

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN SUKAJADI KECAMATAN DUMAI KOTA KOTA DUMAI

¹²³NOREEN FERZA DISA, VARIZA ADITYA, LATIP

¹²³ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai
E-mail: noreenferza@gmail.com

KEYWORDS

Public Service
Administration
Human Resources

ABSTRACT

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai, (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Dalam memberikan pelayanan peran aparatur sangatlah penting, aparatur pemerintah harus melayani masyarakat dengan baik, ramah dan sopan serta tepat waktu sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun berdasarkan observasi penulis, masih ditemukan gejala masalah yaitu: Masih ditemukan kurang ketetapan waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi dan Masih ditemukan pegawai yang tidak disiplin pada jam kerja. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2017:7). Populasi ini adalah seluruh pegawai dan Masyarakat Kelurahan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dan pengambilan sampel penelitian untuk pegawai menggunakan sensus sampling dan untuk masyarakat menggunakan sampling insidental. Teknik pengumpulan data meliputi angket dan wawancara dengan analisa data menggunakan Statistik Deskriptif dengan skala pengukuran Rating Scale. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai berada pada katagori Baik, dimana dari 51 responden dengan 5 indikator pelayanan publik total skor keseluruhan variabel ini yaitu 1.540 yang dinyatakan Baik dengan Persentase 67,10%. Adapun faktor pendukung dalam Penelitian ini yaitu adanya Responsiveness dan Assurance dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Sedangkan faktor penghambat yaitu masih kurangnya Reliability dan Tangibles yang dimiliki dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu tugas pokok yang diemban oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik masih sering tidak efisien, tidak efektif, prosedur dari persyaratan pelayanan yang tidak jelas, tidak adanya kepastian waktu dan biaya, tumpang tindih pekerjaan dan diskriminasi dalam pemberian pelayanan. Didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintahan, mengingat fungsi utama pemerintah itu sendiri adalah melayani masyarakat. Dalam proses penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan kedudukan dan peranan aparatur pemerintah sangat penting dan menentukan. Hal ini dikarenakan aparatur pemerintah adalah salah satu unsur pelayanan publik pada pemerintahan suatu negara untuk menyelenggarakan pembangunan. Aparatur pemerintah adalah sebagai pelayanan masyarakat atau

publik yang dalam menjalankan tugasnya menjaga kewibawaan dan pemerintah serta menghindari serta tingkah laku yang bertentangan dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

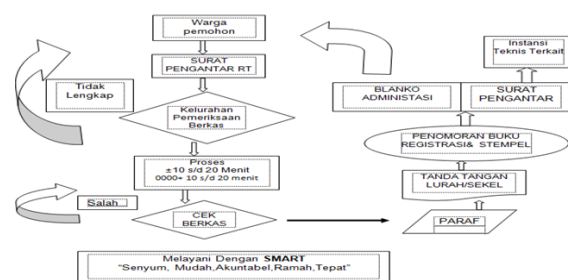
Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meski pun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan "pelayan" dan yang "dilayani". Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Seperti halnya pelayanan publik Kantor

Lurah di Kota Dumai yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasinya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdapat pada pasal 1 ayat 1 yang menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi publik maupun organisasi bisnis, Keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuan sebagaimana yang telah ditetapkan, pada kelangsungan tidak terlepas dari peran sumber daya manusia sebagai anggota organisasi yang mempunyai potensi bagi pendukung tujuan organisasi, sehingga dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia dalam suatu organisasi sebagai salah satu unsur keberhasilan atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuannya.

