegiatan, sehingga masyarakat tidak kecewa dengan hasil pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, pegawai bekerja berdasarkan beban kerja yang diberikan kepadanya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku dan bisa dipertanggungjawabkan.
- b. Adanya pegawai yang bekerja sesuai dengan bidang kerjanya masing masing, maksudnya dalam melaksanakan suatu pekerjaan diperlukan tanggung jawab dalam melakukan kegiatan. Oleh karena itu, pegawai harus lebih meningkatkan kemampuan dalam

memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diberikan.

- c. Adanya pegawai yang bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku, maksudnya pada umumnya aturan pekerjaan sangat diperlukan dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis sebaiknya menetapkan pegawai agar bekerja sesuai dengan aturan pekerjaan yang diperintahkan dan bisa berjalan dengan baik.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang akuntabilitas dapat dilihat pada tabel V.5 berikut ini:

Tabel V.5
Tanggapan Responden Terhadap Akuntabilitas

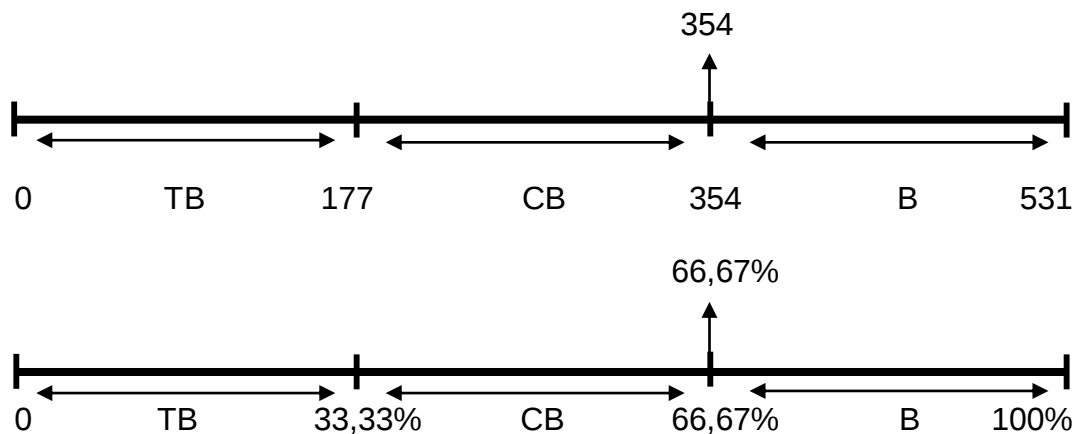
No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	111
2	Adanya pegawai yang bekerja sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing	122
3	Adanya pegawai yang bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku	121
Total Skor		354

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa akuntabilitas atas Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yang terdiri

dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 354, dimana skor ini berada pada kategori Cukup Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang akuntabilitas dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas terhadap tanggapan responden tentang akuntabilitas dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat kontinum jumlah skor 354 dari rentang skor 177-354 dan persentase 66,67% dari rentang 33,33-66,67%.

3. Kondisional

Pelayanan publik yang yang diberikan oleh pegawai Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas. Untuk melihat kondisional dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

- a. Adanya kemampuan pegawai dalam mengatasi kendala yang terjadi dalam suatu proses pelayanan, maksudnya dalam melaksanakan

suatu pekerjaan dalam organisasi pegawai harus mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat agar masyarakat merasa tenang dan tidak takut dalam menerima pelayanan.

- b. Adanya kesesuaian antara jadwal jam kerja pegawai yang ditetapkan dengan fakta di lapangan. Dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam organisasi, pegawai bekerja berdasarkan beban kerja yang diberikan kepadanya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku terutama dalam kesesuaian jadwal jam kerja pegawai yang sesuai aturan.
- c. Adanya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maksudnya dalam melakukan suatu pekerjaan diperlukan pegawai yang mampu bekerja dengan memahami kondisi pelayanan dengan memperhatikan fasilitas yang mendukung dalam memberikan pelayanan publik agar tercipta suasana yang kondusif sehingga proses pelayanan bisa berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang kondisional dapat dilihat pada tabel V.6 berikut ini:

Tabel V.6
Tanggapan Responden Terhadap Kondisional

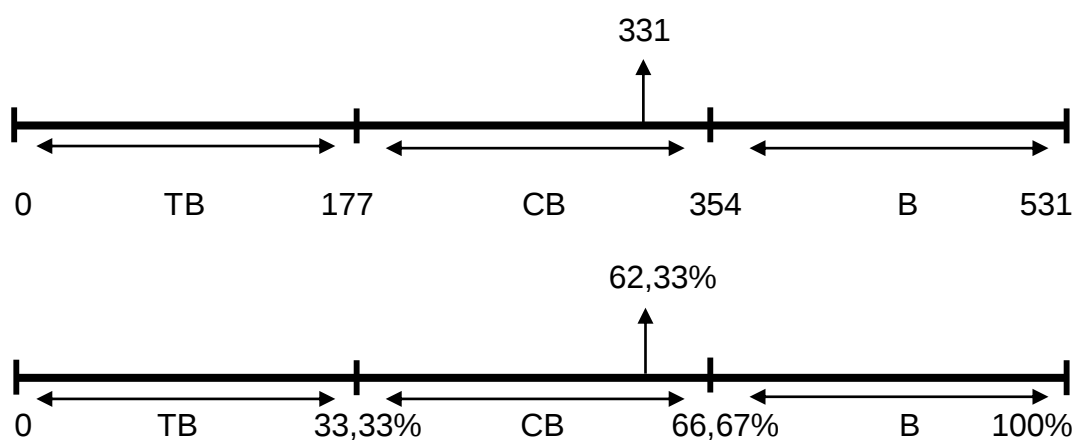
No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kemampuan pegawai dalam mengatasi kendala yang terjadi dalam suatu proses pelayanan	113
2	Adanya kesesuaian antara jadwal jam kerja pegawai yang ditetapkan dengan fakta di lapangan	107
3	Adanya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai	111

	dalam penyelenggaraan pelayanan publik	
Total Skor		331

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa kondisional atas Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 331, dimana skor ini berada pada kategori Cukup Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang kondisional dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas terhadap tanggapan responden tentang kondisional dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat kontinum jumlah skor 331 dari rentang skor 177-354 dan persentase 62,33% dari rentang 33,33-66,67%.

4. Partisipatif

Pelayanan publik yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk melihat partisipatif dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

- a. Adanya aspirasi masyarakat untuk dapat memberikan saran dan masukan mengenai pelayanan yang diberikan, maksudnya dalam proses pelayanan disuatu kantor atau organisasi perlu dilakukannya pemberian saran dan masukan kepada pihak Kantor Desa dari masyarakat agar pihak Kantor Desa dapat memperbaiki pelayanan yang kurang memuaskan.
- b. Adanya peran serta masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maksudnya keaktifan dari masyarakat untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan sehingga dalam proses pelayanan di suatu kantor atau organisasi perlu diadakan sosialisai agar masyarakat mengetahui prosedur atau syarat pelayanan yang ditetapkan.
- c. Adanya kesadaran dari masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan, maksudnya diperlukan kesadaran masyarakat Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan agar pengurusan dan proses pelayanan bisa berjalan lancar dan cepat selesai sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang partisipatif dapat dilihat pada tabel V.7 berikut ini:

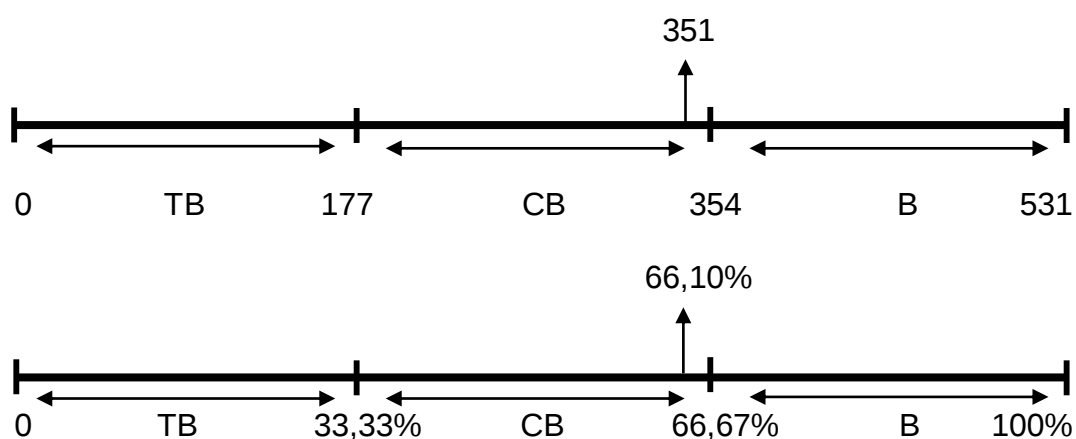
Tabel V.7
Tanggapan Responden Terhadap Partisipatif

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya aspirasi masyarakat untuk dapat memberikan saran dan masukan mengenai pelayanan yang diberikan	117
2	Adanya peran serta masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik	116
3	Adanya kesadaran dari masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan	118
Total Skor		351

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa partisipatif atas Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 351, dimana skor ini berada pada kategori Cukup Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang partisipatif dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas terhadap tanggapan responden tentang partisipatif dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk

Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat kontinum jumlah skor 351 dari rentang skor 177-354 dan persentase 66,10% dari rentang 33,33-66,67%.

5. Kesamaan Hak

Pemberian pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis tidak melakukan diskriminatif, dalam aspek apapun khususnya suku, ras, agama, gender, golongan, status sosial dan ekonomi masyarakat.

Untuk melihat kriteria kesamaan hak dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

- a. Adanya pemberian pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat, maksudnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai pihak pemberi pelayanan, hendaknya memberikan pelayanan secara adil dan merata tanpa melihat latar belakang siapa yang dilayani. Dengan demikian, akan tercipta sebuah pelayanan yang baik dan sesuai keinginan masyarakat.
- b. Adanya kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, maksudnya Pegawai harus berkomitmen tinggi dalam bekerja agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasa puas dan nyaman.
- c. Adanya jaminan kepada setiap masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan, maksudnya dalam menerima pelayanan masyarakat harus bisa

mengawasi proses pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis jika terjadi ketidaksesuaian dengan apa yang di urus, maka pegawai harus segera memberikan solusi dan memecahkan masalah sehingga masyarakat yang dilayani merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang Kesamaan Hak dapat dilihat pada tabel V.8 berikut ini:

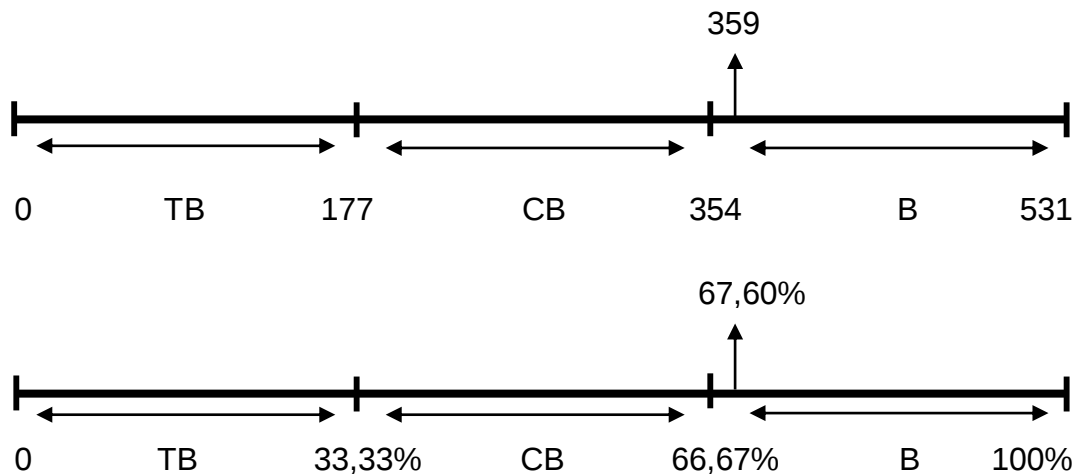
Tabel V.8
Tanggapan Responden Terhadap Kesamaan Hak

