

## PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK

Dedy Afrizal<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai  
 Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu Dumai kode Pos 28819  
 E-mail:dedy\_keju@yahoo.co.id

### KEYWORDS

*Principles of Public Service  
 Simplicity  
 Clarity  
 Certainty of Time*

### ABSTRACT

*Implementation of the Principles of Public Service. The purpose of this study is to investigate the implementation of the principles of public service at the Village Office Api-Api Bukit Batu subdistrict Bengkalis. The study population was all apparatus Village Office Api-Api and the community it serves 90 people. Data collection technique is using questioner, interview and observation. Data analysis using descriptive statistics. The results showed that the implementation of the principles of public service at the village office Api-Api Bukit Batu subdistrict Bengkalis already implemented. Indicators dominant support the implementation of the principles of public service is a sense of comfort in the service and support that is less dominant is the certainty of time in service.*

### KATA KUNCI

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik  
 Kesederhanaan  
 Kejelasan  
 Kepastian Waktu

### ABSTRAK

Pelaksanaan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. Populasi penelitian adalah semua aparat Kantor Desa Api-Api dan masyarakat yang dilayani sebanyak 90 orang. Teknik pengumpulan data adalah menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi. Analisis data menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik di Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis sudah dilaksanakan dengan baik. Indikator yang dominan mendukung pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik adalah rasa kenyamanan dalam pelayanan dan dukungan yang kurang dominan adalah kepastian waktu dalam pelayanan.

## 1. Pendahuluan

Dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, peranan pemerintah sangat penting dan menentukan. Hal ini dikarenakan aparatur pemerintah salah satu unsur aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan. Aparatur pemerintah adalah sebagai pelayan masyarakat yang dalam menjalankan tugasnya menjaga kewibawaan pemerintah serta menghindari segala tingkah laku yang bertentangan dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun pelayanan administrative yaitu seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mmencapai suatu tujuan bersama.

Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis membantu camat dalam melaksanakan kewenangan pemerintah yang di limpahkan oleh bupati bengkalis dan memberikan pelayanan penyelenggaraan pemerintah tingkat Desa. Ditinjau dari tugas dan urusan yang dilimpahkan kepada stafnya, terutama pada bagian pelayanan kepada masyarakat. Adapun data pelayanan masyarakat pada

Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Data Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis**

No	Pengurusan Pelayanan	2012		2013		2014	
		Jumlah Berkas	Pelayanan yang lebih dari 1 hari	Jumlah Berkas	Pelayanan yang lebih dari 1 hari	Jumlah Berkas	Pelayanan yang lebih dari 1 hari
1	Surat Pengantar KTP	55	50	60	55	72	70
2	Surat Pengantar KK	40	39	49	45	56	55
3	Surat pengantar Akte	5	9	10	9	12	10
4	Surat Pengantar Nikah	20	18	15	13	24	22
5	Surat Keterangan Ganti	20	19	32	30	38	37

	Rugi Tanah						
6	Surat Keterangan Pindah keluar	10	8	11	9	13	10
7	Surat Keterangan Pindah Masuk	14	12	8	7	16	14
8	Surat Keterangan Kurang Mampu	33	30	39	38	45	43
9	Surat Keterangan Domisili	8	7	11	10	13	12
10	Surat Keterangan Catatan Kepolisian	20	15	25	20	24	22
<b>Jumlah</b>		<b>225</b>	<b>212</b>	<b>257</b>		<b>313</b>	<b>295</b>

Sumber Data: Kantor Desa Api-Api 2015

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa penyelesaian surat- menyurat masih ditemukan keterlambatan. Jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan surat menyurat Tahun 2012 total sebanyak 225 orang dan jumlah berkas yang tidak tepat waktu sebanyak 212, Tahun 2013 total sebanyak 257 dan tidak tepat waktu 236, dan terakhir pada Tahun 2014 total berkas sebanyak 313 dan tidak tepat waktu sebanyak 295. Dari keterangan diatas terlihat bahwa masih banyak aparatur desa yang belumdengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan gejala-gejala masalah yang penulis kemukakan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan pokok yaitu: "Bagaimana Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Api-Api Kecamatan bukit Batu Kabupaten Bengkalis?".

