

ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA SUNGAI CINGAM KECAMATAN RUPAT KABUPATEN BENGKALIS

Eva Sari, Sofyan, Dila Erlianti

¹²³ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia 506030

Telp: +6283xxx, Fax: +6033xxxx

E-mail:

ARTICLE HISTORY

Received :

Revised :

Accepted :

Kata Kunci

Asas Pelayanan
Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to determine the principle of public service at the Sungai Cingam Village Office, Rupert District, Bengkalis Regency and to determine the supporting factors and inhibiting factors for the implementation of the public service principle at the Sungai Cingam Village Office, Rupert District, Bengkalis Regency. The theory used in this study was the principle of public service according to Komarudin (2014:26), namely: Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equal Rights, Balance of Rights and Obligations. The population in this study were all apparatus and staff of the Sungai Cingam Village Office and the people who carried out the management. This study uses a sampling technique saturated sampling for the apparatus amounted to 19 people and incidental sampling for the community amounted to 66 people with the number of respondents 85 people. Sources and types of data, namely primary data and secondary data, data collection techniques using interviews and questionnaires, data analysis using descriptive statistics with Rating Scale measurement techniques. The results of the research on the principle of public service at the Sungai Cingam Village Office, Rupert District, Bengkalis Regency were in a fairly good category with a total score of 2864 with a percentage (62.40%) in the range 1530 - 3060. The supporting factors in the principle of public service at the Sungai Cingam Village Office, Rupert District Bengkalis Regency, namely the existence of Transparency and Equality of Rights (non-discriminatory) in service delivery. While the inhibiting factor was the lack of implementation of Conditional and Accountability in the provision of public services.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui asas pelayanan publik pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis serta untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan asas pelayanan publik pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah asas pelayanan publik menurut Komarudin (2014:26) yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur dan staff Kantor Desa Sungai Cingam dan masyarakat yang melakukan pengurusan. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel sampling jenuh untuk aparatur berjumlah 19 orang dan sampling insidental untuk masyarakat berjumlah 66 orang dengan jumlah responden 85 orang. Sumber dan jenis data yaitu data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuestioner, analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan teknik pengukuran Rating Scale. Hasil penelitian asas pelayanan publik pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis kategori cukup baik dengan total skor 2864 dengan persentase (62,40%) berada pada rentang 1530 - 3060. Adapun faktor pendukung dalam asas pelayanan publik pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis yaitu terdapatnya Transparansi dan adanya Kesamaan Hak (tidak diskriminatif) dalam penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan faktor penghambat adalah masih kurangnya pelaksanaan Kondisional dan Akuntabilitas dalam pemberian pelayanan publik.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan hal yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam hal ini, aparatur pemerintah memiliki peranan penting dalam memberi pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, aparatur pemerintahan diharapkan dapat menjaga

kewibawaan pemerintah serta menghindari segala tingkah laku yang bertentangan dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

Pelayanan merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan tidak berjalan dengan baik maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh sebab itu perlu adanya perencanaan yang baik dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Di tingkat daerah, pemerintahan desa memiliki peranan penting dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di suatu desa, setiap penyelenggara pemerintah harus memperhatikan asas pelayanan publik yang dapat dijadikan sebagai landasan/dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Asas pelayanan publik tersebut dijelaskan dalam undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa penyelenggara Pelayanan Publik harus berasaskan: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan pelaku/tidak diskriminan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan pelaku khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan.

Dari Asas pelayanan publik diatas jelas sekali bahwa aparatur pemerintah harus bisa menjalankan asas pelayanan publik yang telah ditetapkan dalam undang-undang tersebut, hal ini dilakukan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik juga dituangkan dalam Peraturan pemerintah No 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik, bahwa ada tiga ruang lingkup pelayanan publik yaitu :

A. Pelayanan Barang Publik;

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf a meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha

yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya berasal dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

B. Pelayanan Jasa Publik; dan

Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf b meliputi:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

C. Pelayanan Administratif

(1) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

(2) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi

dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara;

- b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara yang diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Selanjutnya telah dikuatkan lagi dengan (Undang-Undang dan peraturan Pemerintah). Pada tanggal 15 Januari 2014 telah menetapkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Dalam Undang-Undang tersebut disampaikan bahwa Desa memiliki hak asal usul dan hak tradisional dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat dan berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia.

- a. Bahwa Desa memiliki hak asal usul dan hak tradisional dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat dan berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Bahwa dalam perjalanan ketatanegaraan Republik Indonesia, Desa telah berkembang dalam berbagai bentuk sehingga perlu dilindungi dan diberdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri, dan demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kuat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera;
- c. Bahwa Desa dalam susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan perlu diatur tersendiri dengan Undang-Undang;
- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu membentuk Undang-Undang tentang Desa Tahun 1945;

Sebagai tindak lanjut dari ketentuan dari UU No. 6 Tahun 2014 ditetapkanlah Peraturan pemerintah No. 43 Tahun 2014 tentang desa yang merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pemerintah desa.

Penyelenggaraan pemerintah desa terdapat dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 07 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Bengkalis yang di tuangkan dalam Peraturan Daerah

Kabupaten Bengkalis Nomor 02 Tahun 2009 Tentang Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 2 tahun 2009 tentang administrasi kependudukan, menjelaskan administrasi kependudukan adalah rangkaian penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran pendataan penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan untuk pelayanan publik dan pembangunan lainnya. Dalam hal ini salah satu pelayanan yang diberikan pemerintah yaitu pelayanan administratif mencakup berbagai aspek seperti pelayanan pengurusan administrasi kependudukan.

Pelaksanaan pelayanan publik secara mendasar dipengaruhi oleh proses penetapan prioritas oleh pemerintah, serta keterlibatan masyarakat umum. Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintah di titik beratkan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan dan ada kepastian dalam pelayanan. Dalam hal ini, Pemerintah Desa Sungai Cingam di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat Desa Sungai Cingam. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri.

Dalam rangka mencapai keberhasilan peningkatan pelayanan dan pembangunan yang ada di Desa Sungai Cingam hendaknya pihak pemerintah memperhatikan administrasi, pelayanan yang diberikan serta memperhatikan profesionalisme kerja yang dilaksanakan sehingga masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan. Untuk menunjang hal tersebut, diperlukan alur pelayanan agar memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang dibutuhkan.

Pada tahun 2018 terdapat 200 Orang yang mengajukan permohonan KK, namun hanya 90 terselesaikan dan 110 belum terselesaikan tepat waktu, dan yang mengajukan permohonan KTP terdapat 90 orang, yang terselesaikan tepat waktu 40 dan 50 belum terselesaikan, pengantar surat keterangan domisili yang mengajukan 32 orang terselesaikan tepat waktu 10 dan tidak tepat waktu 22, surat

pengantar akta kelahiran 150, namun hanya 50 yang terselesaikan sedangkan 100 yang belum terselesaikan, surat keterangan pindah datang yang mengajukan 66 orang, 20 terselesaikan dan 46 tidak terselesaikan, Surat keterangan kematian terdapat 60 orang, yang terselesaikan 23 dan 37 belum terselesaikan tepat waktu, surat pengantar keterangan pindah yang mengajukan terdapat 30 orang, 10 terselesaikan sedangkan 20 tidak terselesaikan, surat keterangan pembuatan SKGR yang mengajukan sebanyak 70 orang, 30 terselesaikan, dan 40 tidak terselesaikan, surat pengantar keterangan kurang mampu yang mengajukan sebanyak 50 orang, 20 terselesaikan, dan 30 tidak terselesaikan, surat keterangan ahli waris yang mengajukan sebanyak 15 orang yang terselesaikan 8 dan belum terselesaikan 7 orang, surat pengantar usaha 87 orang yang terselesaikan 45 dan tidak terselesaikan tepat waktu 42 orang.

Berdasarkan uraian singkat diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis”**.

