

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK APARATUR DESA KESUMBO  
AMPAI DI KECAMATAN BATHIN SOLAPAN KABUPATEN  
BENGKALIS**

**ABSTRAK**

**Dila Rahmadani**

Kata kunci: Pelayanan Publik, Aparatur; dan Desa;

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Dikantor Desa Kesumbo Ampai Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis. Indikator penilaian pelayanan yang dipergunakan meliputi persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Tipe penelitian yang berlokasi di Kantor Desa Kesumbo Ampai ini adalah penelitian survay deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisa Pelayanan Dikantor Desa Kesumbo Ampai Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis khususnya pelayanan pengurusan administrasi. Terdapat dua kelompok populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu pegawai, berjumlah 8 orang dan masyarakat, jumlahnya tidak terhingga, masyarakat dalam hal ini adalah mereka yang sedang mengurus administrasi. Besaran sampel yang ditetapkan dari kedua kelompok populasi ini adalah 8 dan 45 orang. Dua teknik sampling yang dipergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus untuk populasi pegawai dan teknik insidental sampling untuk kelompok populasi masyarakat. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar kuisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisis data yang dipergunakan adalah dengan mempergunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Pelayanan Publik Aparatur Desa Kesumbo Ampai di Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis berada pada interval penilaian cukup baik. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaiknya petugas Desa Kesumbo Ampai harus lebih efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu petugas harus menyelesaikan hasil pelayanan tersebut sesuai dengan waktu yang disepakati bersama, kemudian petugas harus berlaku adil terhadap masyarakat yang mengurus administrasi sehingga tidak adanya diskriminasi antara masyarakat yang mengurus. Kemudian petugas harus responsive dan tidak cuek dan bersikap ramah tamah kepada masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi.