

# ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH TELUK BINJAI KECAMATAN DUMAI TIMUR KOTA DUMAI

Anisa Sepriani, Dila Erlianti, Dewi Jannah

<sup>123</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia 506030

## KEYWORDS

*Pelayanan Publik*  
*Organisasi,*

## ABSTRACT

Keberhasilan Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur dalam meningkatkan pelayanan tidak lepas dari sumber daya manusia yang dimiliki dalam meningkatkan keterampilan seperti keramahan dan kelengkapan fasilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Mahmudi (2015:224) tentang asas pelayanan publik, dengan indikator Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai dan masyarakat Kelurahan Teluk Binjai dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling jenuh* untuk pegawai dan teknik *incidental sampling* untuk masyarakat. Jenis Data penelitian ini yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Teknik Pengumpulan Data yaitu Angket dan Wawancara. Dan teknik pengolahan data menggunakan pengukuran *Rating Scale*. Hasil penelitian menunjukkan kategori Baik. Menggunakan 6 indikator dan 18 sub indikator dengan responden sebanyak 75 orang responden berada pada rentang skor 2.700-4.050 dan total skor 3.103 dengan persentase 76,62%. Adapun Faktor Pendukung dalam penelitian ini yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang dan Kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sedangkan faktor Penghambatnya yaitu masih kurangnya kemampuan organisasi dalam menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan kurangnya kesesuaian antara jadwal jam kerja pegawai yang ditetapkan dengan realisasi dilapangan.

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya.

Di dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 pasal (18) terdapat hak masyarakat untuk memenuhi setiap pelayanan yang diberikan yaitu diantaranya, mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksana standar pelayanan, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan, atau pemenuhan pelayanan, dan memberitahukan kepada pimpinan penyelenggaraan untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, serta mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Didalam Undang-undang 25 tahun 2009 (21) terdapat komponen standar pelayanan yaitu, dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk

pelayanan, sarana prasarana (fasilitas), kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

Penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, peran pemerintah sebagai daerah otonom penyelenggara bagi pemenuhan kebutuhan masyarakatnya melalui berbagai pelayanan yang diberikan diatur dengan Undang-Undang. Sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pada Pasal 6 sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yaitu "Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Prinsip otonomi daerah lahir karena berkeyakinan bahwa tidak semua urusan mengenai kepentingan masyarakat dapat dilaksanakan oleh pemerintah Pusat, ada urusan-urusan pemerintahan yang lebih baik dan efektif jika dilakukan oleh daerah dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dipahami bahwa otonomi daerah sebagai bagian upaya-upaya

memberikan pelayanan kepada masyarakat daerah secara lebih baik dan efisien.

Kelurahan merupakan salah satu bagian dari instansi pemerintah yang berkedudukan di wilayah kecamatan, dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Kelurahan dapat dinyatakan sebagai sentra pelayanan publik yang mengurus segala keperluan warga terkait dengan administrasi kependudukan.

Pembangunan masyarakat ditingkat kelurahan merupakan bagian integrasi dari pembangunan nasional yang ditujukan pada pemerataan hasil pembangunan nasional yang dilakukan bangsa Indonesia. Berdasarkan Peraturan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah terdapat pada Pasal 229 yang menjelaskan bahwa Kelurahan dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah.

Keberadaan Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai sebagai organisasi yang memberikan pelayanan kependudukan, dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Walikota Kota Dumai, yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai.

Berdasarkan Peraturan Walikota Kota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kepedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan. Kemudian sebagaimana dimaksud pada pasal 15 ayat 3 huruf a, Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai berfungsi sebagai berikut:

1. Pemberdayaan Masyarakat
2. Pelayanan Masyarakat
3. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
4. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas

Dilihat dari tugas dan fungsi Kelurahan diatas jelas sekali bahwa pelayanan administrasi merupakan salah satu kegiatan kerja yang terpenting yang harus dilaksanakan oleh Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai merupakan salah satu birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimana wilayah kerja Kantor Lurah Teluk Binjai Dumai Timur Kota Dumai memiliki 20 Rukun Tetangga (RT) dengan jumlah penduduk sebanyak 16.521 jiwa, yang terdiri dari 4.328 KK antara lain 8.275 laki-laki dan 8.246 perempuan pada tahun 2019.