2. Metodologi

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis. Adapun yang menjadi alasan penulis untuk memilih lokasi ini disebabkan Kantor Desa Sungai Cingam merupakan salah satu Desa terluas di Kecamatan Rupert sehingga membutuhkan penertiban administrasi dan pelayanan baik dari pihak pemerintah maupun dari aparaturnya. Selain itu juga Desa Sungai Cingam merupakan salah satu desa yang tertua di Kecamatan Rupert, namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal dan belum berjalan sebagaimana mestinya. Populasi untuk aparatur Desa penulis menggunakan Teknik Sampling Jenuh. Menurut Sugiyono (2016:96) Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dimana seluruh aparatur dijadikan sampel penelitian karena jumlahnya yang relatif kecil. Sedangkan untuk masyarakat ditentukan dengan menggunakan teknik Sampling Insidental. Menurut Sugiyono (2016:96) sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Masyarakat yang telah melakukan pengurusan atau yang telah dilayani oleh aparatur pada kantor desa sungai cingam setiap

hari sebanyak 3 orang selama 22 hari kerja, maka yang menjadi populasi untuk masyarakat ditentukan sebanyak 66 orang. Dan sampel keseluruhan berjumlah 85 orang.

Penelitian ini menggunakan 2 jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Selanjutnya, teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner (angket) dan interview (wawancara).

Dalam menganalisis data penelitian, dilakukan dengan cara mengelompokkan data sesuai dengan jenis data yang diperlukan, selanjutnya dari data tersebut disajikan dalam bentuk tabel dengan angka dan persentase, serta dilengkapi dengan penguraian terhadap setiap indikator penelitian, kemudian penganalisaan data dilakukan secara statistik deskriptif.

3. Hasil dan Diskusi

A. Identitas Responden

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis, maka terlebih dahulu penulis akan memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Analisis Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis yang berjumlah 85 orang yang terdiri dari Aparatur Desa sebanyak 19 orang dan Masyarakat sebanyak 66 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 Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis, penulis mengambil seluruh Aparatur Desa dan masyarakat yang melakukan pengurusan sebagai objek penelitian. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden, untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.1

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Responden | | Jumlah | Persentase (%) |
|----|---------------|-----------|------------|--------|----------------|
| | | Aparatur | Masyarakat | | |
| 1 | Laki – laki | 16 | 30 | 46 | 54,12 |

| | | | | | |
|--------|-----------|----|----|----|-------|
| 2 | Perempuan | 3 | 36 | 39 | 45,88 |
| Jumlah | | 19 | 66 | 85 | 100 |

Sumber Data: Hasil Olahan Lapangan Tahun 2019

Berdasarkan tabel III.1 diatas dapat dijelaskan sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang (54,12%). Sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 39 orang (45,88%).

2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Perbedaan tingkat umur merupakan salah satu dasar penelitian penulis membedakan umur dari responden yang akan menjadi penelitian penulis, sehingga dengan adanya perbedaan umur dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari penelitian penulis, untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

| No | Tingkat Umur | Responden | | Jumlah | Persentase (%) |
|--------|--------------|-----------|------------|--------|----------------|
| | | Aparatur | Masyarakat | | |
| 1 | 20 – 25 | 3 | 5 | 8 | 9,41 |
| 2 | 26 – 30 | 3 | 7 | 10 | 11,77 |
| 3 | 31 – 35 | 2 | 25 | 27 | 31,76 |
| 4 | 36 – keatas | 11 | 29 | 40 | 47,06 |
| Jumlah | | 19 | 66 | 85 | 100 |

Sumber Data: Hasil Olahan Lapangan Tahun 2019

Berdasarkan tabel III.2 diatas dapat diketahui responden yang berumur 20 sampai 25 tahun sebanyak 8 orang (9,41%), yang berumur 26 sampai 30 tahun sebanyak 10 orang (11,77%), dan yang berumur 31 sampai 35 tahun sebanyak 27 orang (31,76%). Sedangkan yang berumur 36 keatas 40 orang (47,06%).

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan pendidikan merupakan salah satu panutan bagi setiap penelitian yang dilakukan, dimana dengan pendidikan akan mempermudah peneliti dalam mencari jawaban yang dibutuhkan. Untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.3

Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No | Tingkat Pendidikan | Responden | | Jumlah | Persentase (%) |
|--------|--------------------|-----------|------------|--------|----------------|
| | | Aparatur | Masyarakat | | |
| 1 | S1 | 3 | 7 | 10 | 11,76 |
| 2 | D3 | 2 | 5 | 7 | 8,23 |
| 3 | SLTA | 10 | 11 | 21 | 24,71 |
| 4 | SLTP | 2 | 10 | 12 | 14,12 |
| 5 | SD | 2 | 33 | 35 | 41,18 |
| Jumlah | | 19 | 66 | 85 | 100 |