Kamsir dalam Pasalong (2008) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang di tentukan. Menurut Ridwan (2009) Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Mahmudi (2007) instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Adapun prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut:

1. Kesederhanaan prosedur
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi produk pelayanan publik
5. Kelengkapan sarana dan prasarana
6. Keamanan
7. Tanggung jawab
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
10. Kenyamanan

Melalui pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur, diharapkan akan tercapainya suatu keberhasilan kerja sehingga pelaksanaan pelayanan yang berkualitas tersebut terciptanya suatu perhatian kebutuhan dan keinginan aparatur pemerintah dalam bekerja. Sejalan dengan pendapat

Mahmudi, menurut Komaruddin (2014), ada 10 (sepuluh) indikator Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
10. Kenyamanan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah kepala Desa, Sekretaris Desa, BPD, Staf dan Kaur di Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. Sampel masyarakat sebanyak 90 orang diambil dengan menggunakan teknik sampling insidental. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara dan observasi. Analisa data disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan uraian dan penjelasan. Kegiatan dalam analisa data pada penelitian ini adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Sedangkan untuk setiap kategori penulis menggunakan teknik pencarian kategori nilai dengan menggunakan *rating scale*. Menurut Ridwan (2002) *rating scale* yaitu data mentah yang didapat berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Kategori jawaban responden terdiri 3 kategori dengan interval:

$$\frac{900 - 300}{3} = \frac{600}{3} = 200$$

Berdasarkan interval skor tersebut maka:

- a. Kriteria tanggapan responden untuk per indicator adalah:
- |                     |                                 |
|---------------------|---------------------------------|
| Kategori Baik       | : 3 x 3 x 100 = 900 → 900 - 700 |
| Kategori Kurangbaik | : 2 x 3 x 100 = 600 → 699 - 500 |
| Kategori Tidakbaik  | : 1 x 3 x 100 = 300 → 499 - 300 |

b. Kriteria tanggapan responden untuk variable penelitian adalah:

Kategori Baik :  $3 \times 30 \times 100 = 9000 \rightarrow 900 - 700$

Kategori Kurang Baik :  $2 \times 30 \times 100 = 6000 \rightarrow 699 - 500$

Kategori Tidak Baik :  $1 \times 30 \times 100 = 3000 \rightarrow 499 - 300$

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Pelaksanaan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik Kesederhanaan

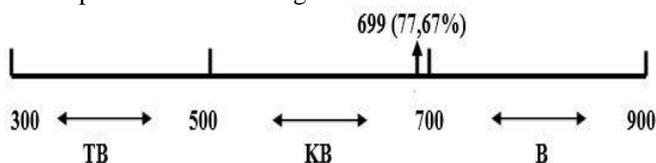
Kesederhanaan merupakan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan secara tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat. Selanjutnya untuk melihat hasil dari indikator kesederhanaan dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Tanggapan Responden Tentang Kesederhanaan

No	Sub Indikator	Skor		
		Aparatur Desa	Masyarakat	Jumlah
1	Adanya kemudahan proses penyelesaian pelayanan	30	223	253
2	Adanya prosedur pengurusan yang tidak berbelit-belit	30	204	234
3	Adanya prosedur pengurusan pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat	30	182	212
<b>Jumlah</b>		<b>90</b>	<b>609</b>	<b>699</b>

Sumber Data: Olahan Angket, Tahun 2015

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa tanggapan responden tentang adanya kemudahan proses penyelesaian memiliki skor sebanyak 253, dan jawaban responden tentang sub indikator adanya prosedur pengurusan pelayanan yang tidak berbelit-belit memiliki jumlah skor sebanyak 234, dan pada sub indikator adanya prosedur pengurusan yang mudah dipahami oleh masyarakat dengan skor sebanyak 212. Dari tanggapan responden tentang kesederhanaan diperoleh skor 699 yang dikategorikan baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan kontinum diatas dapat dikatakan bahwa tanggapan responden secara keseluruhan untuk indikator kesederhanaan dapat dikategorikan cukup baik dengan total skor 699 berada pada rentang (500-700) dengan persentase 77.67%.

#### 3.2 Kejelasan

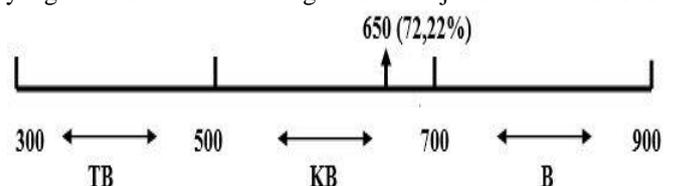
Kejelasan merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mencakup persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Selanjutnya untuk melihat hasil dari indikator kejelasan dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Tanggapan Responden Tentang Kejelasan

No	Sub Indikator	Skor		
		Aparatur Desa	Masyarakat	Jumlah
1	Adanya ketentuan mengenai persyaratan didalam pelaksanaan pelayanan.	30	187	217
2	Adanya ketentuan tentang biaya administratif untuk setiap pengurusan pelayanan	30	185	213
3	Adanya pegawai yang memberikan keterangan secara jelas	30	188	218
<b>Jumlah</b>		<b>90</b>	<b>560</b>	<b>650</b>

Sumber Data: Data Olahan Angket, Tahun 2015

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui tanggapan responden tentang adanya ketentuan mengenai persyaratan pelaksanaan pelayanan memiliki skor yaitu 217 dan adanya ketentuan tentang biaya administratif untuk setiap pengurusan pelayanan memiliki skor 213, sedangkan adanya pegawai yang memberikan keterangan secara jelas memiliki skor



sebanyak 218. Dari tanggapan responden tentang kejelasan diperoleh skor 650 yang dikategorikan cukup baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada kontinum sebagai berikut:

Berdasarkan kontinum diatas dapat dijelaskan bahwa dalam tanggapan untuk indikator kejelasan dapat dikategorikan cukup baik dengan total skor 650 berada pada rentang (500-700), dengan persentase 72.22%.

### 3.3. Kepastian waktu

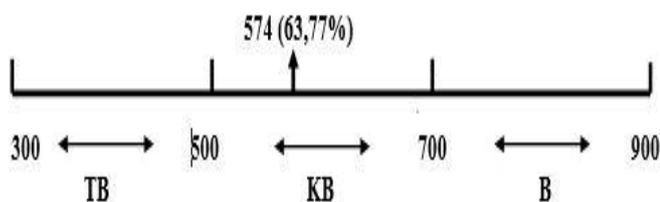
Kepastian waktu merupakan suatu pelaksanaan pelayanan yang diberikan aparatur Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis kepada masyarakat dalam pengurusan dapat diselesaikan sesuai yang telah ditentukan. Selanjutnya untuk melihat kepastian waktu pada Kantor Desa Api-Api dapat dilihat tabel 4.

**Tabel 4. Tanggapan Responden Tentang Kepastian Waktu**

No	Sub Indikator	Skor		
		Aparatur Desa	Masyarakat	Jumlah
1	Terdapatnya jadwal pelaksanaan pelayanan	30	164	217
2	Adanya ketentuan tentang waktu penyelesaian setiap pengurusan	30	156	213
3	Adanya pelayanan yang dilakukan tepat waktu sesuai standar prosedur	29	165	218
<b>Jumlah</b>		<b>89</b>	<b>484</b>	<b>574</b>

Sumber Data: Data Olahan Angket, 2015

Berdasarkan tabel 4 tanggapan responden tentang kepastian waktu yang terdapat pada sub indikator terdapatnya jadwal pelaksanaan pelayanan memiliki skor 217, sub indikator adanya ketentuan tentang waktu penyelesaian setiap pengurusan memiliki skor 213, dan pada sub indikator adanya pelayanan yang dilakukan tepat waktu sesuai standar prosedur prosedur memiliki skor 218. Dari tanggapan responden tentang kepastian waktu diperoleh skor 574 yang dikategorikan kurang baik, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan kontinum diatas, dapat dijelaskan bahwa untuk indikator kepastian waktu dapat dikategorikan kurang baik dengan total skor 574 berada pada rentang (500-700), dengan persentase 63.77%.