Adapun jenis dan jumlah pelayanan di Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai dapat dilihat pada tabel I.1 dibawah ini:

**Tabel 1.1**

**Jenis dan Jumlah Pelayanan pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai**

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan		
		Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
1	Surat Pengantar KK	40	73	85
2	Surat Pengantar Pindah	15	37	40
3	Surat Pengantar Kematian	35	43	59
4	Surat Pengantar Pernyataan Tanah Tidak Sangketa	15	29	30
5	Surat Pengantar Ganti Rugi Tanah	30	51	47
6	Surat Pengantar Pernyataan Ahli Waris	25	42	55
7	Surat Pengantar Keterangan Nikah	19	48	55
8	Surat Pengantar Keterangan Tidak Mampu	30	89	77
9	Pengurusan Perpanjangan Pensiun	35	55	63
10	Surat Pengantar Rekomendasi Yayasan dan Surat Keterangan Domisili	25	53	70
11	Surat Pengantar Mutasi Balik Nama PBB	47	63	58
12	Surat Pengantar Domisili Perusahaan (SKPD)	28	45	54
13	Surat Pengantar Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	40	32	54
14	Surat Pengantar Izin Keramaian	15	25	48
	Jumlah	399	685	795

Sumber Data: Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai Tahun 2020

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai pada 3 tahun terakhir mengalami kenaikan jumlah pelayanan pada tahun 2017 total pelayanan sebanyak 399, jumlah pelayanan pada tahun 2018 total pelayanan sebanyak 685, Jumlah pelayanan pada tahun 2019 total pelayanan sebanyak 795. Hal ini disebabkan oleh bertambahnya penduduk di kelurahan teluk binjai kecamatan dumai timur kota dumai dan perkembangan kebutuhan masyarakat yang kian bertambah akan pelayanan, sehingga Kantor Lurah

Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur dalam melaksanakan Asas Pelayanan Publik dituntut untuk dapat memberi pelayanan kemasyarakat dengan memperhatikan tugas dan pekerjaan untuk dapat diselesaikan dengan syarat dan ketentuan yang telah dibuat, dan memuaskan bagi orang yang menerima layanan.

Menurut Sinambela (2014:5) Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

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 hal jual beli barang atau jasa.

Mahmudi (2015:224) mengemukakan dalam pemberian pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- 1) **Transparansi**  
Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah di mengerti.
- 2) **Akuntabilitas**  
Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- 3) **Kondisional**  
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipatif**  
Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- 5) **Tidak Diskriminatif (Kesamaan Hak)**  
Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) **Keseimbangan hak dan kewajiban**  
Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

## 2. Metode

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini,

penulis memilih lokasi penelitian pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai yang beralamat di Jalan Air Bersih. Adapun dasar pertimbangan penulis mengambil Lokasi penelitian pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai, karena Kantor Lurah Teluk Binjai adalah organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan kependudukan dan merupakan salah satu daerah yang mengalami pertumbuhan penduduk yang cukup besar yaitu 16.521 jiwa tepatnya pada tahun 2019 dan penulis ingin mengetahui Asas pelayanan publik yang ada pada kantor Lurah Teluk Binjai.

Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan Kuisioner, wawancara dan dokumentasi. Setelah semua data yang diperoleh, maka selanjutnya data tersebut dipisahkan dan dikelompokkan sesuai dengan data yang diperoleh oleh penulis. Selanjutnya data akan disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi uraian dan penjelasan. Adapun teknik analisa data yang digunakan yaitu *Statistik Deskriptif*. Menurut Sugiyono (2012:169) "*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".

Menganalisis tanggapan dari responden penulis menggunakan pengukuran *Rating Scale*. Menurut Sugiyono (2012:113) "*rating scale* data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif". Untuk lebih jelas dapat dilihat dari uraian berikut:

1. Perhitungan untuk sub indikator:
  - a. Baik (B) =  $3 \times 3 \times 75 = 675$
  - b. Cukup Baik (CB) =  $2 \times 3 \times 75 = 450$
  - c. Tidak Baik (TB) =  $1 \times 3 \times 75 = 225$
2. Perhitungan untuk indikator:
  - a. Baik (B) =  $3 \times 18 \times 75 = 4.050$
  - b. Cukup Baik (CB) =  $2 \times 18 \times 75 = 2.700$
  - c. Tidak baik (TB) =  $1 \times 18 \times 75 = 1.350$

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 1. Transparansi

**Tabel 3.1**

**Tanggapan Responden Terhadap Transparansi**

No	Sub Indikator	Skor
1	Kemampuan Pegawai dalam memberikan Informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.	185
2	Kepastian biaya dalam setiap pengurusan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.	183
3	Kepastian mengenai prosedur pelayanan yang mudah di pahami	174

No	Sub Indikator	Skor
1	Keaktifan dari masyarakat untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan	171
2	Kesadaran dari masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan	185
3	Partisipasi dari masyarakat untuk dapat memberikan saran dan masukan mengenai pelayanan yang diberikan	188
Total Skor		544
oleh masyarakat		
Total Skor		542

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa Transparansi atas dasar pelayanan publik pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 542, dimana skor ini berada pada kategori Baik.