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya pemberian pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat	121
2	Adanya kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan	118
3	Adanya jaminan kepada setiap masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan	120
Total Skor		359

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa Kesamaan Hak atas Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 359, dimana skor ini berada pada kategori Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang kesamaan hak dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas terhadap tanggapan responden tentang Kesamaan Hak dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis berada pada kategori Baik. Hal ini dapat dilihat kontinum jumlah skor 359 dari rentang skor 354-531 dan persentase 67,60% dari rentang 66,67-100%

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam penelitian ini yaitu pelayanan publik yang diberikan pihak Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis agar dapat mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Untuk melihat kriteria keseimbangan hak dan kewajiban dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

- a. Adanya kerja sama yang baik antara pegawai pelayanan dengan masyarakat dalam proses pelayanan, maksudnya dalam

melaksanakan kegiatan pelayanan publik pegawai maupun masyarakat harus mampu bekerjasama dan menjalin hubungan baik agar pihak Kantor Desa lebih mengetahui keinginan masyarakat sehingga terwujudnya suasana harmonis antara penerima dan pemberi pelayanan publik.

- b. Adanya keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi, maksudnya dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, kedua belah pihak baik Pegawai maupun masyarakat harus memahami hak dan kewajiban masing-masing sesuai dengan kepentingannya. Dengan memahami hak dan kewajiban tersebut maka pegawai harus bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan hak dan kewajiban masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku
- c. Adanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang, maksudnya dalam pemberian pelayanan yang aman merupakan hak masyarakat dan sangat dibutuhkan demi kelancaran segala urusan. karena itu, pihak Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis sebaiknya memberikan rasa aman dengan adanya legalitas yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan,

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang keseimbangan hak dan kewajiban dapat dilihat pada tabel V.9 berikut ini

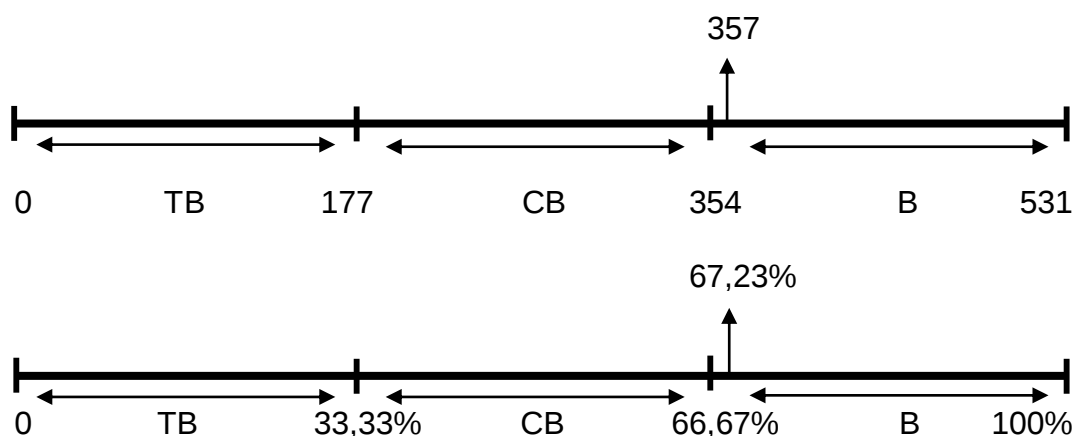
Tabel V.9
Tanggapan Responden Terhadap Keseimbangan Hak dan Kewajiban

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kerja sama yang baik antara pegawai pelayanan dengan masyarakat dalam proses pelayanan	121
2	Adanya keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi	117
3	Adanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang	119
Total Skor		357

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa Keseimbangan Hak dan Kewajiban atas Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 357, dimana skor ini berada pada kategori Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang keseimbangan hak dan kewajiban dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas terhadap tanggapan responden tentang Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Analisis Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis berada pada kategori Baik. Hal ini dapat dilihat kontinum jumlah skor 357 dari rentang skor 354-531 dan persentase 67,23% dari rentang 66,67-100%

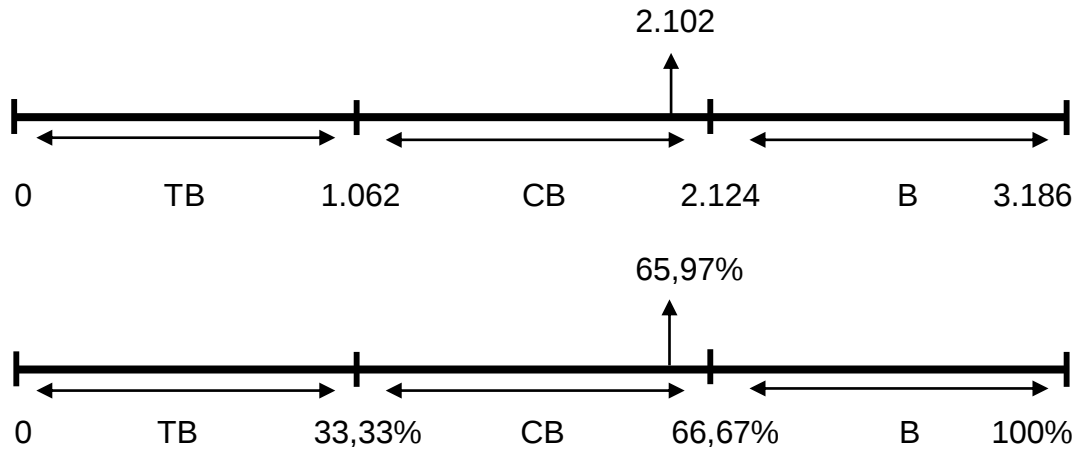
Setelah mengetahui secara jelas mengenai asas pelayanan publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis yang dilihat melalui indikator, berikut rekapitulasi jawaban responden berdasarkan uraian indikator dapat di lihat melalui tabel dibawah ini :

Tabel V.10
Rekapitulasi Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu
Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis

No	Indikator	Skor
1	Transparansi	350
2	Akuntabilitas	354
3	Kondisional	331
4	Partisipatif	351
5	Kesamaan Hak	359
6	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	357
Total Skor		2102

Sumber Data : Hasil Olahan Data lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat jelaskan bahwa Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis dilihat dari enam indikator berada pada kategori Cukup Baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian dimana dari 59 responden penelitian terdapat total skor 2.102 yang berada pada interval 1.062-2.124. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas tanggapan responden terhadap enam indikator Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis didapat skor 2.102 dengan persentase 65,97%. Hal ini diperlihatkan dengan jelas bahwa Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis Cukup Baik.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis

Pemberian pelayanan dari Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu tugas utama dalam mengayomi dan melayani kepentingan masyarakat. Setelah penulis melakukan penelitian terhadap Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis, dimana penulis menemukan faktor pendukung dan penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis yaitu:

- a. Terdapat Kesamaan Hak dalam Asas pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, hal ini dapat dilihat adanya pemberian pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat.
- b. Terdapat Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, hal ini dapat dilihat adanya kerja sama yang baik antara pegawai pelayanan dengan masyarakat dalam proses pelayanan.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat terhadap Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis yaitu:

- a. Masih kurang Kondisional dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, hal ini dapat dilihat masih adanya ketidaksesuaian antara jadwal jam kerja pegawai yang ditetapkan dengan fakta dilapangan.
- b. Masih kurang Transparasi dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, hal ini dapat dilihat dari masih kurang kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

BAB VI KESIMPULAN

Dalam bab ini penulis akan menyimpulkan hasil temuan penelitian terhadap permasalahan yang ditulis dan akan mengemukakan serta memberikan beberapa saran yang berhubungan dengan temuan penelitian dalam pemecahan masalah penelitian.

A. Kesimpulan

1. Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan Cukup Baik. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap 6 (enam) indikator, yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis dari total 59 responden diperoleh skor secara keseluruhan 2.102 (65,97%),

berada pada kategori Cukup Baik karena berada pada rentang skor 1.062-2.124.

2. Faktor pendukung Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis adalah terdapat Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Sedangkan faktor penghambat Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis adalah masih kurang Kondisional dan Transparansi.

B. Saran

Berdasarkan faktor penghambat, saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Disarankan kepada Kepala Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis untuk dapat meningkatkan kesadaran aparatur desa dengan melaksanakan pembinaan atas sikap mematuhi pedoman layanan sebagaimana yang sudah diatur dalam peraturan.
2. Disarankan kepada Kepala Desa Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, untuk dapat memberikan arahan dan masukan kepada aparatur desa agar dapat memberikan kemudahan akses informasi baik melalui media online maupun langsung sehingga memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur pemerintahan, yang mana mereka merupakan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Diharapkan aparat pemerintah mampu melaksanakan pelayanan publik dengan baik yang sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dan harapan dari masyarakat.

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang didalamnya terdapat pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang terbaik yang bisa memenuhi asas, standar dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdapat pada Pasal 1 Ayat 1, menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2014 tentang Desa dalam pasal 1 disebut Desa adalah 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 pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa dan kelurahan memiliki perbedaan yang paling prinsip terletak pada manajemen pengolahan wilayah dan jenjang kepemimpinannya. Seperti diketahui, desa umumnya dipimpin oleh kepala desa yang dipilih melalui pemilihan kepala desa, sedangkan kelurahan umumnya dipimpin oleh seorang lurah yang langsung ditunjuk oleh bupati atau walikota

Kantor Desa Teluk Rhu merupakan salah satu Desa Swakarya yang ada di Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yang memiliki Visi yaitu menjalankan perubahan untuk Desa Rhu yang Mandiri, Sejahtera, Bilang dan Terbilang. Untuk mencapai visi tersebut Desa Teluk Rhu melaksanakan Misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan tata pemerintahan yang demokratis, transparan, akuntabel, efisien dan efektif.
2. Meningkatkan sumber daya manusia yang sehat, cerdas, agamis, dan bermoral.
3. Meningkatkan perekonomian pedesaan yang memiliki daya saing berbasis pertanian, pariwisata, dan home industry.
4. Meningkatkan pembangunan infrastruktur pedesaan yang terarah dan berkualitas.

5. Meningkatkan peran kelembagaan dan masyarakat desa dalam mendorong pembangunan desa.

Dengan adanya Visi dan Misi pada Kantor Desa Teluk Rhu tersebut diharapkan dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pemberian pelayanan karena Visi dan Misi tersebut tentunya persoalan pelayanan yang dapat direalisasikan.

Menurut Peraturan Bupati Bengkalis No. 11 Tahun 2017 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa dan Perangkat Desa Dalam Kabupaten Bengkalis Pasal 6 ayat 2 & 3 diuraikan sebagai berikut :

1. Tugas Kepala Desa

Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat.

2. Fungsi Kepala Desa

- a. Menyenggarakan Pemerintahan Desa, seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan didesa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- b. Melaksanakan pembangunan seperti pembangunan sarana dan prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan.