### 3.4. Akurasi

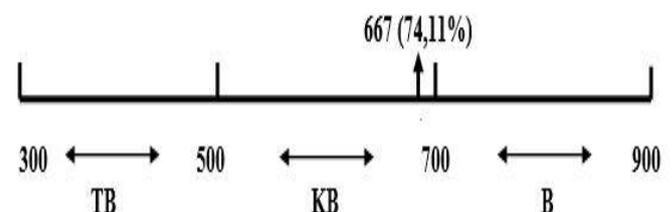
Akurasi merupakan suatu usaha aparat Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis kepada masyarakat dalam mengeluarkan produk pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Selanjutnya untuk melihat indikator akurasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5. Tanggapan Responden Tentang Akurasi**

No	Sub Indikator	Skor		
		Aparatur Desa	Masyarakat	Jumlah
1	Adanya pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan	30	202	232
2	Memberikan informasi yang benar dalam pengendalian pelayanan	24	206	230
3	Adanya penetapan biaya pelayanan berdasarkan standar yang ditetapkan	30	175	205
<b>Jumlah</b>		<b>84</b>	<b>583</b>	<b>667</b>

Sumber Data: Data Olahan Angket, Tahun 2015

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang adanya pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan memiliki skor 232, pada sub indikator memberikan informasi yang benar dan pengendalian memiliki skor 230 dan terakhir pada sub indikator adanya penetapan biaya pelayanan ketentuan berdasarkan standar yang ditetapkan memiliki skor 205. Dari tanggapan responden tentang akurasi diperoleh skor 667 yang dikategorikan cukup baik, untuk lebih jelas dapat dilihat pada kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan kontinum diatas dapat dikatakan bahwa untuk indikator akurasi dapat dikategorikan cukup baik dengan total skor 667 berada pada rentang(500-700), dengan persentase 74.11%.

### 3.5. Keamanan

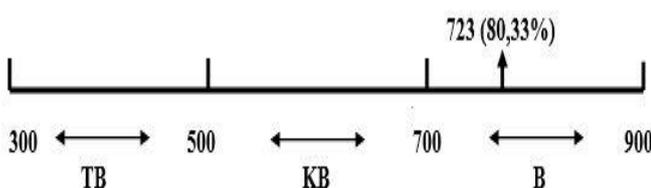
Keamanan merupakan usaha aparaturn Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis untuk menciptakan rasa aman dan tenang kepada masyarakat ketika mendapat pelayanan pada Kantor Desa Api-Api. Untuk melihat hasil dari indikator keamanan dapat dilihat pada tabel 6.

**Tabel 6. Tanggapan Responden Tentang Keamanan**

No	Sub Indikator	Skor		
		Aparatur Desa	Masyarakat	Jumlah
1	Adanya ketelitian pegawai dalam melakukan pelayanan	30	230	260
2	Adanya kepastian terhadap keabsahan produk layanan	30	228	252
3	Adanya pegawai yang kompeten dalam memberikan pelayanan	30	175	205
<b>Jumlah</b>		<b>90</b>	<b>633</b>	<b>723</b>

Sumber Data: Data Olahan Angket, Tahun 2015

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa tanggapan responden pada sub indikator adanya ketelitian pegawai dalam melakukan pelayanan memiliki skor 260, dan sub indikator adanya kepastian terhadap keabsahan produk pelayanan memiliki skor 252, sedangkan pada sub indikator adanya pegawai yang kompeten dalam memberikan pelayanan memiliki skor 205. Dari tanggapan responden keamanandiperoleh skor sebanyak 723 yang dikategorikan baik. Selanjutnya untuk melihat hasil dari indikator keamanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:



Berdasarkan kontinum diatas dapat dikatakan bahwa tanggapan responden secara keseluruhan tentang keamanan dapat dikategorikan baik dengan total skor 723 berada pada rentang (700-900), dengan persentase 80.33%.