Menurut Peraturan Pemerintah Pasal 1 Nomor 96 Tahun 2012 Tentang 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 atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kelurahan Sukajadi merupakan salah satu dari 5 (lima) Kelurahan yang terdapat di Kecamatan Dumai Kota. Kelurahan Sukajadi sebelumnya termasuk dalam salah satu Wilayah Kelurahan Dumai Timur. Namun berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Dumai Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Kecamatan Dumai Kota dan Kecamatan Dumai Selatan Kelurahan Sukajadi termasuk dalam wilayah Kecamatan Dumai Kota. Fungsi dan tugas pemerintahan merupakan salah satu yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun prosedur alur pelayanan pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dapat dilihat pada bagan dibawah ini:

Bagan I Alur Pelayanan pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai



Sumber: Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai Tahun 2020

Dengan adanya alur pelayanan tersebut maka memudahkan segala urusan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam pelayanan administrasi. Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai ini memiliki persyaratan untuk membuat surat-surat administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pengurusannya. Sehingga masyarakat akan lebih mudah dalam menyikapi persyaratannya. Adapun jumlah pelayanan pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dari waktu ke waktu dapat dilihat pada tabel 1.1 :

Tabel 1.1 Jumlah Pelayanan 3 tahun terakhir pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan Per Tahun		
		2017	2018	2019
1.	Surat Pengantar Nikah	44	53	188
2.	Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK)	121	93	84
3.	Surat Ahli Waris	26	30	38
4.	Surat Pindah Masuk/ Datang	39	123	50
5.	Surat Pindah Keluar	131	25	79
6.	Surat Pengantar Akta Kelahiran	76	8	15
7.	SKGR (Surat Keterangan Ganti Kerugian)	47	25	15
8.	Surat Keterangan Tidak Mampu	110	139	269
9.	Surat pengantar Izin Usaha	39	45	134
10.	Surat Pengantar Kematian	47	57	39
11.	Surat Pengantar KTP	138	-	-
	Jumlah	818	598	911

Sumber data : Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu mengalami turun naiknya jumlah dari tahun ke tahun. Tahun 2017 yang berjumlah 818, tahun 2018 berjumlah 598, tahun 2019 berjumlah 911.

Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dapat dikatakan belum sepenuhnya baik, hal ini dapat dilihat dari proses pemberian pelayanan oleh pegawai Kantor Kelurahan Sukajadi tentang pengurusan jenis pelayanan yang mana dalam pengurusannya masih ditemukan adanya ketidak pastian waktu dalam pengurusan administrasi pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.

Tabel 1.2 Waktu Penyelesaian Pembuatan Pelayanan di Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian (Hari)
1.	Surat Pengantar Nikah	1 Hari
2.	Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK)	1 Hari
3.	Surat Ahli Waris	1 Hari
4.	Surat Pindah Masuk	1 Hari
5.	Surat Pindah Keluar	1 Hari
6.	Surat Pengantar Akte Kelahiran	1 Hari
7.	SKGR (Surat Keterangan Ganti Rugi)	14 Hari
8.	Surat Keterangan Tidak Mampu	1 Hari
9.	Surat Pengantar Izin Usaha	1 Hari
10.	Surat Keterangan Kematian	1 Hari

Sumber data : Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Dumai Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menjelaskan bahwa dalam pengurusan pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Dumai telah ditetapkannya waktu penyelesaian setiap pengurusan, Berdasarkan Peraturan Walikota Dumai No 14 Tahun 2018 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan administrasi Pertanahan diKecamatan dan kelurahan bahwasanya pada proses pembuatan prosedur pembuatan SKGR(Surat Keterangan ganti rugi) dan Warisan bahwa jangka waktu penyelesaian selama 14 hari kerja setelah pengukuran dan penandatanganan seluruh sempadan (persyaratan lengkap) namun pada kenyataannya didalam pelaksanaan pelayanan masih terdapatnya pegawai yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Sehingga memperlambat proses pembuatan surat yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota, Kota Dumai masih ditemukan adanya keluhan masyarakat mengenai waktu dan jam kerja pegawai dimana masih terdapatnya ketidaksesuaian jadwal masuk jam kerja serta jam istirahat pegawai. Adapun waktu dan jam kerja pegawai Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota, Kota Dumai dapat dilihat dari tabel 1.3 dibawah ini:

Tabel 1.4 Waktu dan Jam Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

No	Hari	Jam Masuk Pegawai	Jam Istirahat	Jam Pulang Pegawai
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	16:30
5.	Jumat	07:30	11.30-13.30	16:30

Sumber data : Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Dumai Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa waktu dan jam kerja pegawai yang sudah ditetapkan berdasarkan peraturan pemerintah No. 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dan Keputusan

Surat Edaran Walikota Dumai Nomor 862/DKD-PK/SE/59 Tahun 2014 Tentang Ketentuan Jam Kerja, Apel dan Izin PNS. Bersama ini ditegaskan Kembali Hal-hal Sebagai berikut: Seluruh PNS wajib masuk kerja tepat waktu, diawali dengan Apel pagi setiap hari kerja dan menaati ketentuan jam kerja, dibuktikan dengan penandatanganan/paraf daftar kehadiran seperti yang sudah dijelaskan dalam Peraturan Walikota Dumai Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Tambahan Penghasilan Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintahan Kota Dumai Pasal 7 ayat 1 dan 2 yaitu: (1) Tambahan penghasilan berdasarkan tempat bertugas dipotong sebesar Rp.50.000,- perhari bila PNS tidak melakukan Apel bulanan, atau upacara memperingati hari besar nasional, maupun acara lain yang mewajibkan kehadiran PNS yang dibuktikan dengan daftar absensi, yaitu mulai dari hari senin sampai dengan hari Jum'at. Untuk waktu kerja pegawai masuk pada jam 07:30 WIB dan pada waktu jam masuk kerja tersebut jam pelayanan dimulai, dan pelayanan berakhir pada jam 16:00 dari hari Senin sampai dengan hari Rabu. Sedangkan hari Kamis dan Jum'at sampai jam 16:30 WIB.

Penulis melakukan observasi Hari Jumat tanggal 1 November Pukul 14.30 penulis menemukan adanya pegawai di Kantor Lurah Sukajadi tidak datang tepat waktu bahkan ada yang tidak kembali ke Kantor tanpa alasan yang jelas. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.”**

Perumusan Masalah

1. Masih kurang ketetapan waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi
2. Masih ditemukan pegawai yang tidak disiplin pada jam kerja

Berdasarkan gejala-gejala yang penulis kemukakan diatas maka penulis merumuskan pokok permasalahan yaitu : **“Bagaimana Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai?”**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu mau pun organisasi. Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2016:2), Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di

maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Menurut Surjadi (2012:19), Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang, kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

Menurut Siti Maryam, N (2017:2) Mengatakan bahwa pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi.

Menurut Rukayat (2018:2) Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Patton dalam Sinambela (2017:9), ada empat sikap yang harus di pahami pegawai agar menghasilkan layanan sepenuh hati, yaitu :

- a. *Passionate* (kegairahan), yang menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri dan orang lain.
- b. *Progressive* (progresif), yaitu penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi.
- c. *Proactive* (proaktif), artinya untuk menciptakan kualitas layanan yang bagus diperlukan inisiatif yang tepat dan tidak hanya berdiam diri, menanti disuruh melakukan sesuatu bila diperlukan.
- d. *Positive* (positif), yakni berlaku positif dan mau melapangkan perasaan dan pikiran untuk berpikir positif terhadap sesuatu hal agar dapat dunia dan orang-orang yang ada didalamnya dengan perspektif berbeda.