- c. Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.
- d. Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- e. Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

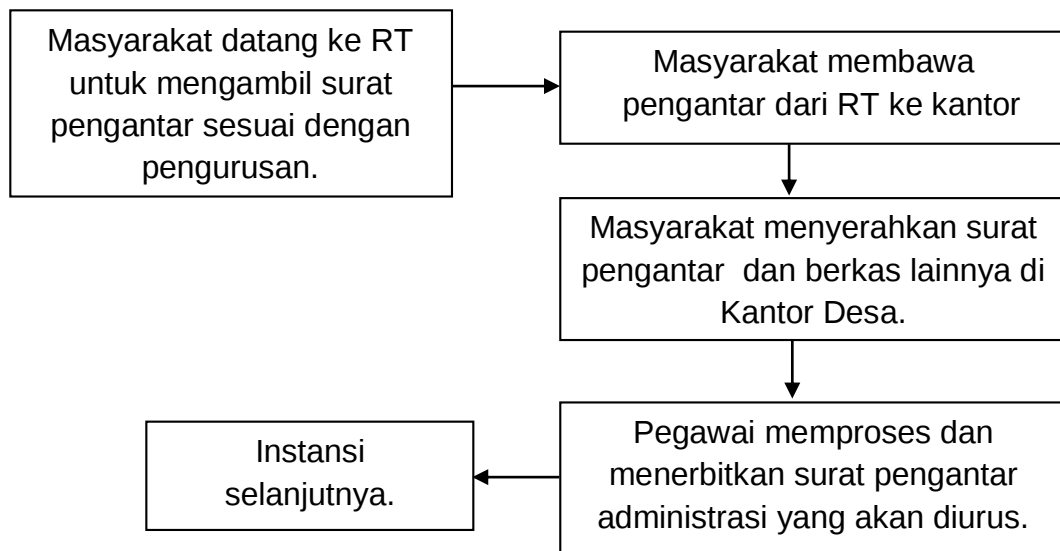
Menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009 penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan, Kepentingan umum, Kepastian hukum, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, dan Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pemerintahan desa merupakan satuan kerja yang langsung bersentuhan dengan kepentingan masyarakat, walaupun terbilang berskala kecil tugas dan fungsi perangkat dilingkungan pemerintahan desa tidak lantas bisa dianggap mudah, mengingat pekerjaan yang diemban selalu berhubungan dengan hukum dan menjadi dasar untuk melangkah ke pengurusan ditingkat pemerintahan di atasnya.

Dalam proses pemberian pelayanan harus memperhatikan alur pelayanan agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan. Pada Kantor Desa Teluk Rhu diberikan akses informasi tentang bagaimana

alur pelayanan yang akan dilakukan masyarakat namun tidak tergambarkan secara normatif, sehingga penulis meminta keterangan dengan Ibu Suhaili (Sekdes) pada tanggal 4 Februari 2021. Dan penulis ilustrasikan apa yang beliau sampaikan pada bagan I.1

Bagan I.1
Alur Pelayanan pada Kantor Desa Teluk Rhu
Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis.



Berdasarkan Bagan I.1 diatas menunjukan alur pelayanan pada Kantor Desa Teluk Rhu Kabupaten Bengkalis, dimulai dari masyarakat datang ke RT hingga pada kantor Desa memproses menerbitkan surat surat yang sesuai dengan jenis pelayanan yang ada.

Selain mengikuti alur pelayananan, masyarakat yang ingin melakukan pengurusan pada kantor desa juga harus melengkapi persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan yang ada. Adapun persyaratan tersebut bisa dilihat pada tabel I.1

Tabel I.1
Jenis dan Persyaratan Pelayanan Pada Kantor Desa Teluk Rhu
Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan
1	Surat Pengantar KK	• Surat Pengantar Dari Ketua Rt/Rw Setempat • Kartu Keluarga Orang Tua • Foto Copy Ijazah Terakhir • Foto Copy Akte Kelahiran • Foto Copy Surat Nikah • Surat Keterangan Pindah Bagi Pendatang
2	Surat Pengantar Akta Kelahiran	• Surat Pengantar Dari RT • Foto Copy KK 2 Lembar • Foto Copy KTP Orang Tua 2 lembar • Foto Copy Surat Nikah 2 lembar Dillegalisir • Surat Keterangan Dari Bidan • Foto Copy KTP Asli Saksi 1 Lembar
3	Surat Pengantar Akta Kematian	• Surat Pengantar Dari Rt/Rw Setempat • Surat Keterangan Dokter (Bila Meninggal Dunia Dirumah Sakit) • Foto Copy KK dan KTP 1 Rangkap
4	Surat Pengantar Nikah	• Surat Pengantar Dari Rt/Rw Setempat • Foto Copy Kartu Keluarga • Foto Copy Ijazah Terakhir Dilegalisir • Pas Photo 4x6 2 Lembar dan 3x4 4 Lembar • Surat Pengantar Pindah Bagi Pihak Perempuan Atau Laki Laki
5	Surat Rekomendasi	• Surat Pengantar Dari Ketua Rt/RW Setempat • Foto Copy KK dan KTP
6	Surat Keterangan Usaha	• Surat Pengantar Dari Ketua Rt/Rw Setempat • Foto Copy KTP 1 lembar • Surat Keterangan Domisili Asli • Fotocopy Pajak Bumi dan Bangunan Lunas • Pas Photo 4x6 1 Lembar
7	Surat Keterangan Kurang Mampu	• Surat Pengantar Dari Ketua Rt/RW Setempat • Foto Copy KK dan KTP
8	Surat Keterangan Domisili	• Surat Pengantar Dari Rt/Rw Setempat • Foto Copy KK dan KTP Pemilik Usaha Rangkap 1 • Bagi Perusahaan/Badan Usaha Harus Melampirkan Akte Pendirian
9	Surat Keterangan Catatan Kepolisian	• Surat Pengantar Dari Rt/Rw Setempat • Foto Copy KK dan KTP Rangkap 1
10	Surat Keterangan Pindah	• Surat Pengantar Dari Rt/RW Setempat • KK dan KTP Asli • Pas Photo 3x4 Sebanyak 4 Lembar Alamat Pindah Pemohon

11.	Surat Keterangan Ahli Waris	• Surat pengantar dari RT setempat • Foto copy KTP dari seluruh ahli waris (2 lembar) • Foto copy KK dari seluruh ahli waris (2 lembar) • Catatan identitas jelas dari masing-masing ahli waris (photo copy 2 lembar) • Surat kematian (A-5) orang tua atau yang meninggal • Surat pernyataan ahli waris di atas kertas bermaterai Rp 6000
12	Surat Keterangan Ganti Rugi	• SPPT PBB • Surat pernyataan kepemilikan lahan • Akta jual beli tanah • Foto copy KTP • Foto copy girik yang dimiliki

Sumber Data: Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Berdasarkan Tabel I.1 menunjukkan bahwa setiap pengelolaan pelayanan yang ada pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis memiliki persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan sehingga memudahkan masyarakat dalam melengkapi persyaratannya.

Dalam Peraturan Desa Teluk Rhu Nomor 2 Tahun 2019 Pasal 13 Tentang Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa jenis layanan administrasi terbagi surat pengantar, surat rekomendasi, dan surat keterangan.

Adapun jenis dan jumlah pelayanan Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel I.2

Tabel. I.2
Jumlah Pelayanan Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan
Rupat Utara Kabupaten Bengkalis

No	Jenis Pelayanan	jumlah dan Tahun Pelayanan		
		2018	2019	2020
1	Surat Pengantar KK	156	111	91
2	Surat Pengantar Akte Kelahiran	61	67	53
3	Surat Pengantar Akte Kematian	15	37	42
4	Surat Pengantar Nikah	87	63	38
5	Surat Rekomendasi	39	22	20
6	Surat Keterangan Usaha	37	49	76
7	Surat Keterangan Kurang Mampu	82	63	71
8	Surat Keterangan Domisili	73	59	66
9	Surat Keterangan Catatan Kepolisian	14	29	21
10	Surat Keterangan Pindah	44	21	49
11	Surat Keterangan Ahli Waris	32	24	17
12	Surat Keterangan Ganti Rugi	27	22	19
Jumlah		667	567	563

Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Berdasarkan Tabel I.2 diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis mengalami penurunan, total jumlah pelayanan pada tahun 2018 sebanyak 667, pada tahun 2019 sebanyak 567, dan pada tahun 2020 total pelayanan sebanyak 563.

Penulis melakukan wawancara dengan masyarakat yaitu Kak Siti (22 Tahun) pada tanggal 4 Februari 2021 yang ingin mengambil Surat Keterangan Kurang mampu, namun kakak tersebut harus menunggu karena pegawai belum datang pada pukul 13.37, ini tentu saja bertentangan dengan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 7 Tahun 2016 Tentang hari kerja, jam kerja, dan pakaian dinas bagi PNS dan tenaga Honorer dimana seharusnya pada pukul 13.00 pegawai sudah berada di kantor setelah istirahat siang. Adapun jam kerja tersebut dapat dilihat pada Tabel I.3

Tabel I.3
Jam Kerja Pegawai Kantor Desa Teluk Rhu
Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis

No	Hari	Jam Masuk	Jam Istirahat	Jam Pulang
1	Senin	07.30	12.00 - 13.00	16.00
2	Selasa	07.30	12.00 - 13.00	16.00
3	Rabu	07.30	12.00 - 13.00	16.00
4	Kamis	07.30	12.00 - 13.00	16.00
5	Jumat	07.30	11.30 - 13.00	16.30

Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Berdasarkan Tabel I.3 di terlihat jelas jam kerja pegawai Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, namun pada keadaan yang sebenarnya pegawai belum berada di kantor saat jam kerja sehingga membuat masyarakat yang ingin melakukan pengurusan pada Kantor Desa Teluk Rhu tersebut harus menunggu, mengingat keberadaan para pegawai di kantor saat jam kerja juga merupakan salah satu pendorong untuk tercapainya pelayanan yang efektif dan efisien.

Dengan adanya ketidaktepatan waktu dalam pengurusan pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis tentu saja ini menunjukan kurang tercapainya salah satu misi yaitu meningkatkan tata pemerintahan yang demokratis, transparan, akuntabel, efesien dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pegawai kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, ibu Suhaili (40 Tahun) 5 Februari 2021

“ Sebagian tenaga kerja merupakan perempuan ibu rumah tangga, sehingga hal itu lah yang menyebabkan beberapa keterlambatan dalam pengurusan dan bapak desa tidak sedang dikantor sehingga ada beberapa dokumen yang belum ditanda tangani”

Hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa menurut pegawai yang ada pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis bahwa pelayanan yang ada disana masih belum berjalan maksimal dikarenakan terdapat masalah kecil.

Selain itu sarana dan prasarana merupakan salah satu penunjang pelayanan. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa Pasal 11 ayat 4 Sarana dan Prasarana pendukung sebagaimana dimaksud, Tempat/loket pendaftaran, Tempat pemasukan berkas dokumen, Tempat pembayaran, Tempat penyerahan dokumen, Tempat pelayanan pengaduan, Ruang tunggu dan, Perangkat pendukung lainnya.