Sumber Data: Hasil Olahan Lapangan Tahun 2019

Berdasarkan tabel III.3 di atas dapat dijelaskan responden yang memiliki tingkat pendidikan S1 berjumlah 10 orang (11,76%), dan yang memiliki tingkat pendidikan D3 berjumlah 7 orang (8,23%), yang memiliki tingkat pendidikan SLTA berjumlah 21 orang (24,71%) dan yang memiliki tingkat pendidikan SLTP 12 orang (14,12%), Sedangkan yang memiliki tingkat pendidikan SD 35 orang (41,18%).

B. Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis

Setiap penelitian bertujuan untuk mencari jawaban atas permasalahan yang diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini akan disajikan data hasil temuan selama dilapangan yang nantinya akan dilakukan penganalisaan dan sekaligus dilakukan atau di interpretasikan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang dipaparkan pada latar belakang.

Peningkatan pelaksanaan Asas Pelayanan Publik adalah salah satu titik penting dari keseluruhan reformasi administrasi di Indonesia. Karenanya pemerintah selaku pelayanan publik perlu memberikan kesan keluar dari otoritas kekuasaan yang selalu menempatkan diri dibalik kewenangan-kewenangan yang ditopang oleh adanya dukungan aspek yuridis melalui peraturan-peraturan yang dikenakan bagi kepentingan pelayanan publik.

Namun dalam prakteknya, dalam pelayanan publik sering terjadi kesenjangan yang muncul karena penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan dititik beratkan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, transparansi dan adanya kepastian dalam pelayanan, sehingga melalui peningkatan pelayanan diharapkan keluhan masyarakat terhadap pelayanan

yang diberikan aparatur pemerintah seperti prosedur dan tata pelayanan yang berbelit-belit dan biaya pelayanan yang tidak tepat, mekanisme pelayanan yang berbelit-belit dan biaya pelayanan yang tidak pasti akan dapat dihindari.

Untuk lebih jelasnya maka penulis membuat angket yang akan memberikan jawaban atas penelitian yang dilakukan, dengan menggunakan indikator dari asas pelayanan yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Untuk lebih jelasnya penulis uraikan secara rinci sebagai berikut:

1. **Transparansi**

yang dimaksud dengan Transparansi dalam penelitian adalah pemberian pelayanan yang dilakukan Aparatur Kantor Desa Sungai Cingam harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Tansparansi dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya keterbukaan dalam memberikan pelayanan.
 Pemberian pelayanan oleh Aparatur Kantor Desa Sungai Cingam kepada masyarakat harus bersifat terbuka dan tidak tertutup untuk semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan serta memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan.
- b. Terdapatnya kemudahan dalam peroses pelayanan.
 Tempat penyelenggaraan pelayanan harus bisa diakses oleh masyarakat dengan tujuan semua masyarakat mengetahui tempat pelayanan diselenggarakan dan mudah ditemui masyarakat serta letaknya berada ditempat yang strategis.
- c. Terdapatnya Akses pelayanan terjangkau.

Informasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan harus mudah dimengerti oleh masyarakat terutama terkait alur dan syarat pelayanan, hal ini bertujuan agar masyarakat mengetahui tentang pelayanan itu dengan baik.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang Transparansi dapat dilihat pada Tabel III.4 sebagai berikut :

Tabel III.4

**Tanggapan Responden Tentang Asas
 Transparansi**

| No | Sub Indikator | Jumlah Skor |
|------------|--|-------------|
| 1 | Terdapatnya keterbukaan dalam memberikan pelayanan | 173 |
| 2 | Terdapatnya kemudahan dalam proses pelayanan | 152 |
| 3 | Terdapatnya akses pelayanan terjangkau | 164 |
| Total Skor | | 489 |

Sumber Data : Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa Asas Transparansi yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 489, sehingga dapat dikategorikan cukup baik karena berada diantara rentang skor 255 - 510.

2. **Akuntabilitas**

Yang dimaksud dengan Akuntabilitas dalam penelitian ini adalah pelayanan yang dilakukan Aparatur Kantor Desa Sungai Cingam harus dapat dipertanggung jawabkan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dalam peneliitian ini dapat dilihat melalui sub indikator:

- a. Terdapatnya tanggung jawab Aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
 Produk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan kaidah penulisan, dan keaslian data yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan serta bisa digunakan saat dibutuhkan.
- b. Terdapatnya pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
 Adanya kepastian hukum atau undang-undang atas pelayanan yang diberikan sehingga pelayanan yang diberikan tidak bisa di ganggu gugat oleh pihak manapun karena pelayanan yang diberikan sudah mempunyai dasar yang jelas.
- c. Terdapatnya pemberian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
 Dalam pemberian pelayanan diselenggarakan sesuai dengan waktu yang

telah ditetapkan sehingga masyarakat mendapat kepastian tentang waktu pelayanan.

Selanjutnya Untuk melihat hasil tanggapan responden tentang Akuntabilitas dapat dilihat pada tabel III.5 berikut :

Tabel III.5
Tanggapan Responden Tentang Asas Akuntabilitas

| No | Sub Indikator | Jumlah Skor |
|------------|---|-------------|
| 1 | Terdapatnya tanggung jawab aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat | 160 |
| 2 | Terdapatnya pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku | 159 |
| 3 | Terdapatnya pemberian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan | 151 |
| Total Skor | | 470 |

Sumber Data : Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa Asas Akuntabilitas yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 470, sehingga dapat dikategorikan cukup baik karena berada diantara rentang skor 255 - 510.

3. Kondisional

Yang dimaksud dengan kondisional dalam penelitian ini adalah pemberian pelayanan yang dilakukan aparatur Kantor Desa Sungai Cingam harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Kondisional dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator :

- a. Terdapatnya aparatur yang mampu menerapkan budaya antrian
 Dalam pemberian pelayanan sangat diperlukan budaya antrian karna masyarakat yang membutuhkan semua sangat mendesak. oleh karna itu pihak Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupan sebaiknya menerapkan budaya antrian agar masyarakat yang berurusan antrian pertama didahulukan dan

selanjutnya, sehingga pelayanan yang berlangsung bisa teratur sesuai yang diharapkan.

- b. Terdapatnya kenyamanan tanpa merugikan pelayanan.

Kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugasnya harus sudah bagus, hal ini berkaitan dengan produk pelayanan yang diberikan dan waktu pelayanan diselenggarakan.

- c. Terdapatnya sarana dan prasarana yang memadai pelayanan.

Tersedianya sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan dalam penyelenggaraan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan, karena apabila sarana dan prasarana tidak tersedia maka akan menghambat proses pelayanan.

Selanjutnya Untuk melihat hasil tanggapan responden tentang kondisional dapat dilihat pada tabel III.6 berikut :

Tabel III.6
Tanggapan Responden Tentang Asas kondisional

| No | Sub Indikator | Jumlah Skor |
|------------|---|-------------|
| 1 | Terdapatnya aparatur yang mampu menerapkan budaya antrian | 159 |
| 2 | Terdapatnya kenyamanan tanpa merugikan pelayanan | 152 |
| 3 | Terdapatnya sarana dan prasarana yang memadai pelayanan | 151 |
| Total Skor | | 462 |

Sumber Data : Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa Asas Kondisional yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 462, sehingga

dapat dikategorikan cukup baik karena berada diantara rentang skor 255 – 510.

4. Partisipatif

Yang dimaksud dengan partisipatif dalam penelitian ini adalah terdapatnya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Partisipatif dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator :

- a. Terdapatnya kesadaran dari masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan.

Demi kelancaran proses pelayanan pasti tidak terlepas dari kerjasama masyarakat yang berurusan. Sangat diperlukan kesadaran masyarakat Desa Sungai Cingam kecamatan rupa kabupaten bengkalis dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan agar pengurusan dan proses pelayanan bisa berjalan lancar dan cepat selesai sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

- b. Terdapatnya masukan dan saran dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan.

Pada umumnya dalam pelaksanaan pelayanan sebaiknya ada masukan, saran maupun aspirasi dari pihak yang dilayani (masyarakat). dengan adanya saran dan masukan dari masyarakat agar bisa meningkatkan atau memperbaiki pelayanan pada masa yang akan datang.

- c. Terdapatnya keaktifan masyarakat untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan.

Dalam proses pelayanan di suatu kantor atau organisasi diperlukan keaktifan dan kerjasama masyarakat yang baik. Masyarakat Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis yang hendak melakukan pelayanan sebaiknya mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan yang dibutuhkan. Dengan didukungnya kerjasama yang baik dari masyarakat maka segala urusan akan berjalan lancar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selanjutnya Untuk melihat hasil tanggapan responden tentang Partisipatif dapat dilihat pada tabel III.7 berikut :

Tabel III.7

Tanggapan Responden Tentang Asas Partisipatif

| No | Sub Indikator | Jumlah Skor |
|------------|--|-------------|
| 1 | Terdapatnya kesadaran dari masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan | 158 |
| 2 | Terdapatnya masukan dan saran dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan | 167 |
| 3 | Terdapatnya keaktifan masyarakat untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan | 159 |
| Total Skor | | 484 |

Sumber Data : Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa Asas Partisipatif yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 484, sehingga dapat dikategorikan cukup baik karena berada diantara rentang skor 255 – 510.

5. Kesamaan Hak (Tidak Diskriminatif)

Yang dimaksud dengan kesamaan hak dalam penelitian ini adalah pemberian pelayanan yang dilakukan aparatur Kantor Desa Sungai Cingam tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi. Tidak Diskriminatif (kesamaan hak) dalam penelitian dapat dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya kemampuan aparatur dalam menjaga mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan pihak Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan aparturnya mampu menjaga mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan akan berjalan dengan baik terjaga mutu dan kualitasnya.

- b. Terdapatnya pemberian pelayanan publik secara adil tanpa pilih kasih.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, sebagai pihak pemberi pelayanan Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupa

Kabupaten Bengkalis hendaknya memberikan pelayanan tanpa pilih kasih atau dengan kata lain pelayanan yang diberikan secara adil dan merata tanpa melihat latar belakang siapa yang dilayani. Dengan demikian akan tercipta sebuah pelayanan yang baik sesuai keinginan masyarakat Desa Sungai Cingam.

c. Terdapatnya pemberian pelayanan dari aparatur yang tidak diskriminatif.

Pihak Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat harus memberikan hak yang sama kepada semua masyarakat yang berurusan dengan kata lain pelayanan yang diberikan tidak diskriminatif.

Selanjutnya Untuk melihat hasil tanggapan responden tentang kesamaan hak (tidak diskriminatif) dapat dilihat pada tabel III.8 berikut :

Tabel III.8

Tanggapan Responden Tentang Asas Kesamaan Hak (Tidak Diskriminatif)

| No | Sub Indikator | Jumlah Skor |
|------------|--|-------------|
| 1 | Terdapatnya kemampuan aparatur dalam menjaga mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat | 157 |
| 2 | Terdapatnya pemberian pelayanan publik secara adil dan tanpa pilih kasih | 164 |
| 3 | Terdapatnya pemberian pelayanan dari aparatur yang tidak diskriminatif | 167 |
| Total Skor | | 488 |

Sumber Data : Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa Asas Kesamaan Hak (tidak diskriminatif) yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 488, sehingga dapat dikategorikan cukup baik karena berada diantara rentang skor 255 – 510.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Yang dimaksud dengan Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan Aparatur Kantor Desa Sungai Cingam kepada masyarakat harus memperhatikan keseimbangan antara hak dan

kewajiban baik sebagai pemberi dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator sebagai berikut :

a. Terdapatnya pelayanan yang diberikan sesuai hak dan kewajiban masing-masing pihak yang berkepentingan.

Dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis, kedua belah pihak baik aparatur maupun masyarakat harus memahami hak dan kewajiban masing-masing sesuai dengan kepentingannya dengan memahami hak dan kewajiban tersebut maka aparatur harus bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan hak dan kewajiban masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku.

b. Terdapatnya pemberian hak oleh pemerintah Desa Sungai Cingam terhadap masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitan penyelenggaraan pelayanan.