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2017:7) berpendapat terdapat Lima Indikator Pelayanan Publik, yaitu: *Reliability* : Yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar. *Tangibles* : Yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. *Responsiveness* : Yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. *Assurance* : Yang ditandai dengan perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. *Empati* : Yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan

pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni yang terdiri dari 12 asas :

- a. Asas kepentingan umum,
- b. Asas kepastian hukum,
- c. Asas kesamaan hak,
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. Asas keprofesionalan,
- f. Asas partisipatif,
- g. Asas persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif,
- h. Asas keterbukaan,
- i. Asas akuntabilitas,
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. Asas ketepatan waktu,
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2. Metode

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai yang beralamat di Jalan Paris . Adapun dasar pertimbangan penulis mengambil Lokasi penelitian pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai, karena Kantor Kelurahan Sukajadi adalah organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan kependudukan dengan jumlah penduduk sebanyak 9,761 Orang/jiwa. Dengan penduduk yang banyak maka diperlukan penertiban administrasi dan pelayanan dari Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.

Untuk meneliti Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kota Dumai penulis menggunakan Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2017:7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik Kantor Kelurahan Sukajadi Kota Dumai dapat dilihat melalui indikator sebagai berikut:

1. *Reliability* yaitu kemampuan Kantor Kelurahan Sukajadi Kota Dumai dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - a. Terdapat pelayanan yang tepat waktu.
 - b. Terdapatnya pelayanan yang berdasarkan prosedur.
 - c. Terdapatnya kepastian biaya dalam setiap jenis pelayanan.
2. *Tangibles*, yaitu dapat mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki untuk menciptakan pelayanan yang unggul pada masyarakat.
 - a. Terdapatnya fasilitas kerja yang mendukung proses pelayanan.

- b. Terdapatnya pegawai yang disiplin dalam bekerja.
 - c. Terdapatnya suasana nyaman dalam memberikan pelayanan.
3. Responsiveness, yaitu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan pegawai yang mengerti terhadap segala keluhan yang di sampaikan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kota Dumai
 - a. Terdapatnya daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Adanya perhatian pegawai dalam pemberian kemudahan pelayanan kepada masyarakat.
 - c. Terdapatnya kemampuan pegawai dalam memberikan solusi keluhan yang disampaikan masyarakat.
 2. Assurance, yaitu Pelayanan pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kota Dumai harus senantiasa melakukan tindakan yang baik sebagai kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - a. Terdapatnya kemudahan akses atas informasi pelayanan.
 - b. Terdapatnya pemberian pelayanan yang tidak diskriminasi.
 - c. Terdapatnya ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan.
 3. Empati, yaitu adanya sikap peduli kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan yang baik.
 - a. Terdapatnya pegawai untuk menghargai setiap masyarakat dalam pengurusan pelayanan.
 - b. Terdapatnya pegawai yang mendahulukan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi.
 - c. Terdapatnya komunikasi dari pegawai dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Setelah data yang diperlukan terkumpul, maka selanjutnya akan dilakukan pengelompokan data yang sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan. Selanjutnya data tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel yang di lengkapi dengan uraian dan penjelasan. Pelaksanaan data akan dilakukan secara *Statistik Deskriptif* digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Adapun Menurut Sugiyono (2017:113), *Rating Scale* yaitu teknik pengukuran yang menafsirkan data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Dalam model *Rating Scale*, responden tidak akan menjawab dari data kualitatif yang sudah tersedia tersebut tetapi

menjawab salah satu dari jawaban kuantitatif yang telah disediakan..

3. Hasil dan Pembahasan

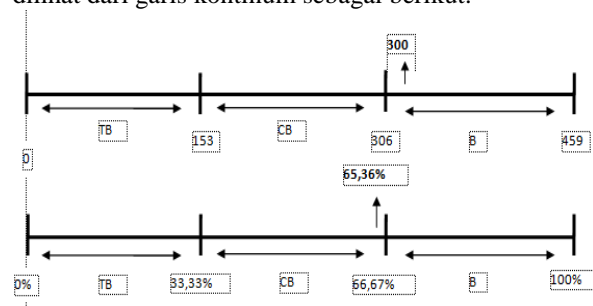
1. Reliability

Tabel 3.1 Tanggapan Responden Terhadap *Reliability* pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