Dengan adanya sarana dan prasarana maka proses pelayanan akan lebih mudah. Tetapi kenyataannya masih ada beberapa sarana dan prasarana yang belum memadai pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis sehingga menghambat proses pelayanan. Adapun sarana dan prasarana pada Kantor Desa Teluk Rhu ialah seperti tabel I.4

Tabel I.4
Sarana dan Prasarana Kantor Desa Teluk Rhu
Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Unit)	Kondisi		
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat
1	Sarana				
	a. Komputer	3	1	2	-
	b. Kipas Angin	4	3	-	1
	c. Printer	3	-	1	2
	d. Air Conditioner (AC)	3	2	1	-
	e. Genset	1	-	1	-
	f. Kursi Tunggu	4	3	-	1
	g. Kursi Kerja	14	12	1	1
	h. Meja Kerja	11	9	2	-
2	Prasarana				
	a. Ruang Tunggu	1	1	-	-
	b. Toilet	1	-	1	-
	c. Ruang Pelayanan	1	1	-	-
	d. Loker Meja Pendaftaran	1	1	-	-
	e. Tempat Pengaduan	1	1	-	-

Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Sesuai dengan kondisi sarana dan prasarana diatas, menunjukan bahwa Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis sebagian besar dalam kondisi baik dan sebagian besar lainnya rusak.

Selain itu ada sarana dan prasarana yang kurang mendukung dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik yaitu komputer dan printer yang kondisi tidak memadai yang mana hal tersebut bertolak belakang dengan salah satu misi Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yaitu dari segi efektif dan efisien sehingga hal tersebut memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat.

Penulis melakukan wawancara dengan Ibu Suhaili mengenai Sarana dan Prasarana, Selaku Sekretaris Desa (40 Tahun) 23 Agustus 2021

“Dalam proses pelayanan Sarana dan Prasarana yang digunakan di kantor ini sudah cukup lengkap, seperti adanya tempat parkir, toilet, tempat tunggu, diharapkan ini dapat menunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hanya saja kendala kalau udah mati lampu genset yang tak begitu bagus jadi terhambat semua”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, bahwa sarana dan prasarana di kantor desa sudah cukup lengkap, sehingga dapat menunjang dalam pemberian pelayanan, namun berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, kak Sarah (28 Tahun) 23 Agustus 2021 mengenai Sarana dan Prasarana

“Secara keseluruhan fasilitas disini ada semua, cuman kurang bagus, seperti kursi tunggu ada yang rusak apalagi kalau lagi pengurusan, disuruh menunggu dengan alasan print yang tak bisa digunakan, udahlah menunggu petugas lama datang”

Berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam memberikan pelayanan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Kantor Desa Teluk Rhu dengan judul **“Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas dapat dirumuskan gejala masalahnya yaitu:

1. Masih kurang maksimalnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, ada beberapa pegawai Kantor Desa Teluk Rhu tidak berada di kantor pada jam kerja sehingga menghambat proses pengurusan.

2. Masih adanya beberapa sarana dan prasarana pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis yang rusak.

Berdasarkan gejala tersebut maka dapat dirumuskan masalahnya adalah “Bagaimana Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis”

C. Tujuan & Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Asas pelayanan publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat asas pelayanan publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan dan informasi kepada pihak Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan pada masa yang akan datang.
- b. Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan dalam penerapan Ilmu Administrasi khususnya ilmu manajemen pelayanan.
- c. Sebagai bahan informasi kepada penelitian lainnya dalam meneliti terhadap permasalahan yang sama.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

Menurut Moenir (2014:16) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Moenir (2014:26-27) juga mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Hardiansyah (2011:10-12) pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Mahmudi (2010:223) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya Kurniawan (2005:7) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang diterapkan.

Menurut Ratminto dan Atik Winarsih (2015:5) mendefinisikan "Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah

dipusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pemenuhan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Pasalong (2007:128) Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Menurut Moenir (2014:88) mengatakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting diantaranya:

1. Kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor pendapatan yang didapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.

Menurut Mulyadi dkk (2016:42-43) pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam 4 jenis yaitu :

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik;

3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; dan
4. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Asas-asas pelayanan publik menurut Winarsih (2005:19-20) dalam Iwan Satibi (2012:47) sebagai berikut:

1. Transparansi,
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional.
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan memberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif.
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraa pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak.

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan Asas Pelayanan menurut Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipasi
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah, menurut Ibrahim (2008:19) setidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.

2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi/lembaga pemerintah/pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Surjadi (2012:12) dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik, meliputi :

1. Kepastian hukum
2. Transparansi
3. Daya tanggap
4. Berkeadilan
5. Efektif dan efisien
6. Tanggung jawab
7. Akuntabilitas

8. Tidak menyalahgunakan wewenang.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintahan (Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis) dalam melayani masyarakat sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang bersangkutan.

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik pemerintah harus melaksanakan kebutuhan publik dengan benar benar dilaksanakan sesuai aturan hukum yang berlaku seperti tertulis pada asas pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah sehingga pelayanan tersebut dapat terealisasi apa yang diinginkan oleh publik dapat terpenuhi.

Ratminto & Winarsih (2005:19-20) mengemukakan adapun asas pelayanan publik yang harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan, meliputi :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Secara sederhana, asas dapat dimaknai sebagai pelayanan publik yang dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna pelayanan karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Adapun alasan penulis menggunakan teori diatas karena perlu adanya pembenahan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Dengan cara memperhatikan asas yang seharusnya dipenuhi dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

B. Operasional Variabel

Untuk memudahkan dalam menganalisa dan memahami serta menghindari kesalahpengertian maka untuk itu penulis memberikan batasan tentang konsep penelitian sebagai berikut:

1. Analisis

Yang dimaksud dengan analisis adalah sebagai proses untuk menghasilkan pengetahuan yang dihubungkan dengan konsep teori terhadap sesuatu yang dilakukan, yang pengujiannya dilakukan secara empiris yaitu langsung mengenai hubungan antara konsep dengan tindakan yang dilakukan.

2. Asas

Yang dimaksud dengan asas adalah sebagai dasar, sesuatu yang menjadi tumpuan berpikir dan bertindak yang dilakukan oleh pegawai Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis dalam memberikan pelayanan.

3. Pelayanan

Yang dimaksud dengan pelayanan adalah segala proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung kepada masyarakat Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis.

4. Publik

Yang dimaksud dengan Publik dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memerlukan pelayanan kepada pihak Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis.

5. Asas Pelayanan Publik

Yang dimaksud dengan Asas Pelayanan Publik dalam penelitian ini adalah pokok dasar berfikir, bertindak dalam proses penyelenggaraan segala rangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis.

Berdasarkan kerangka teoritis, maka disusunlah operasional variabel penelitian yang berguna untuk menghindari penafsiran yang berbeda-beda dalam menganalisa. Menurut Ratminto & Winarsih (2005:19-20) meliputi 6 (enam) indikator sebagai berikut :

1. Transparansi

Yang dimaksud dengan transparansi dalam penelitian ini adalah pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis harus bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh masyarakat.

Sub Indikator Transparansi :

- a. Adanya kepastian mengenai prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat
- b. Adanya kepastian biaya/tarif dalam setiap pengurusan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan
- c. Adanya kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

2. Akuntabilitas

Yang dimaksud dengan Akuntabilitas dalam penelitian ini ialah pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sub Indikator Akuntabilitas :

- a. Adanya tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
 - b. Adanya pegawai yang bekerja sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing
 - c. Adanya Pegawai yang bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku
3. Kondisional

Yang dimaksud dengan kondisional dalam penelitian ini ialah pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Sub Indikator Kondisional :

- a. Adanya kemampuan pegawai dalam mengatasi kendala yang terjadi dalam suatu proses pelayanan.
- b. Adanya kesesuaian antara jadwal jam kerja pegawai yang ditetapkan dengan fakta di lapangan
- c. Adanya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik

4. Partisipatif

Yang dimaksud dengan partisipatif dalam penelitian ini ialah pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis agar dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Sub Indikator Partisipatif :

- a. Adanya aspirasi dari masyarakat untuk dapat memberikan saran dan masukan mengenai pelayanan yang diberikan
- b. Adanya peran serta masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan publik
- c. Adanya kesadaran dari masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan

5. Kesamaan Hak

Yang dimaksud kesamaan hak dalam penelitian ini adalah yaitu pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis tidak melakukan diskriminatif dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi masyarakat.

Sub Indikator Kesamaan Hak :

- a. Adanya pemberian pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat

- b. Adanya kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan
 - c. Adanya jaminan kepada setiap masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Yang dimaksud keseimbangan hak dan kewajiban dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis agar dapat mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sub Indikator Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan :

- a. Adanya kerja sama yang baik antara pegawai pelayanan dengan masyarakat dalam proses pelayanan
- b. Adanya keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi
- c. Adanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang.

Untuk mengukur penilaian atas variabel asas pelayanan publik setiap sub indikator di atas dijadikan sebagai item pertanyaan dengan kriteria jawaban seperti berikut :

- a. Baik (B) : diberi skor 3
- b. Cukup Baik (CB) : diberi skor 2
- c. Tidak Baik (TB) : diberi skor 1

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yang

beralamat di Jalan Pelajar, Teluk Rhu. Adapun dasar pertimbangan penulis mengambil Lokasi penelitian pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis, karena Kantor Desa Teluk Rhu adalah salah satu organisasi Pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan salah satu misi Kantor Desa Teluk Rhu yaitu meningkatkan tata pemerintahan yang demokratis, transparan, akuntabel, efisien dan efektif. Misi tersebut tentunya persoalan pelayanan yang dapat direalisasikan tapi realitanya masih dirasakan belum seperti apa yang diharapkan. Sehingga ini yang membuat penulis tertarik melakukan lokasi di Kantor Desa Teluk Rhu.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya

Menurut Sugiyono (2017:81) yang dimaksud dengan sampel adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus dimana sampelnya adalah seluruh pegawai dan honorer Kantor Desa Teluk Rhu. Penulis melihat populasi sedikit, maka seluruh populasi langsung dijadikan sampel yaitu sebanyak 15 orang yang terdiri dari Kepala Desa beserta Perangkat Desa Kantor Desa Teluk Rhu.

Sedangkan populasi dan sampel untuk masyarakat menggunakan teknik insidental sampling, dimana teknik penentuan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono,2017:85). Dengan sampel ditetapkan sebanyak 2 orang perharinya, selama 22 hari kerja. Untuk lebih jelas tentang Populasi dan Sampel penelitian dapat dilihat pada tabel III.1

Tabel III.1
Populasi dan Sampel Penelitian Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan
Rupat Utara Kabupaten Bengkalis

No	Sub Populasi	Populasi (orang)	Sampel (orang)	Persentase (%)
1	Kepala Desa	1	1	100
2	Sekretaris Desa	1	1	100
3	Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum	1	1	100
4	Kepala Urusan Perencanaan	1	1	100
5	Kepala Urusan Keuangan	1	1	100
6	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya	1	1	100
7	Kepala Seksi Pemerintahan	1	1	100

8	Kepala Seksi Pelayanan	1	1	100
9	Kepala Dusun Tua	1	1	100
10	Kepala Dusun Ombak	1	1	100
11	Kepala Dusun Tanjung Jaya	1	1	100
12	Honorar	4	4	100
13	Masyarakat	44	44	
Jumlah		59	59	

Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang dipelurkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data Sugiyono (2017:137). Dalam hal ini data responden penelitian dengan data yang diperoleh antara lain :

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan Hak
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017:137) Data Sekunder merupakan sumber data tidak langsung memberikan kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Dimana data yang diperlukan tersebut berkaitan

dengan penelitian pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis. Data tersebut diantaranya:

- a. Sejarah Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis
- b. Sarana dan prasarana pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis.
- c. Struktur Organisasi Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis.
- d. Keadaan dan Komposisi pegawai pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis

D. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini untuk Untuk memperoleh data yang diperlukan, Maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2017:145) observasi adalah sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:137) wawancara adalah sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti

dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam dari jumlah respondennya sedikit/ kecil.

3. Kuesioner atau angket

Menurut Sugiyono (2017:142) Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan tersebut disusun secara sistematis yang diajukan kepada responden penelitian yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan publik.

E. Analisis Data

Data yang diperoleh dari responden penelitian. Selanjutnya akan dikelompokkan sesuai dengan jenis data yang diperlukan dan selanjutnya akan disajikan dalam bentuk tabel yang akan dilengkapi dengan uraian dan penjelasan. Adapun teknik analisa data yang digunakan menurut Sugiyono (2017:147) Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Adapun Teknik Pengukuran yang penulis gunakan ialah rating scale. Menurut Ridwan (2011:20) Rating Scale adalah yaitu skala pengukuran yang memperoleh data mentah (angka-angka) kemudian ditafsirkan dalam data kualitatif (kata-kata).

Untuk mengetahui kriteria tanggapan responden dapat diketahui berdasarkan perhitungan berikut :

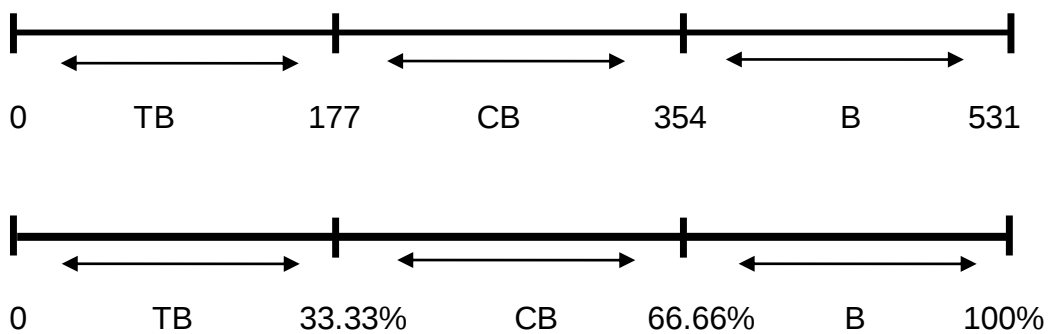
1. Kategori untuk tiap indikator adalah :

Kategori Baik : $3 \times 3 \times 59 = 531$

Kategori Cukup Baik : $2 \times 3 \times 59 = 354$

Kategori Tidak Baik : $1 \times 3 \times 59 = 177$

Rating Scale :



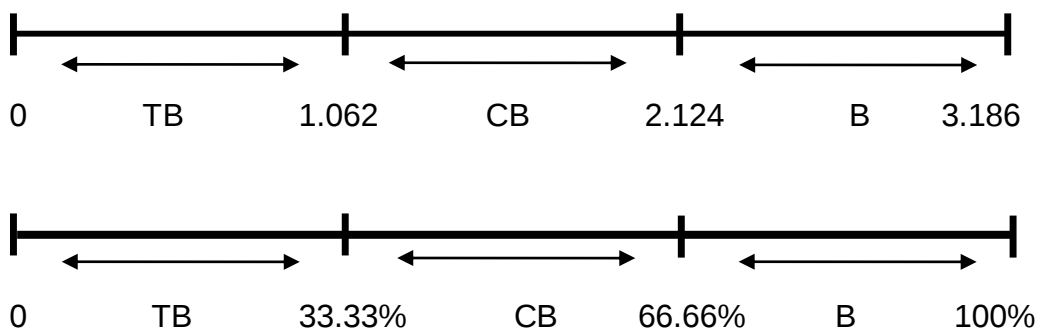
2. Kategori untuk semua indikator adalah :

Kategori Baik : $3 \times 18 \times 59 = 3.186$

Kategori Cukup Baik : $2 \times 18 \times 59 = 2.124$

Kategori Tidak Baik : $1 \times 18 \times 59 = 1.062$

Rating Scale :



BAB IV

GAMBARAN UMUM DESA TELUK RHU KECAMATAN RUPAT UTARA KABUPATEN BENGKALIS

A. Sejarah Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan RupaT Utara Kabupaten Bengkalis

Kantor Desa Teluk Rhu berdiri pada tahun 1971 dan merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan RupaT Utara Kabupaten Bengkalis.

Desa Teluk Rhu memiliki luas wilayah 72.5 Km dengan jumlah penduduk sebanyak 2.592 jiwa atau dengan 714 Kartu Keluarga (KK). Masyarakatnya bersifat heterogen dalam arti masyarakat terdiri dari beberapa suku antara lain suku melayu, jawa, cina, akit.

Secara geografis Desa Teluk Rhu memiliki batas wilayah sebagai berikut :

- Bagian Timur berbatasan dengan Kecamatan Rupert
- Bagian Selatan berbatasan dengan Selat Rupert/Kota Dumai
- Bagian Utara berbatasan dengan Selat Melaka
- Bagian Barat berbatasan dengan Selat Rupert/Kota Dumai

B. Keadaan dan Komposisi Aparatur Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis

Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat, peran Sumber Daya Manusia merupakan faktor utama dalam menentukan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis. Keadaan dan komposisi Aparatur Desa dapat dilihat di bawah ini :

1. Keadaan dan Komposisi Aparatur Desa Berdasarkan Jenis Kelamin

Kantor Desa Teluk Rhu merupakan organisasi yang bergerak pada bidang pelayanan yang mana secara otomatis lebih memerlukan Aparatur Desa yang kompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Desa Teluk Rhu mempunyai 15 Aparatur Desa termasuk Honorer dari laki-laki dan perempuan.

Untuk lebih jelas lagi keadaan dan komposisi Aparatur Desa dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.1
Keadaan dan Komposisi Aparatur Desa Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	8	53.3
2	Perempuan	7	46.7
Jumlah		15	100

Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Berdasarkan Tabel IV.1 diatas dapat dijelaskan, Aparatur Desa berjenis kelamin laki-laki berjumlah 8 orang (53.3%) dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 7 orang (46.7%).

2. Keadaan dan Komposisi Aparatur Desa Berdasarkan Umur

Kantor Desa Teluk Rhu dalam menjalankan kegiatan pelayanan kepada masyarakat menentukan umur pada Aparatur desa dibagiannya masing-masing. Tingkat umur Aparatur Desa dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.2
Keadaan dan Komposisi Aparatur Desa Berdasarkan Umur

No	Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	20-25	3	20
2	26-30	3	20
3	31-35	4	26.7
4	36-40	5	33.3
Jumlah		15	100

Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Berdasarkan Tabel IV.2 diatas dapat dijelaskan bahwa Aparatur Desa berumur antara 20-25 tahun berjumlah 3 orang (20%), yang berumur

26-30 tahun berjumlah 3 orang (20%), dan yang berumur 31-35 tahun berjumlah 4 orang (26.7%), sedangkan yang berumur 36-40 tahun berjumlah 5 orang (33.3%).

3. Keadaan dan Komposisi Aparatur Desa Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan formal dan pengetahuan yang dimiliki Aparatur Desa sangat menentukan kemampuan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk lebih jelas mengenai tingkat pendidikan Aparatur Desa dapat dilihat tabel di bawah ini :

Tabel IV.3
Keadaan dan Komposisi Aparatur Desa Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Strata Satu (S1)	1	6.7
2	Diploma III(D3)	2	13.3
3	SLTA	8	53.3
4	SLTP	3	20.0
5	SD	1	6.7
Jumlah		15	100

Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Berdasarkan Tabel IV.3 diatas dapat dijelaskan Aparatur Desa umumnya mempunyai tingkat pendidikan SLTA yang berjumlah 7 orang (58.3%), yang mempunyai tingkat pendidikan SLTP berjumlah 2 orang (16.7%), dan yang memiliki tingkat pendidikan D3 hanya 2 orang (16.7%), sedangkan S1 berjumlah 1 orang (8.3%).

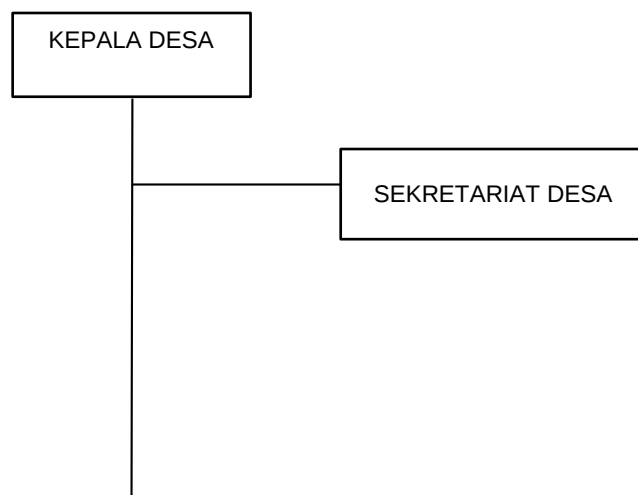
C. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Teluk Rhu Kecamatan

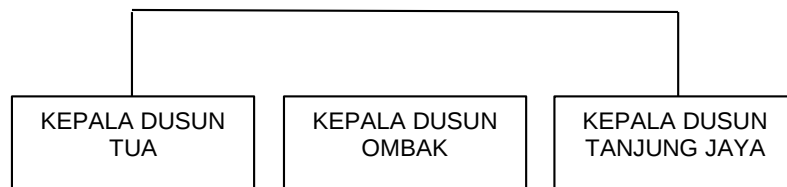
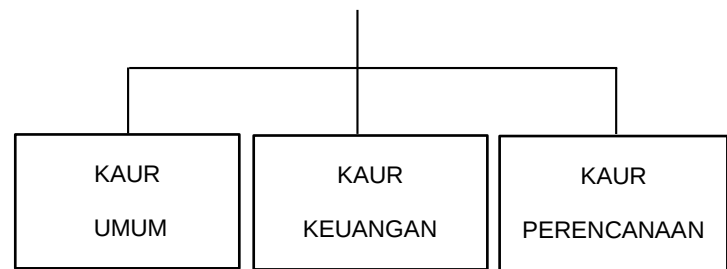
Rupat Utara Kabupaten Bengkalis

Organisasisasi akan berjalan dengan baik jika masing-masing pihak yang ada mengetahui dengan jelas tugas dan tanggungjawabnya masing-masing berdasarkan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa dan Perangkat Desa Dalam Kabupaten Bengkalis.

Peraturan Bupati tersebut merupakan pedoman dalam penyusunan peraturan desa tentang penyusunan organisasi dan tata kerja pemerintah desa yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi sosial budaya masyarakat desa setempat dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan kemampuan desa. Adapun Struktur Organisasi Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Bagan IV.1
Struktur Organisasi Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara
Kabupaten Bengkalis





Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Selanjutnya mengenai rincian tugas dari pemerintah Desa Teluk Rhu dapat di uraikan sebagai berikut :

1. Kepala Desa

Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat.

Adapun fungsi Kepala Desa sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan Pemerintahan Desa, seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan didesa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan

upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.

- b. Melaksanakan pembangunan seperti pembangunan sarana dan prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan.
- c. Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.
- d. Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- e. Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

2. Sekretaris Desa

Sekretaris Desa mempunyai tugas untuk membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintah. Adapun fungsi sekretaris desa sebagai berikut :

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- b. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor,

penyiapan rapat, pengadministrasian aset,investarisasi, perjalanan dinas dan pelayanan.