Sebagai pemberi pelayanan pihak Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis harus memberikan hak kepada masyarakat memperoleh informasi penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian, yang diperoleh masyarakat akan mempermudah dalam proses pelayanan yang dibutuhkan.

c. Terdapatnya keinginan pemerintah Desa Sungai Cingam untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan rasa aman dan nyaman merupakan hak masyarakat dan sangat dibutuhkan demi kelancaran dalam segala urusan. Oleh karna itu, pihak Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis sebaiknya memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, seperti ruang tunggu yang layak digunakan atau dengan kata lain perlengkapan sarana dan prasarana yang baik. Dengan demikian, akan terciptanya keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam pelayanan tersebut.

Selanjutnya Untuk melihat hasil tanggapan responden tentang Keseimbangan Hak dan Kewajiban dapat dilihat pada tabel III.9 berikut :

Tabel III.9

Tanggapan Responden tentang Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban

| No | Sub Indikator | Jumlah Skor |
|------------|--|-------------|
| 1 | Terdapatnya pelayanan yang diberikan sesuai hak dan kewajiban masing-masing pihak yang berkepentingan | 150 |
| 2 | Terdapatnya pemberian hak oleh Pemerintah Desa Sungai Cingam terhadap masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitan penyelenggaraan pelayanan | 156 |
| 3 | Terdapatnya keinginan pemerintah desa sungai cingam untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan | 165 |
| Total Skor | | 471 |

Sumber Data : Hasil Olahan Data Penelitian Tahun

2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 471, sehingga dapat dikategorikan cukup baik karena berada diantara rentang skor 255 – 510.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis

Pemberian pelayanan dari Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu tugas utama dalam mengayomi dan melayani kepentingan masyarakat.

Setelah penulis melakukan penelitian terhadap Asas Pelayanan publik pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis, dimana penulis menemukan faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Faktor Pendukung
 - a. Terdapatnya Transparansi terhadap Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis, hal ini dapat

dilihat dari adanya keterbukaan dalam memberikan pelayanan.

- b. Terdapatnya Kesamaan Hak terhadap Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis, hal ini dapat dilihat dari adanya pemberian pelayanan dari aparatur yang tidak diskriminatif.

2. Faktor Penghambat

- a. Masih kurang terlaksana aspek Kondisional terhadap Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis, hal ini dapat dilihat dari kurangnya sarana dan prasarana yang tidak memadai pelayanan.

Masih kurang terlaksana aspek Akuntabilitas terhadap Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis, hal ini dapat dilihat dari kurangnya pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan mengenai Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis, maka penulis dapat memberikan saran-saran yang sesuai dengan temuan penelitian.

1. Asas pelayanan publik pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan cukup baik, kenyataan ini terbukti dari 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 Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis, dari 85 responden di peroleh skor secara keseluruhan sebanyak 2864 (62,40%), berada pada kategori cukup baik karena berada pada rentang 1530 3060.
2. Faktor pendukung dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis, terdapatnya Transparansi, hal ini dapat dilihat dari adanya keterbukaan dalam memberikan pelayanan. Dan terdapatnya

Kesamaan Hak, (tidak diskriminatif) hal ini dapat dilihat dari adanya pemberian pelayanan dari aparatur yang tidak diskriminatif. Sedangkan faktor penghambat dalam asas pelayanan publik pada Kantor Desa Sungai Cingam Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis, kurangnya Kondisional, hal ini dapat dilihat dari kurangnya sarana dan prasarana yang tidak memadai pelayanan. Dan kurangnya Akuntabilitas, hal ini dapat dilihat dari kurangnya pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis No. 07 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Desa.

5. Referensi

- Agung, Kurniawan, Transformasi Pelayanan Publik, Bantul, Yogyakarta, 2005.
- Bambang, Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik, Mita Wacana Media, Jakarta, 2012.
- Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Bandung 2011.
- Komarudin, Reformasi Birokrasi dan pelayanan Publik, Genesindo, April 2014.
- Kasmir, Etika Customer Service, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Lukman, Sampara, Manajemen Kualitas Pelayanan, STIA LAN Press, Jakarta, 2008.
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Pasolong, Metode Penelitian Administrasi Publik, Alfabeta Bandung, 2010.
- Ratminto Dan Winarsih, Atik Septi, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
- Sinambela, Lijan, Poltak, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta, 2010.
- Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, AlfaBeta, Bandung, 2016
- Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Jakarta : Sinar Grafika.
- Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-undang No. 06 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Desa.
- Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Desa.