## 2. Akuntabilitas

**Tabel 3.2**  
**Tanggapan Responden Tentang Akuntabilitas**

No	Sub Indikator	Skor
1	Tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	157
2	Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan proses pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat	136
3	Kemampuan pegawai yang bekerja berpedoman pada aturan yang berlaku	156
Total Skor		449

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa akuntabilitas atas dasar pelayanan publik pada kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 449, dimana skor ini berada pada kategori Cukup Baik

## 3. Kondisional

**Tabel 3.3**  
**Tanggapan Responden Tentang Kondisional**

No	Sub Indikator	Skor
1	Kesesuaian antara jadwal jam kerja pegawai yang ditetapkan dengan realisasi dilapangan	135
2	Kemampuan organisasi dalam menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai	133
3	Pegawai yang mampu menerapkan budaya antrian dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat	176
Total Skor		444

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa kondisional atas dasar pelayanan publik pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur

Kota Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 444, dimana skor ini berada pada kategori Cukup Baik.

## 4. Partisipatif

**Tabel 3.4**

**Tanggapan Responden Tentang Partisipatif**

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa partisipatif atas dasar pelayanan publik pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 544, dimana skor ini berada pada kategori Baik.

## 5. Kesamaan Hak

**Tabel 3.5**

**Tanggapan Responden Tentang Kesamaan Hak**

No	Sub Indikator	Skor
1	Memberikan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan masyarakat	179
2	Kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan	190
3	Jaminan kepada setiap masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan	180
Total Skor		549

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa kesamaan hak atas dasar pelayanan publik pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 549, dimana skor ini berada pada kategori Baik.

## 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

**Tabel 3.6**

**Tanggapan Responden Tentang Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

No	Sub Indikator	Skor
1	Kerja sama yang baik antara pegawai pelayanan dengan masyarakat dalam proses pelayanan.	189
2	Keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi.	188
3	Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang.	198
Total Skor		575

Sumber Data : hasil olahan penelitian di lapangan tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa keseimbangan hak dan kewajiban atas dasar pelayanan publik pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan

Dumai Timur Kota Dumai yang terdiri dari ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 575, dimana skor ini berada pada kategori Baik.

Setelah mengetahui secara jelas mengenai asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai dilihat melalui indikator transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif dan keseimbangan hak dan kewajiban dapat dikategorikan Cukup Baik. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini:

**Tabel 3.7**  
**Rekapitulasi Asas Pelayanan Publik**  
**Pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai**  
**Timur Kota Dumai**

No	Indikator	Skor
1	Transparansi	542
2	Akuntabilitas	449
3	Kondisional	444
4	Partisipatif	544
5	Kesamaan hak	549
6	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	575
<b>Total Skor</b>		<b>3103</b>

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat rekapitulasi dari semua indikator dan dapat di kategorikan Baik, hal ini dapat dilihat dari indikator Transparansi dengan skor 542, Akuntabilitas dengan skor 449, Kondisional dengan skor 444, Partisipatif dengan skor 544, Kesamaan hak dengan skor 549, Keseimbangan hak dan kewajiban dengan skor 575.

#### **Faktor Pendukung**

Adapun faktor pendukung Asas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai yaitu:

- Adanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang.
- Adanya kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

#### **Faktor Penghambat**

Adapun faktor penghambat terhadap asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai yaitu:

- Masih kurangnya kemampuan organisasi dalam menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.
- Masih kurangnya kesesuaian antara jadwal pelayanan yang ditetapkan dengan realisasi dilapangan.

## **4. Kesimpulan**

- Asas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai dapat dikategorikan baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang penulis lakukan terhadap 6 (Enam) indikator yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, dari 75 responden diperoleh skor secara keseluruhan 3.103 dengan persentase 76,62% berada pada kategori Baik berada pada rentang skor 2.700-4.050.
- Faktor pendukung Asas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai adalah terdapatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang dan kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sedangkan faktor penghambat yaitu Kemampuan organisasi dalam menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan ketidaksesuaian antara jadwal jam kerja pegawai yang diterapkan dengan realisasi di lapangan.

## **5. Daftar Pustaka**

- Hardiansyah. Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Sinambela, Lijan Poltak, Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta, 2014.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2012.

### **UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Surat Edaran Gubernur Riau Nomor 800/BKD-khk/28.04 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Hari Jam Kerja Dilingkungan Pemerintahan Provinsi Riau
- Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai.

Peraturan Walikota Kota Dumai Nomor 72 Tahun  
2016 Tentang Kepedudukan Susunan  
Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata  
Kerja Kecamatan dan Kelurahan