- c. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD dan lembaga pemerintahan Desa lainnya.
 - d. Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja Desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.
3. Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum
- a. Kepala urusan umum berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.
 - b. Kepala urusan umum bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Untuk melaksanakan tugas kepala urusan umum mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah dinas
- b. Melaksanakan administrasi surat menyurat, melaksanakan arsip dan ekspedisi
- c. Melaksanakan penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor.

- d. Penyiapan rapat, inventarisasi, perjalanan dinas, melaksanakan pelayanan umum

4. Kepala Urusan Keuangan

- a. Melaksanakan kegiatan pencatatan mengenai penghasilan kepala desa dan perangkat desa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Mengumpulkan dan menganalisa data sumber penghasilan desa yang baru untuk dikembangkan.
- c. Melakukan kegiatan administrasi pajak yang dikelola oleh desa dan membantu kegiatan pencatatan pajak rumah tangga serta pajak lainnya.
- d. Melakukan kegiatan administrasi keuangan dengan baik rutin maupun pembangunan
- e. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Sekretaris Desa.

5. Kepala Urusan Perencanaan

Kaur perencanaan di dalam tugasnya membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi perencanaan Desa. Selain tugas tersebut, Kaur Perencanaan Desa juga bertugas :

- a. Melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban anggaran belanja sesuai bidang tugasnya.
- b. Melaksanakan anggaran kegiatan sesuai bidang tugasnya.
- c. Mengendalikan kegiatan sesuai bidang tugasnya.

- d. Menyusun DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran), DPPA (Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran)
- e. Menandatangani perjanjian kerja sama dengan penyedia atas pengadaan barang atau jasa untuk kegiatan yang berada dalam bidang tugasnya yang diberikan oleh Sekretaris Desa.

6. Kepala Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan Desa Teluk Rhu mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Melaksanakan kegiatan administrasi kependudukan.
- b. Melaksanakan kegiatan monografi Desa
- c. Melaksanakan kegiatan kemasyarakatan, termasuk kegiatan ketentraman dan ketertiban masyarakat serta pertahanan sipil
- d. Mengumpulkan, mengelola dan mengevaluasi data dibidang ketertiban dan ketentraman
- e. Membantu menyelenggarakan kegiatan administrasi pertahanan sipil.

7. Kepala Seksi Kesejahteraan

Kepala Seksi Kesejahteraan mempunyai tugas melaksanakan program pembinaan kesejahteraan seperti :

- a. Melaksanakan pembinaan pelayanan keluarga berencana dan bantuan sosial
- b. Mempersiapkan bahan bahan pembinaan terhadap penderita cacat, tunakarya, tunawisma, dan panti asuhan.

- c. Mempersiapkan bahan bahan kegiatan dalam rangka pengelolaan penanggulangan dan pertolongan bencana alam.
- d. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan ketenagakerjaan atau perburuhan

8. Kepala Seksi Pelayanan

Kepala Seksi Pelayanan Desa Teluk Rhu mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat desa.
- b. Melaksanakan pembangunan bidang pendidikan dan kesehatan.
- c. Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya, keagamaan dan ketenagakerjaan masyarakat desa.
- d. Melaksanakan pekerjaan teknis pelayanan nikah, talak, cerai dan rujuk.
- e. Melaksanakan pekerjaan teknis urusan kelahiran dan kematian
- f. Melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana perdesaan.

9. Kepala Dusun

Tugas Kepala Dusun yaitu sebagai berikut :

- a. Membina masyarakat agar tentram dan tertib
- b. Melakukan upaya perlindungan bagi masyarakat
- c. Sebagai motor penggerak kependudukan (mobilisasi)
- d. Melakukan penataan dan pengelolaan potensi diwilayahnya

- e. Melakukan pembinaan dan menumbuh kembangkan kesadaran dalam hal menjaga lingkungannya
- f. Melakukan pemberdayaan guna memperlancar roda pemerintahan desa dan pembangunan.

D. Sarana dan Prasarana Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara membutuhkan Sarana dan Prasarana kerja dalam mendukung kegiatan administrasi dan manajemen perkantoran. Adapun Sarana dan Prasarana Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.4
Sarana dan Prasarana Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan
Rupert Utara Kabupaten Bengkalis

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Unit)	Kondisi		
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat
1	Sarana				
	a. Komputer	3	1	2	-
	b. Kipas Angin	4	3	-	1
	c. Printer	3	-	1	2
	d. Air Conditioner (AC)	3	2	1	-
	e. Genset	1	-	1	-
	f. Kursi Tunggu	4	3	-	1
	g. Kursi Kerja	14	12	1	1

	h. Meja Kerja	11	9	2	-
2	Prasarana				
	a. Ruang Tunggu	1	1	-	-
	b. Toilet	1	-	1	-
	c. Ruang Pelayanan	1	1	-	-
	d. Loker Meja Pendaftaran	1	1	-	-
	e. Tempat Pengaduan	1	1	-	-

Sumber Data : Kantor Desa Teluk Rhu Tahun 2021

Berdasarkan Tabel IV.4 Sarana dan Prasarana yang tersedia Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis terdiri dari 3 unit komputer, 4 unit kipas angin, 3 unit printer, 2 unit air conditioner (AC), 1 unit genset, 4 unit kursi tunggu, 14 unit kursi kerja, 11 unit meja kerja, 1 ruang tunggu, 1 toilet, 1 ruang pelayanan, 1 loket meja pendaftaran, 1 tempat pengaduan.

Kondisi sarana dan prasarana pada Kantor Desa Teluk Rhu sebagian besar dalam keadaan baik, selain itu ada sarana dan prasarana yang kurang mendukung dalam melaksanakan tugas pegawai, yaitu print komputer, dan genset yang keadaanya kurang baik. Hal tersebut bisa j -- memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat.

BAB V

ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA TELUK RHU KECAMATAN RUPAT UTARA KABUPATEN BENGKALIS

A. Identitas Responden

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, maka penulis akan memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara

Kabupaten Bengkalis yang berjumlah 59 responden yang terdiri dari Aparatur Desa sebanyak 15 orang dan masyarakat sebanyak 44 orang.

Untuk melihat data responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian yang penulis lakukan terhadap Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis, penulis mengambil seluruh Pegawai sebagai objek penelitian termasuk masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden penelitian. Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Aparatur Desa	Masyarakat		
1.	Laki-laki	8	19	27	45.76
2.	Perempuan	7	25	32	54.24
Jumlah		15	44	59	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.1 di atas, dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang (45.76%),

sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 orang (54,24%).

2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Perbedaan tingkat umur merupakan salah satu bahan pengetahuan dan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan menentukan sikap kondisi layak dalam merespons. Sehingga dengan adanya perbedaan umur Penulis dapat menggambarkan perbedaan tingkat umur yang menjadi responden penelitian. Untuk itu lebih jelasnya tentang perbedaan tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Aparatur Desa	Masyarakat		
1	20 – 25	3	11	14	23.73
2	26 – 30	3	8	11	18.64
3	31 – 35	4	16	20	33.90
4	36 – 40	5	9	14	23.43
Jumlah		15	44	59	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.2 di atas dapat dijelaskan bahwa responden yang berumur antara 20-25 tahun berjumlah 14 orang (23.73%), kemudian responden yang berumur 26-30 sebanyak 11 orang (18.64%), selanjutnya responden yang berumur 31-35 sebanyak 20 orang (33.90%). dan yang berumur 36-40 sebanyak 14 orang (23.73%).

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan pendidikan merupakan salah satu gambaran untuk bisa menilai kecakapan dan kemampuan dalam memahami kondisi proses

penerima dan pemberi pelayanan, dimana dengan adanya perbedaan tingkat pendidikan dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari penelitian penulis. Untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden		Jumlah	Persentase (%)
		Aparatur Desa	Masyarakat		
1	Strata Satu (S1)	1	4	5	8.47
2	Diploma III (D3)	2	7	9	15.26
3	SLTA	8	14	22	37.29
4	SLTP	3	9	12	20.34
5	SD	1	10	11	18.64
Jumlah		15	44	59	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel V.3 diatas dapat dijelaskan responden yang memiliki tingkat pendidikan Strata Satu berjumlah 5 orang (8.47%), yang memiliki tingkat pendidikan Diploma III berjumlah 9 orang (15.26%), dan yang memiliki tingkat pendidikan SLTA berjumlah 22 orang (37.29%), yang memiliki tingkat pendidikan SLTP berjumlah 12 orang (20.34%), sedangkan yang memiliki tingkat pendidikan SD 11 orang (18.64%).

B. Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis

Setiap penelitian pada dasarnya bertujuan untuk mencari jawaban atas permasalahan yang diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini penulis sajikan data hasil temuan selama lapangan yang nantinya akan dilakukan penganalisaan sekaligus sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang dipaparkan pada bab I.

Dalam penelitian ini, penulis membuat angket yang akan memberikan jawaban atas penelitian yang dilakukan, angket tersebut merupakan data hasil penelitian lapangan yang disebarkan kepada responden penelitian sebanyak 59 orang yang terdiri dari seluruh pegawai dan honorer Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis dan juga masyarakat, dan semua data yang diperoleh akan diolah sesuai dengan analisa data yang didasarkan pada indikator-indikator pengukuran.

Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan terhadap Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis maka penulis akan mengukur Asas pelayanan publik berdasarkan teori yang dikemukakan Ratminto & Winarsih (2015: 19-20) mengemukakan adapun asas pelayanan publik yang harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan, meliputi :

1. Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah di mengerti. Untuk melihat Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis dapat dilihat dari indikator transparansi, penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian yaitu:

- a. Adanya kepastian mengenai prosedur pelayanan yang mudah dipahami masyarakat, Maksudnya dalam pelaksanaan pelayanan

kepada masyarakat sebaiknya pihak Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis memberikan informasi tentang prosedur dan tata cara pelayanan. Sehingga kepastian mengenai prosedur akan memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan.

- b. Adanya kepastian biaya/tarif dalam setiap pengurusan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, Maksudnya dalam melaksanakan pengurusan sebuah instansi atau kantor diperlukan kepastian biaya dalam setiap pengurusan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pihak Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis harus mampu memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai kepastian biaya sesuai peraturan yang berlaku.
- c. Adanya kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Maksudnya dalam proses pengurusan pelayanan, masyarakat sebagai penerima pelayanan membutuhkan kemudahan proses pengurusan yang diberikan oleh pegawai Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis serta pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden terhadap Transparansi dapat dilihat pada tabel V.4 berikut ini :

Tabel V.4

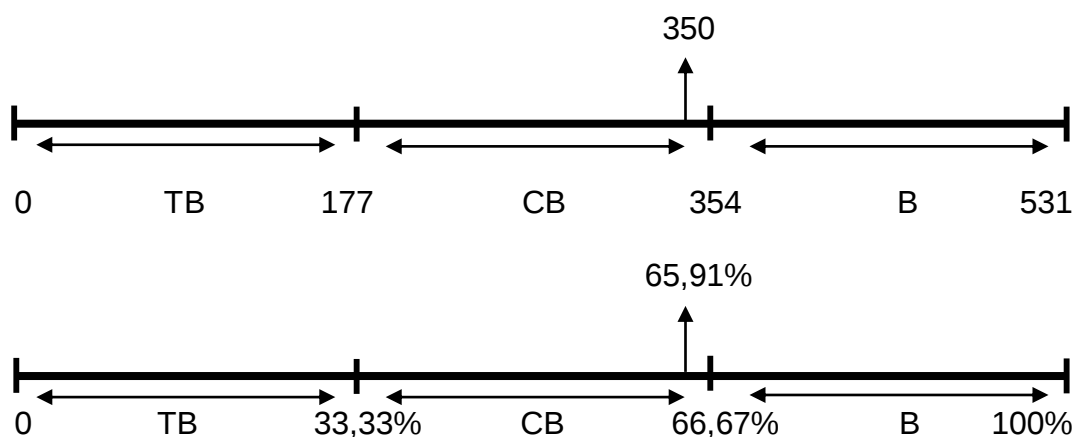
Tanggapan Responden Terhadap Transparansi

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kepastian mengenai prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat	117
2	Adanya kepastian biaya/tarif dalam setiap pengurusan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan	118
3	Adanya kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	115
Total Skor		350

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa transparansi atas Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 350, dimana skor ini berada pada kategori Cukup Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang transparansi dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas terhadap tanggapan responden tentang transparansi dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk

Rhu Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat kontinum jumlah skor 350 dari rentang skor 177-354 dan persentase 65,91% dari rentang 33,33-66,67%.

2. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dalam hal ini Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis harus mampu mempertanggung jawabkan semua kegiatan yang dilakukannya. Untuk melihat akuntabilitas dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

- a. Adanya tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Maksudnya dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diperlukan tanggung jawab dalam melakukan kegiatan, sehingga masyarakat tidak kecewa dengan hasil pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, pegawai bekerja berdasarkan beban kerja yang diberikan kepadanya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku dan bisa dipertanggungjawabkan.
- b. Adanya pegawai yang bekerja sesuai dengan bidang kerjanya masing masing, maksudnya dalam melaksanakan suatu pekerjaan diperlukan tanggung jawab dalam melakukan kegiatan. Oleh karena itu, pegawai harus lebih meningkatkan kemampuan dalam

memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diberikan.

- c. Adanya pegawai yang bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku, maksudnya pada umumnya aturan pekerjaan sangat diperlukan dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis sebaiknya menetapkan pegawai agar bekerja sesuai dengan aturan pekerjaan yang diperintahkan dan bisa berjalan dengan baik.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang akuntabilitas dapat dilihat pada tabel V.5 berikut ini:

Tabel V.5
Tanggapan Responden Terhadap Akuntabilitas

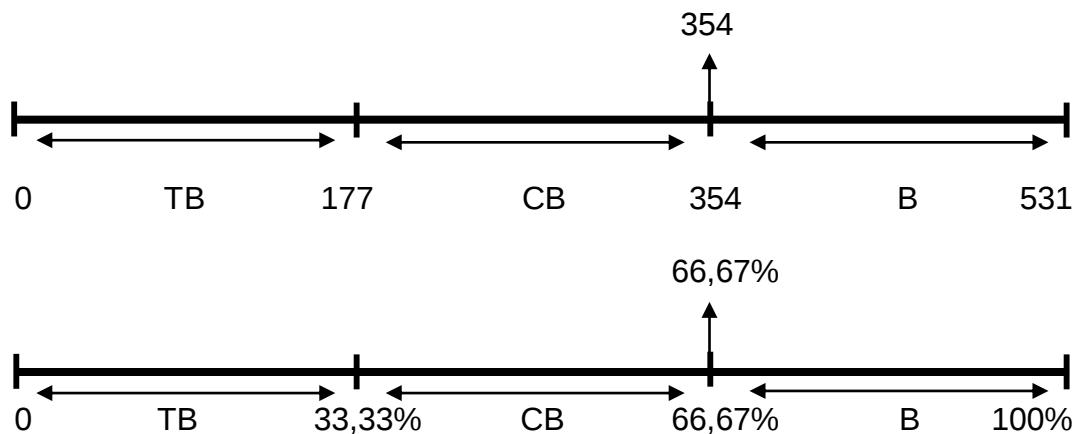
No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	111
2	Adanya pegawai yang bekerja sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing	122
3	Adanya pegawai yang bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku	121
Total Skor		354

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa akuntabilitas atas Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yang terdiri

dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 354, dimana skor ini berada pada kategori Cukup Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang akuntabilitas dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas terhadap tanggapan responden tentang akuntabilitas dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat kontinum jumlah skor 354 dari rentang skor 177-354 dan persentase 66,67% dari rentang 33,33-66,67%.

3. Kondisional

Pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Untuk melihat kondisional dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

- a. Adanya kemampuan pegawai dalam mengatasi kendala yang terjadi dalam suatu proses pelayanan, maksudnya dalam melaksanakan

suatu pekerjaan dalam organisasi pegawai harus mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat agar masyarakat merasa tenang dan tidak takut dalam menerima pelayanan.

- b. Adanya kesesuaian antara jadwal jam kerja pegawai yang ditetapkan dengan fakta di lapangan. Dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam organisasi, pegawai bekerja berdasarkan beban kerja yang diberikan kepadanya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku terutama dalam kesesuaian jadwal jam kerja pegawai yang sesuai aturan.
- c. Adanya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maksudnya dalam melakukan suatu pekerjaan diperlukan pegawai yang mampu bekerja dengan memahami kondisi pelayanan dengan memperhatikan fasilitas yang mendukung dalam memberikan pelayanan publik agar tercipta suasana yang kondusif sehingga proses pelayanan bisa berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang kondisional dapat dilihat pada tabel V.6 berikut ini:

Tabel V.6
Tanggapan Responden Terhadap Kondisional

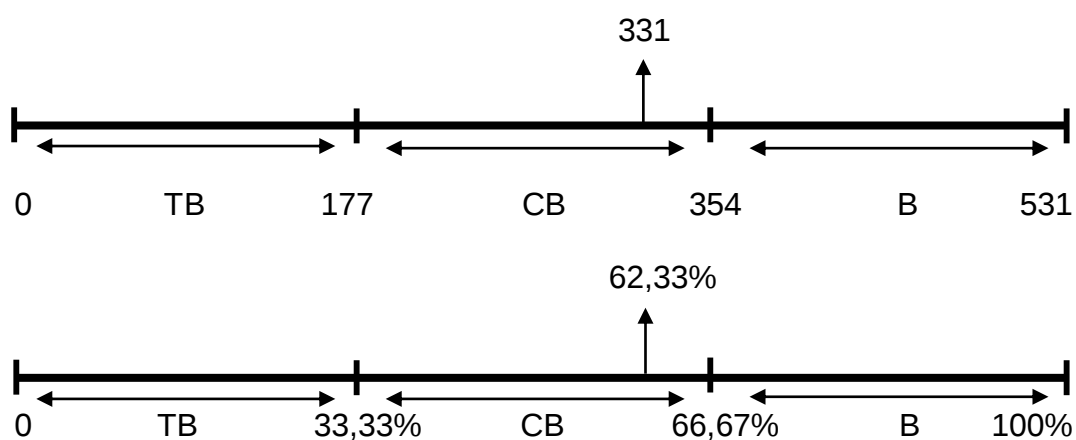
No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kemampuan pegawai dalam mengatasi kendala yang terjadi dalam suatu proses pelayanan	113
2	Adanya kesesuaian antara jadwal jam kerja pegawai yang ditetapkan dengan fakta di lapangan	107
3	Adanya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai	111

	dalam penyelenggaraan pelayanan publik	
Total Skor		331

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa kondisional atas Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 331, dimana skor ini berada pada kategori Cukup Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang kondisional dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas terhadap tanggapan responden tentang kondisional dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat kontinum jumlah skor 331 dari rentang skor 177-354 dan persentase 62,33% dari rentang 33,33-66,67%.

4. Partisipatif

Pelayanan publik yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk melihat partisipatif dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

- a. Adanya aspirasi masyarakat untuk dapat memberikan saran dan masukan mengenai pelayanan yang diberikan, maksudnya dalam proses pelayanan disuatu kantor atau organisasi perlu dilakukannya pemberian saran dan masukan kepada pihak Kantor Desa dari masyarakat agar pihak Kantor Desa dapat memperbaiki pelayanan yang kurang memuaskan.
- b. Adanya peran serta masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maksudnya keaktifan dari masyarakat untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan sehingga dalam proses pelayanan di suatu kantor atau organisasi perlu diadakan sosialisai agar masyarakat mengetahui prosedur atau syarat pelayanan yang ditetapkan.
- c. Adanya kesadaran dari masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan, maksudnya diperlukan kesadaran masyarakat Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan agar pengurusan dan proses pelayanan bisa berjalan lancar dan cepat selesai sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang partisipatif dapat dilihat pada tabel V.7 berikut ini:

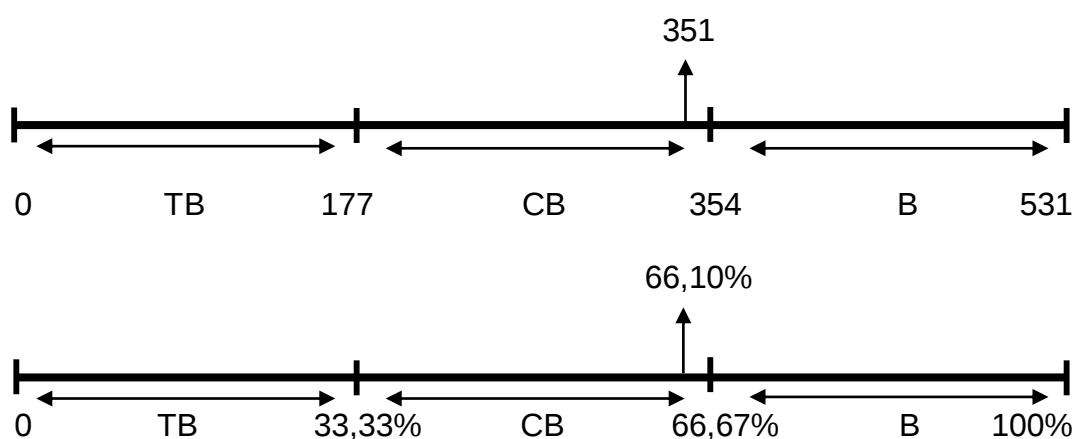
Tabel V.7
Tanggapan Responden Terhadap Partisipatif

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya aspirasi masyarakat untuk dapat memberikan saran dan masukan mengenai pelayanan yang diberikan	117
2	Adanya peran serta masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik	116
3	Adanya kesadaran dari masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan	118
Total Skor		351

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa partisipatif atas Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 351, dimana skor ini berada pada kategori Cukup Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang partisipatif dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas terhadap tanggapan responden tentang partisipatif dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk

Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat kontinum jumlah skor 351 dari rentang skor 177-354 dan persentase 66,10% dari rentang 33,33-66,67%.

5. Kesamaan Hak

Pemberian pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis tidak melakukan diskriminatif, dalam aspek apapun khususnya suku, ras, agama, gender, golongan, status sosial dan ekonomi masyarakat.