No	Sub Indikator	Skor
1	Terdapatnya Pelayanan yang tepat waktu	86
2	Terdapatnya pelayanan yang berdasarkan prosedur	108
3	Terdapatnya kepastian biaya dalam setiap jenis pelayanan	106
Total Skor		300

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2021

Dari Tabel 3.1 di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari indikator *Reliability* dapat dikategorikan Cukup Baik, dilihat dari tiga sub indikator yaitu Terdapatnya Pelayanan yang tepat waktu diperoleh skor sebanyak 86, Terdapatnya pelayanan yang berdasarkan prosedur diperoleh skor sebanyak 108, Terdapatnya kepastian biaya dalam setiap jenis pelayanan diperoleh skor 106, yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 300 berada pada kategori Cukup Baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dikatakan bahwa tanggapan responden tentang *Reliability* berada pada kategori Cukup baik, dengan total skor 300 diantara rentang skor 306 - 459 dengan persentase 65,36% pada rentang 66,67% - 100% yang berada pada kategori Cukup Baik.

2. Tangibles

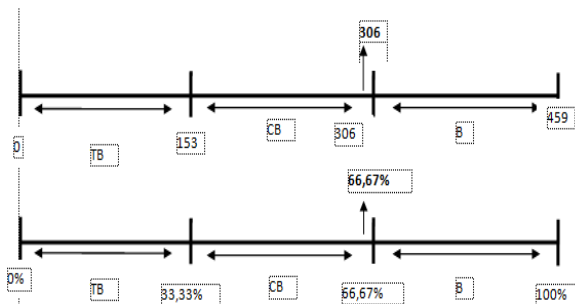
Tabel 3.2 Tanggapan Responden Terhadap *Tangibles* pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

No	Sub Indikator	Skor
----	---------------	------

1	Terdapatnya fasilitas kerja yang mendukung proses pelayanan	110
2	Terdapatnya pegawai yang disiplin dalam bekerja	86
3	Terdapatnya suasana nyaman dalam memberikan pelayanan	110
Total Skor		306

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

Dari Tabel 3.2 di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari indikator *Tangibles* dapat dikategorikan Cukup Baik, dilihat dari tiga sub indikator yaitu Terdapatnya fasilitas kerja yang mendukung proses pelayanan diperoleh skor sebanyak 110, Terdapatnya pegawai yang disiplin dalam bekerja diperoleh skor sebanyak 86, Terdapatnya suasana nyaman dalam memberikan pelayanan diperoleh skor sebanyak 110, yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 306 berada pada kategori Cukup Baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dikatakan bahwa tanggapan responden tentang *Tangible* berada pada kategori Cukup baik, dengan total skor 306 diantara rentang skor 306 - 459 dengan persentase 66,67% pada rentang 66,67% - 100% yang berada pada kategori Cukup Baik.

3. Responsives

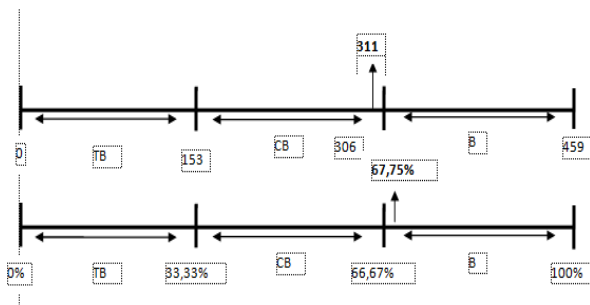
Tabel 3.3
 Tanggapan Responden Terhadap *Responsiveness* pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