### 3.6. Tanggung Jawab

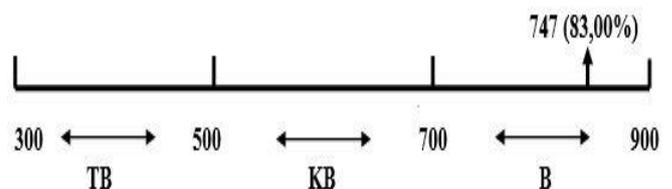
Tanggung jawab merupakan pertanggung jawaban Kepala Desa serta aparaturn Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Untuk melihat hasil dari indikator tanggung jawab dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 7. Tanggapan Responden Tentang Tanggung Jawab**

No	Sub Indikator	Skor		
		Aparatur Desa	Masyarakat	Jumlah
1	Adanya penyelesaian keluhan yang disampaikan oleh masyarakat	29	223	252
2	Adanya kemampuan melaksanakan tugas pokok dan fungsi	29	226	255
3	Adanya kemampuan melaksanakan pelayanan tanpa diskriminasi	30	209	239
<b>Jumlah</b>		<b>89</b>	<b>698</b>	<b>747</b>

Sumber Data: Data Olahan Angket, Tahun 2015

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa pada sub indikator adanya penyelesaian keluhan yang disampaikan oleh masyarakat memiliki skor 252, sub indikator adanya kemampuan melaksanakan tugas pokok dan fungsi memiliki skor 255 dan pada sub indikator yang terakhir adanya kemampuan melaksanakan pelayanan tanpa diskriminasi memiliki skor 239, dari tanggapan responden tentang tanggung jawab diperoleh skor 747 yang dikategorikan baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan kontinum diatas, dapat dikatakan bahwa untuk indikator tanggung jawab dapat dikategorikan baik dengan total skor 747 berada pada rentang (700-900), dengan persentase 83.00%.

### 3.7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

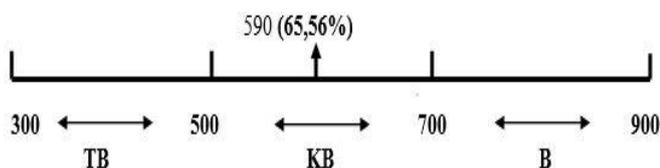
Kelengkapan sarana dan prasana merupakan pelayanan publik yang dilakukan pihak Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis menggunakan peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika sesuai dengan kondisi zaman. Untuk melihat hasil dari indikator kelengkapan sarana dan prasarana dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 8. Tanggapan Responden Tentang Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

No	Sub Indikator	Skor		
		Aparatur Desa	Masyarakat	Jumlah
1	Adanya peralatan kerja yang mendukung proses pelayanan	29	165	194
2	Terdapatnya fasilitas komputer untuk memperlancar proses bekerja	29	167	196
3	Terdapatnya kemampuan aparatur memanfaatkan sarana yang tersedia	30	177	207
<b>Jumlah</b>		<b>81</b>	<b>509</b>	<b>590</b>

Sumber Data: Data Olahan Angket, Tahun 2015

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa pada sub indikator adanya peralatan kerja yang mendukung proses pelayanan memiliki skor 194, pada indikator terdapatnya fasilitas komputer untuk memperlancarkan proses bekerja memiliki skor 196 dan terakhir pada sub indikator terdapatnya kemampuan aparatur memanfaatkan sarana dan prasarana memiliki skor 207. Dari tanggapan responden tentang kelengkapan sarana dan prasarana diperoleh skor 590 yang dikategorikan kurang baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan kontinum diatas, dapat dikatakan bahwa untuk indikator kelengkapan sarana dan prasarana dapat dikategorikan kurang baik dengan total skor 590 berada pada rentang (500-700) dengan persentase 65.56%.