Untuk melihat kriteria kesamaan hak dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

- a. Adanya pemberian pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat, maksudnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai pihak pemberi pelayanan, hendaknya memberikan pelayanan secara adil dan merata tanpa melihat latar belakang siapa yang dilayani. Dengan demikian, akan tercipta sebuah pelayanan yang baik dan sesuai keinginan masyarakat.
- b. Adanya kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, maksudnya Pegawai harus berkomitmen tinggi dalam bekerja agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasa puas dan nyaman.
- c. Adanya jaminan kepada setiap masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan, maksudnya dalam menerima pelayanan masyarakat harus bisa

mengawasi proses pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis jika terjadi ketidaksesuaian dengan apa yang di urus, maka pegawai harus segera memberikan solusi dan memecahkan masalah sehingga masyarakat yang dilayani merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang Kesamaan Hak dapat dilihat pada tabel V.8 berikut ini:

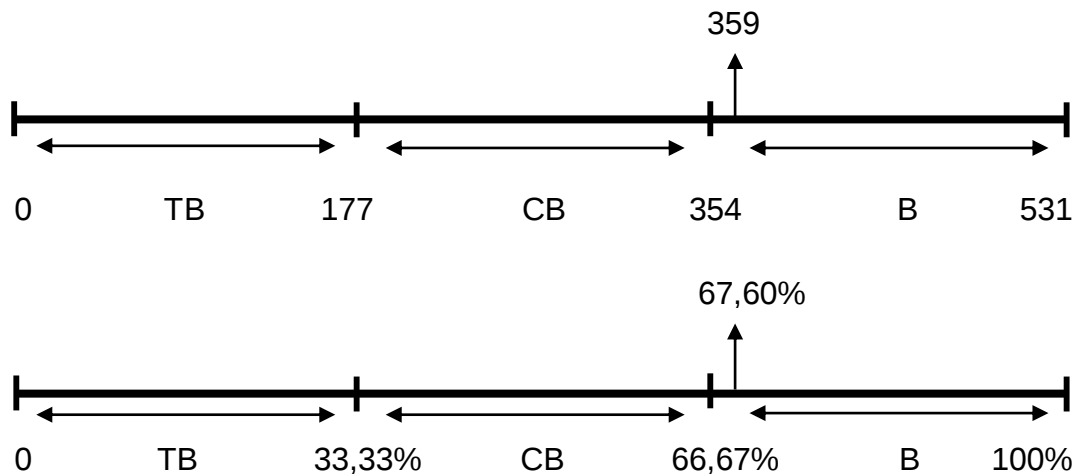
Tabel V.8
Tanggapan Responden Terhadap Kesamaan Hak

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya pemberian pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat	121
2	Adanya kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan	118
3	Adanya jaminan kepada setiap masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan	120
Total Skor		359

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa Kesamaan Hak atas Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 359, dimana skor ini berada pada kategori Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang kesamaan hak dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas terhadap tanggapan responden tentang Kesamaan Hak dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis berada pada kategori Baik. Hal ini dapat dilihat kontinum jumlah skor 359 dari rentang skor 354-531 dan persentase 67,60% dari rentang 66,67-100%

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam penelitian ini yaitu pelayanan publik yang diberikan pihak Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis agar dapat mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Untuk melihat kriteria keseimbangan hak dan kewajiban dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

- a. Adanya kerja sama yang baik antara pegawai pelayanan dengan masyarakat dalam proses pelayanan, maksudnya dalam

melaksanakan kegiatan pelayanan publik pegawai maupun masyarakat harus mampu bekerjasama dan menjalin hubungan baik agar pihak Kantor Desa lebih mengetahui keinginan masyarakat sehingga terwujudnya suasana harmonis antara penerima dan pemberi pelayanan publik.

- b. Adanya keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi, maksudnya dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, kedua belah pihak baik Pegawai maupun masyarakat harus memahami hak dan kewajiban masing-masing sesuai dengan kepentingannya. Dengan memahami hak dan kewajiban tersebut maka pegawai harus bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan hak dan kewajiban masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku
- c. Adanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang, maksudnya dalam pemberian pelayanan yang aman merupakan hak masyarakat dan sangat dibutuhkan demi kelancaran segala urusan. karena itu, pihak Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis sebaiknya memberikan rasa aman dengan adanya legalitas yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan,

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang keseimbangan hak dan kewajiban dapat dilihat pada tabel V.9 berikut ini

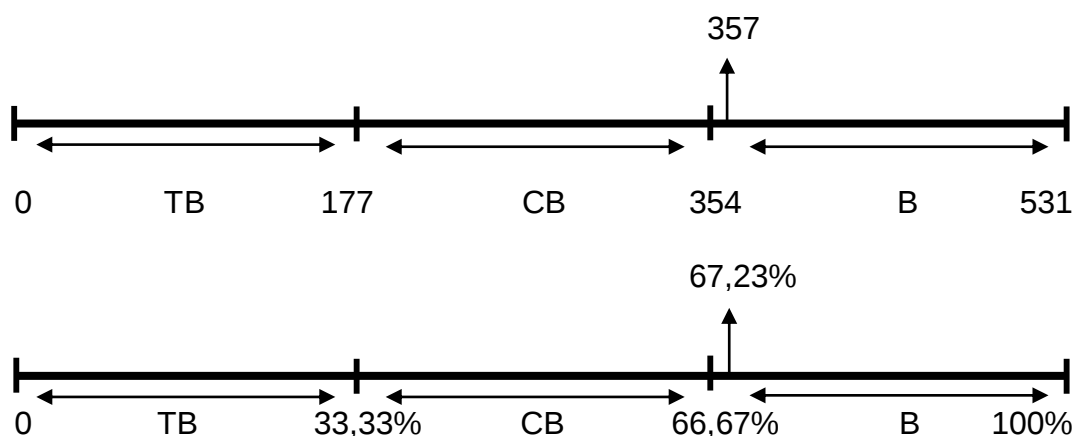
Tabel V.9
Tanggapan Responden Terhadap Keseimbangan Hak dan Kewajiban

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kerja sama yang baik antara pegawai pelayanan dengan masyarakat dalam proses pelayanan	121
2	Adanya keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi	117
3	Adanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang	119
Total Skor		357

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa Keseimbangan Hak dan Kewajiban atas Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari ketiga sub indikator di atas diperoleh total skor 357, dimana skor ini berada pada kategori Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang keseimbangan hak dan kewajiban dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas terhadap tanggapan responden tentang Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Analisis Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis berada pada kategori Baik. Hal ini dapat dilihat kontinum jumlah skor 357 dari rentang skor 354-531 dan persentase 67,23% dari rentang 66,67-100%

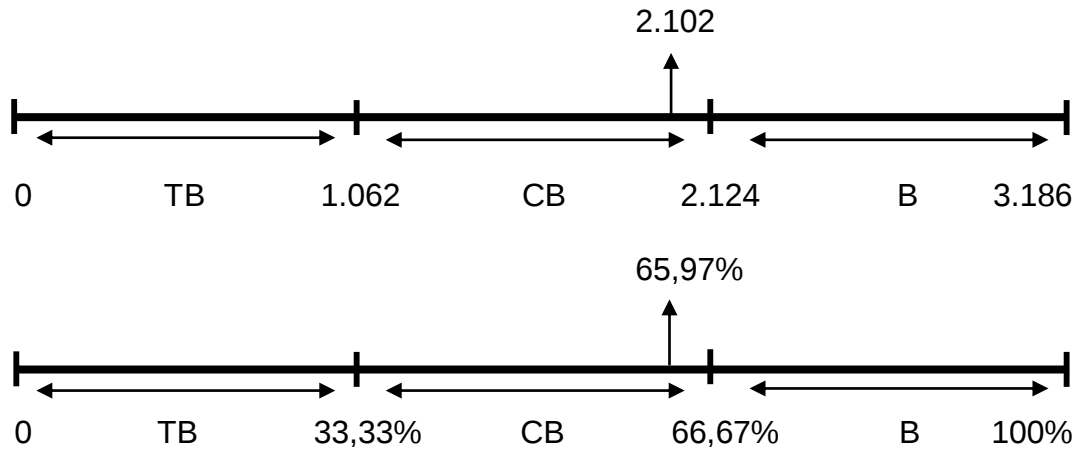
Setelah mengetahui secara jelas mengenai asas pelayanan publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis yang dilihat melalui indikator, berikut rekapitulasi jawaban responden berdasarkan uraian indikator dapat di lihat melalui tabel dibawah ini :

Tabel V.10
Rekapitulasi Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu
Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis

No	Indikator	Skor
1	Transparansi	350
2	Akuntabilitas	354
3	Kondisional	331
4	Partisipatif	351
5	Kesamaan Hak	359
6	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	357
Total Skor		2102

Sumber Data : Hasil Olahan Data lapangan Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat jelaskan bahwa Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis dilihat dari enam indikator berada pada kategori Cukup Baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian dimana dari 59 responden penelitian terdapat total skor 2.102 yang berada pada interval 1.062-2.124. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas tanggapan responden terhadap enam indikator Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis didapat skor 2.102 dengan persentase 65,97%. Hal ini diperlihatkan dengan jelas bahwa Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis Cukup Baik.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis

Pemberian pelayanan dari Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu tugas utama dalam mengayomi dan melayani kepentingan masyarakat. Setelah penulis melakukan penelitian terhadap Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis, dimana penulis menemukan faktor pendukung dan penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis yaitu:

- a. Terdapat Kesamaan Hak dalam Asas pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, hal ini dapat dilihat adanya pemberian pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat.
- b. Terdapat Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, hal ini dapat dilihat adanya kerja sama yang baik antara pegawai pelayanan dengan masyarakat dalam proses pelayanan.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat terhadap Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis yaitu:

- a. Masih kurang Kondisional dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, hal ini dapat dilihat masih adanya ketidaksesuaian antara jadwal jam kerja pegawai yang ditetapkan dengan fakta dilapangan.
- b. Masih kurang Transparasi dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, hal ini dapat dilihat dari masih kurang kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

BAB VI KESIMPULAN

Dalam bab ini penulis akan menyimpulkan hasil temuan penelitian terhadap permasalahan yang ditulis dan akan mengemukakan serta memberikan beberapa saran yang berhubungan dengan temuan penelitian dalam pemecahan masalah penelitian.

A. Kesimpulan

1. Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan Cukup Baik. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap 6 (enam) indikator, yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis dari total 59 responden diperoleh skor secara keseluruhan 2.102 (65,97%),

berada pada kategori Cukup Baik karena berada pada rentang skor 1.062-2.124.

2. Faktor pendukung Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis adalah terdapat Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Sedangkan faktor penghambat Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis adalah masih kurang Kondisional dan Transparansi.

B. Saran

Berdasarkan faktor penghambat, saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Disarankan kepada Kepala Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis untuk dapat meningkatkan kesadaran aparatur desa dengan melaksanakan pembinaan atas sikap mematuhi pedoman layanan sebagaimana yang sudah diatur dalam peraturan.
2. Disarankan kepada Kepala Desa Desa Teluk Rhu Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis, untuk dapat memberikan arahan dan masukan kepada aparatur desa agar dapat memberikan kemudahan akses informasi baik melalui media online maupun langsung sehingga memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta:Gava Media
- Ibrahim,Amin. 2008. Teori Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta:Mandar Maju
- Kurniawan,Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta:Pembaharuan
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta:UPP STIM YKPN
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2015. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Moenir, H.A.S. 2014. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyadi, Deddy, Hendrik T. Gedeona dan Muhammad Nur Afandi. 2016. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Bandung:Alfabeta
- Pasalong,Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung:CV Alfabeta
- Riduwan,Sunarto. 2011.Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis. Bandung:Alfabeta
- Satibi,Iwan. 2012. Manajemen Publik dalam Perspektif, Teoritik, Empirik. Bandung:Unpas Press
- Sinambela,Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:Bumi Aksara

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.

Bandung:Alfabeta

Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung:PT

Refika Aditama

Peraturan dan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang

Pemerintahan Desa

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang

Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar

Pelayanan Minimal Desa

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Susunan

Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa dan Perangkat

Desa Dalam Kabupaten Bengkalis

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Hari Kerja, Jam

Kerja, dan Pakaian Dinas Bagi PNS dan Tenaga Honorer

Peraturan Desa Teluk Rhu Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Kewenangan

Desa Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal

Bersekala Desa