No	Sub Indikator	Skor
1	Terdapatnya daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	103
2	Adanya perhatian pegawai dalam pemberian kemudahan pelayanan kepada masyarakat.	107
3	Terdapatnya kemampuan pegawai dalam	101

	memberi solusi keluhan yang disampaikan masyarakat	
Total Skor		311

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

Berdasarkan Tabel 3.3 di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari indikator *Tangibles* dapat dikategorikan Cukup Baik, dilihat dari tiga sub indikator yaitu Terdapatnya fasilitas kerja yang mendukung proses pelayanan diperoleh skor sebanyak 110, Terdapatnya pegawai yang disiplin dalam bekerja diperoleh skor sebanyak 86, Terdapatnya suasana nyaman dalam memberikan pelayanan diperoleh skor sebanyak 110, yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 306 berada pada kategori Cukup Baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dikatakan bahwa tanggapan responden tentang *Responsiveness* berada pada kategori Baik, dengan total skor 311 diantara rentang skor 306 - 459 dengan persentase 77,5% pada rentang 66,67% - 100% yang berada pada kategori Baik.

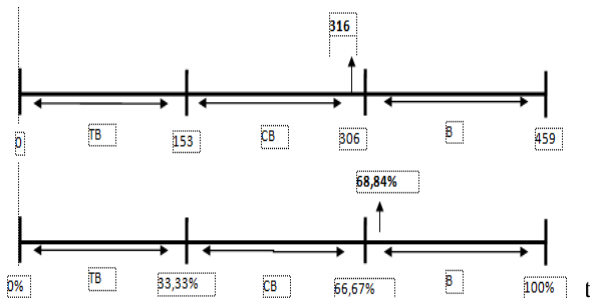
4. Assurance

Tabel 3.4
 Tanggapan Responden Terhadap *Assurance* pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

No	Sub Indikator	Skor
1	Terdapatnya kemudahan akses dalam memperoleh informasi pelayanan	100
2	Terdapatnya pemberian pelayanan dengan tidak diskriminasi	112
3	Terdapatnya ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan	104
Total Skor		316

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

Berdasarkan Tabel 3.4 dapat dilihat dari indikator *Assurance* dapat dikategorikan Baik, dilihat dari tiga sub indikator yaitu Terdapatnya kemudahan akses dalam memperoleh informasi pelayanan diperoleh skor sebanyak 100, Terdapatnya pemberian pelayanan dengan tidak diskriminasi diperoleh skor sebanyak 112, Terdapatnya ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan diperoleh skor sebanyak 104, yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 316 berada pada kategori Baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari garis kontinum sebagai berikut:



dikatakan bahwa tanggapan responden tentang *Assurance* berada pada kategori Baik, dengan total skor 316 diantara rentang skor 306 - 459 dengan persentase 68,84% pada rentang 66,67% - 100% yang berada pada kategori Baik.

5. Empati

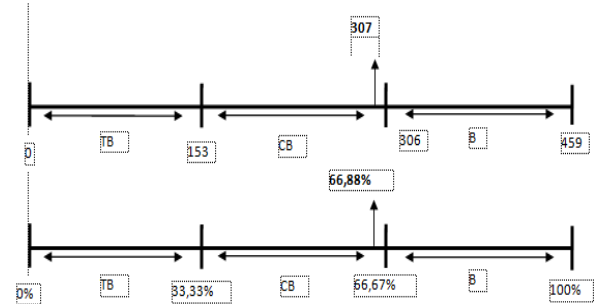
Tabel 3.5
Tanggapan Responden Terhadap Empati pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

No	Sub Indikator	Skor
1	Terdapatnya pegawai untuk menghargai setiap masyarakat dalam pengurusan pelayanan	108
2	Terdapatnya pegawai yang mendahulukan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi.	95
3	Terdapatnya komunikasi dari pegawai dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan	104
Total Skor		307

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

Dari Tabel 3.5 di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari indikator Empati dapat dikategorikan Baik, dilihat dari tiga sub indikator yaitu Terdapatnya pegawai untuk menghargai setiap masyarakat dalam pengurusan pelayanan diperoleh skor sebanyak 108, Terdapatnya pegawai yang mendahulukan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi diperoleh skor sebanyak 95, Terdapatnya

komunikasi dari pegawai dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan diperoleh skor sebanyak 104, yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 307 berada pada kategori Baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari garis kontinum sebagai berikut :



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dikatakan bahwa tanggapan responden tentang Empati berada pada kategori Baik, dengan total skor 307 diantara rentang skor 306 - 459 dengan persentase 66,88% pada rentang 66,67% - 100% yang berada pada kategori Baik.