### 3.8. Kemudahan Akses

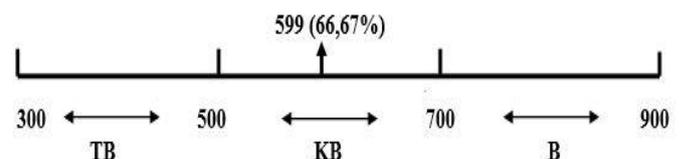
Kemudahan akses merupakan upaya pihak Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis untuk menyediakan sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau dan pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informasi oleh masyarakat Desa Api-Api. Selanjutnya untuk melihat indikator kemudahan akses dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 9. Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Akses**

No	Sub Indikator	Skor		
		Aparatur Desa	Masyarakat	Jumlah
1	Lokasi kantor yang mudah terjangkau oleh masyarakat	30	163	193
2	Tersedianya sarana untuk mendapatkan informasi pelayanan	29	169	198
3	Adanya pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan pelayanan	30	181	211
<b>Jumlah</b>		<b>86</b>	<b>513</b>	<b>599</b>

Sumber Data: Olahan Angket, Tahun 2015

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa pada sub indikator lokasi kantor yang mudah terjangkau oleh masyarakat memiliki skor 193, sub indikator tersedianya sarana untuk mendapatkan informasi pelayanan memiliki skor 198 dan pada sub indikator adanya pemanfaatan adanya teknologi dalam pelaksanaan pelayanan memiliki skor 211. Dari tanggapan responden tentang kemudahan akses diperoleh skor 599 yang dikategorikan kurang baik, untuk



lebih jelasnya dapat dilihat pada kontinum sebagai berikut:

Berdasarkan kontinum diatas, dapat dijelaskan bahwa indikator kemudahan akses dapat dikategorikan kurang baik

dengan total skor sebesar 599 berada pada rentang (500-700), dengan persentase 65.56%.

### 3.9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

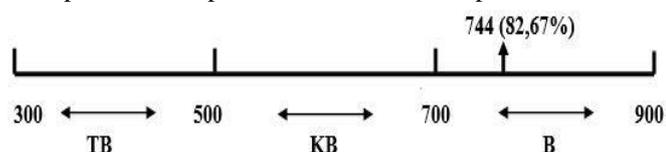
Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan merupakan kemampuan pihak Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bneggalis untuk bersikap disiplin, sopan, dan santun serta memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada masyarakat. Selanjutnya untuk melihat hasil dari indikator kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 10. Tanggapan Responden Tentang Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan**

No	Sub Indikator	Skor		
		Aparatur Desa	Masyarakat	Jumlah
1	Adanya aparatur yang mampu memberikan pelayanan dengan ramah	29	252	281
2	Kemampuan melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan	29	256	285
3	Aparatur desa mampu hadir tepat waktu untuk melaksanakan pelayanan publik agar berjalan dengan baik	30	151	181
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>659</b>	<b>744</b>

Sumber Data: Olahan Angket, 2015

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa pada sub indikator adanya aparatur yang mampu memberikan pelayanan dengan ramah memiliki skor 281, dan pada sub indikator kemampuan melakukan pelayanan masyarakat dengan sopan memiliki skor 285, yang terakhir pada sub indikator aparatur desa mampu hadir tepat waktu untuk melaksanakan pelayanan publik agar berjalan dengan baik memiliki skor 181. Dari tanggapan responden tentang kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan diperoleh skor 744.



Berdasarkan kontinum diatas dapat dikatakan bahwa tanggapan responden secara keseluruhan tentang kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dikategorikan baik dengan total skor 744 berada pada rentang (700-900), dengan persentase 82.67%.

### 3.10. Kenyamanan

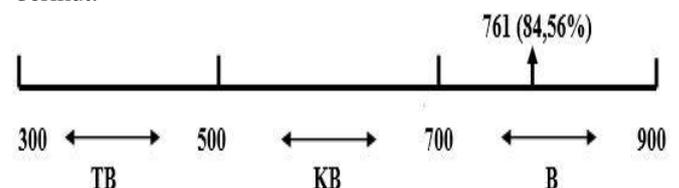
Kenyamanan merupakan usaha yang diterapkan oleh aparat Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis dalam memberikan pelayanan harus tertib, teratur, di sediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah. Untuk melihat hasil dari indikator kenyamanan dapat dilihat pada tabel 11.