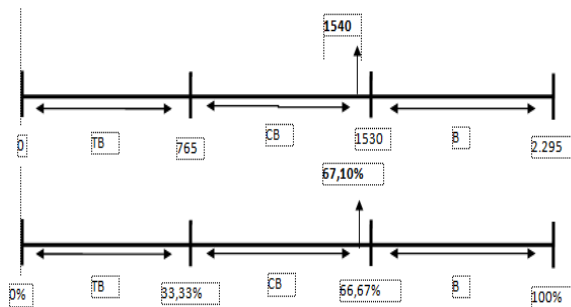
Berikut rekapitulasi jawaban responden berdasarkan uraian dari ke-lima indikator Analisis Pelayanan Publik pada Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 3.6 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Total Indikator Analisis Pelayanan Publik Pada Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

No	Indikator	Jumlah Skor
1	<i>Reliability</i>	300
2	<i>Tangible</i>	306
3	<i>Responsiveness</i>	311
4	<i>Assurance</i>	316
5	Empati	307
Total Skor		1540

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel Rekapitulasi 3.6 dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dapat dikategorikan Baik. Kenyataan ini terbukti dalam penelitian yang dilakukan terhadap 5 (Lima) indikator dan 15 Sub indikator dengan total skor jawaban sebanyak 1.540 untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum sebagai berikut :



Dari kontinum di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden tentang 5 (Lima) Indikator diatas, Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai diperoleh skor 1.540 dengan persentase (67,10%). Hal ini memperlihatkan dengan jelas bahwa Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai Baik.

Faktor Pendukung

- Terdapatnya Responsiveness dalam Pelayanan Publik Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai hal ini dapat dilihat dari daya tanggap aparatur dalam memberikan solusi keluhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Terdapatnya Assurance dalam Pelayanan Publik Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai hal ini dapat dilihat dari ketelitian dan tidak diskriminasi nya aparatur dalam memberikan pelayanan.

Faktor Penghambat

- Masih Kurang *Realibility* yang dimiliki dalam Pelayanan Publik Pada Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai, hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kelurahan masih ada yang tidak tepat waktu.
- Masih kurang *Tangible* yang dimiliki dalam Pelayanan Publik Pada Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai, hal ini dapat dilihat disiplin pegawai yang datang tidak tepat waktu sehingga tidak sesuai jam pelayanan yang sudah ditetapkan.

4. Kesimpulan

- Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dikategorikan Baik, Kenyataan ini terbukti dari penelitian yang dilakukan terhadap 5 (Lima) indikator yaitu *Realibility*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empati*. Dalam

Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dari 51 responden diperoleh total skor secara keseluruhan sebanyak 1540 (67,10%) berada pada katagori Baik.

- Faktor Pendukung dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai yaitu terdapatnya *Responsiveness* dalam melakukan Pelayanan dapat dilihat dari daya tanggap aparatur dalam memberikan solusi keluhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan Terdapatnya Assurance dalam Pelayanan Publik Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai hal ini dapat dilihat dari ketelitian dan tidak diskriminasi nya aparatur dalam memberikan pelayanan. Sedangkan Faktor Penghambat pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai masih kurangnya *Realibility* yang dimiliki dalam Pelayanan Publik Pada Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai, hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kelurahan masih ada yang tidak tepat waktu dan masih kurangnya *Tangibles* yang dimiliki dalam Pelayanan Publik Pada Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai, hal ini dapat dilihat disiplin pegawai yang datang tidak tepat waktu sehingga tidak sesuai jam pelayanan yang sudah ditetapkan.

5. Ucapan Terima Kasih

Disarankan Kepada Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai untuk lebih memperhatikan pegawai dan memberikan arahan kepada pegawai yang sering datang tidak tepat waktu dan pulang sesuai jam yang ditentukan sehingga masyarakat yang ingin mengurus administrasi tidak harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Sukajadi ini.

Disarankan Kepada Lurah dan pegawai Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai untuk dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan kepastian waktu penyelesaian pengurusan dokumen masyarakat dan menyelesaikan pengurusan dokumen masyarakat lebih tepat waktu.

6. Daftar Pustaka

- Afrizal, D., Effendi, N., & Handayani, P. (2019). Upaya Pemberian Pelayanan Publik di Upt Puskesmas Balai Makam Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Niara*, 12(1), 69-78.

- Ahmad, Jamaludin. 2015. Metode Penelitian Administrasi Publik, Yogyakarta: Grava Media.
- Amin, Ibrahim. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasi. Bandung: Mandar Maju
- Atthahara, H. 2018. Inovasi Pelayanan Publik berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta : Jurnal Politikum Indonesia,3(1),66.
- Bambang,Istianto, 2011. Manajemen Pemerintahan: Dalam Perspektif Pelayanan Publik, Edisi Ke 2, Jakarta: Mitra Wacana Media
- Deddy Mulyadi, 2016, Administrasi Publik dan Pelayanan Publik, Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli,Inklusi, Dan Kolaborasi. Yogyakarta: Gadjra Mada University Press.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Geva Media
- Irawan, A.(2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).MADANI jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan, 10(3), 86-101.
- Komarudin, 2014. Reformasi Birokrasi dan Pelayanan publik. Genesindo
- Lauma, R., Pangemanan, S.,& Sampe, S. 2019. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik(Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mangondow Utara). Jurnal eksekutif,3(3).
- Mahmudi.2010.Manajemen Kerja Sektor Publik. Yogyakarta: Edisi Kedua Upp Stim Ykpn.
- Moenir.2006. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri di kota bandung.
- Putra, R.M.D. 2018. Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Healt di Kota Surabaya). Jurnal Fis.an. Universitas Air Langga
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2016. Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Cetakan Ke-14 Pustaka Pelajar.
- Rukayat, Y . (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu. Jurnal ilmiah magister administrasi, 11(2).
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siti Maryam, N.(2017). Mewujudkan *Good Governance* melalui pelayanan publik. Jipsi-jurnal ilmu politik dan komunikasi UNIKOM,6.
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Administrasi, Bandung: Alfabeta.
- Surjadi, 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Bandung: Refika Aditama.
- Walangitan, O. F. 2018. Analisa Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. Jurnal Administrasi Publik, 2.
- Yuniko, F. T., & Putra, F. K. 2019. Penerapan Teknologi Informasi Web Programing Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Dalam Bidang Kebijakan Administrasi Kependudukan. Joisie (jurnal of Information Systems and Informatics Engineering),1(1), 13-19.

Peraturan-peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah (PERDA) Kota Dumai Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Kecamatan Dumai Kota dan Kecamatan Dumai Selatan Kelurahan Sukajadi termasuk dalam wilayah Kecamatan Dumai Kota.
- Peraturan Walikota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.
- Walikota Dumai No 14 Tahun 2018 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan administrasi Pertanahan dikecamatan dan kelurahan.
- Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Walikota Dumai Nomor 862/DKD-PK/SE/59 Tahun 2014 Tentang Ketentuan Jam Kerja, Apel dan Izin PNS.
- Peraturan Walikota Dumai Nomor 3 Tahun 2014 Pasal 7 ayat 1 dan 2 Tentang Tambahan Penghasilan Bagi Pegawai Negri Sipil

di Lingkungan Pemerintahan Kota
Dumai.