**Tabel 11. Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan**

No	Sub Indikator	Skor		
		Aparatur Desa	Masyarakat	Jumlah
1	Adanya pelayanan yang tertib dan teratur	29	230	259
2	Adanya ruang tunggu yang nyaman, dan bersih	29	211	240
3	Adanya fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah	30	232	262
<b>Jumlah</b>		<b>88</b>	<b>673</b>	<b>761</b>

Sumber Data: Olahan Angket, Tahun 2015

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa pada sub indikator adanya pelayanan yang tertib dan teratur memiliki skor 259, pada sub indikator adanya ruang tunggu yang nyaman dan bersih memiliki skor 240 dan sub indikator adanya fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah memiliki skor 262. Dari tanggapan responden tentang kenyamanan diperoleh skor 761 dan dikategorikan baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan kontinum diatas dapat dikatakan bahwa tanggapan responden secara keseluruhan tentang kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dapat dikategorikan baik dengan total skor 761 berada pada rentang (700-900), dengan persentase 84.56%.

Setelah mengetahui secara jelas mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik yang mencakup kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan maka penulis membuat rekapitulasi tentang prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis.

**Tabel 12. Rekapitulasi Responden terhadap Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis**

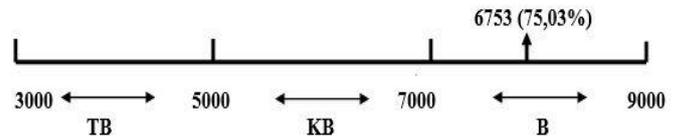
No	Indikator	Skor		
		Aparatur Desa	Masyarakat	Jumlah
1	Kesederhanaan	90	609	699
2	Kejelasan	90	560	650
3	Kepastian waktu	89	484	573
4	Akurasi	84	583	667
5	Keamanan	90	633	723
6	Tanggung jawab	89	658	747
7	Kelengkapan sarana dan prasarana	81	509	590
8	Kemudahan akses	86	513	599
9	Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan	85	659	744
10	Kenyamanan	88	673	761
<b>Total Skor</b>		<b>872</b>	<b>5881</b>	<b>6753</b>

Sumber Data: Data Olahan Hasil Penelitian, Tahun 2015

Berdasarkan tabel rekapitulasi responden dalam prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis dapat dilihat bahwa dalam penelitian yang dilakukan terhadap sepuluh indikator prinsip-prinsip pelayanan seperti kesederhanaan memiliki skor 699, kejelasan memiliki skor 650, kepastian waktu memiliki skor 573, akurasi memiliki skor 667, keamanan memiliki skor 723, selanjutnya tanggung jawab memiliki skor 747, kelengkapan sarana dan prasarana memiliki skor 590, kemudahan akses memiliki skor 599, dan kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan memiliki skor 744, yang terakhir kenyamanan memiliki skor sebanyak 761.

Dari sepuluh indikator diatas dapat diperoleh total skor keseluruhan yaitu 6753 sehingga dapat dikategorikan "Baik". Hasil akhir dari tanggapan responden mengenai sepuluh indikator Prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel diatas memperoleh hasil "Baik" namun

dapat juga dilihat dengan jelas melalui kontinum dibawah ini:



Berdasarkan kontinum diatas dapat dikatakan bahwa untuk prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis dikategorikan "Baik" dengan total skor sebanyak 6753 berada pada rentang (7000-9000), dengan persentase 75,03%.

#### 4. Kesimpulan

Pelaksanaan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan Baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang dilakukan terhadap 10 (sepuluh) indikator yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Tanggung Jawab, Kelengkapan Saran dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, dan Kenyamanan. Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Api-Api dari 100 respondend di peroleh skor secara keseluruhan sebanyak 6753 dengan persentase 75,03%. Dari 10 (sepuluh) indikator pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Desa Api-Api Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis, ternyata indikator yang paling dominan mempengaruhi pelayanan publik adalah kenyamanan (84,56%), tanggung jawab (83,00%) dan kedisiplinan, kesopanan, keramahan (82,67%). Sedangkan yang paling kecil pengaruhnya adalah kepastian waktu dalam pelayanan (63,77%).

#### 5. Daftar Pustaka

- Komaruddin. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta: Gensindo.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik: Unit Penerbitan dan Percetakan*.
- Pasolong, Harbani. (2011). *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Riduwan, M. B. A. (2007). *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Alf. Bandung.