

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

<sup>1</sup>Andi Nur Hanisa, Hildawati

<sup>1</sup>. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Riau, Indonesia  
Telp: -  
E-mail: -

### KEYWORDS

*Prinsip Pelayanan Publik*

### ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Kelurahan Sukajadi merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi. Dalam melakukan pelayanan aparatur pemerintah harus melayani masyarakat dengan baik, ramah dan sopan, sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Namun dari penelitian yang penulis temukan ada beberapa gejala masalah yaitu ketidaksesuaian dari segi waktu pengurusan pelayanan dan masih ditemukan jam kerja pegawai yang tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan gejala masalah di atas, dapat dirumuskan masalah yaitu **Bagaimana Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai**. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai, untuk mengetahui Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Komarudin (2014:28-29) Prinsip Pelayanan Publik, dengan 10 indikator yaitu: Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan, Kenyamanan. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai dan masyarakat Kelurahan Sukajadi dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling jenuh* untuk pegawai dan teknik *accidental 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 *Rating scale*.

Hasil penelitian menunjukkan kategori Baik. Menggunakan 10 indikator dan 30 sub indikator dengan responden sebanyak 51 orang diperoleh total skor 3.195 (69,61%). Adapun Faktor Pendukung dalam penelitian ini yaitu Terdapatnya Keamanan dan Terdapatnya Akurasi dalam pelaksanaan pelayanan. Sedangkan Faktor Penghambat yaitu masih kurangnya Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan dan Masih Kurangnya Kejelasan dalam pelaksanaan prinsip pelayanan publik.

### 1. Pendahuluan

Dalam 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 perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

1. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang menjadi kebutuhan publik.
2. Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

3. Pelayanan Administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik.

Salah satu instansi pemerintah yang dinyatakan sebagai pelayanan publik dan mengurus segala keperluan masyarakat serta berhubungan langsung dengan masyarakat adalah Kantor Kelurahan yang melayani keperluan masyarakat serta berhubungan langsung dengan masyarakat terkait dalam bidang administrasi kependudukan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan yang tercantum pada Bab IV Kelurahan pasal 15:

1. Kelurahan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf h, merupakan perangkat

- kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagai tugas Camat.
2. Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh Kepala Kelurahan yang disebut Lurah selaku perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Camat.
  3. Struktur Organisasi Kelurahan terdiri dari: Lurah, Sekretariat, Seksi Pemerintah, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial; dan Seksi Ketentraman Dan Ketertiban.
  4. Bagan Struktur Organisasi Kelurahan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.
- Pasal 16 ayat 3 huruf a, menjelaskan bahwa Lurah mempunyai tugas membantu Camat dalam:
- a. Melaksanakan Kegiatan Pemerintahan di wilayah kelurahan;
  - b. Melakukan pemberdayaan masyarakat;
  - c. Melaksanakan pelayanan masyarakat
  - d. Memelihara ketentraman dan ketertiban umum;
  - e. Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum; dan
  - f. Menyiapkan bahan-bahan tugas lain yang diberikan Camat sesuai dengan lingkup tugasnya.

Fungsi dan tugas pemerintahan merupakan salah satu yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Alur pelayanan dan syarat-syarat untuk pengurusan tidak ada dipaparkan di ruangan kantor Lurah tersebut sehingga masyarakat bingung kemana arah terlebih dahulu yang mau dituju.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada kantor Lurah 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.

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 23 Juli 2020 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.

Penulis mendapatkan tanggapan dari salah satu masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai Jumat, 24 Juli 2020 dengan bapak Rahmat (40 tahun). "Saya merasa kesal dengan jam pelayanan di Kantor Lurah Sukajadi ini karena tidak adanya kejelasan waktu jam kerja dan jam masuk setelah istirahat pegawai. Saya ingin mengurus Surat Pengantar Keterangan Tidak Mampu, saya sudah dari tadi di sini dari jam 08:15 tetapi sampai sekarang sudah jam 09:00 masih belum ada pegawai yang datang".

Pada Senin, 27 Juli 2020 penulis melakukan wawancara kepada pegawai yang bekerja di Kantor Lurah Sukajadi ini yang bernama Ibu DEBI NURULISA PUTRI, S.STP. "Kantor Kelurahan Sukajadi ini dan staffnya datang tidak tepat waktu karena ada urusan yang harus dilakukan seperti ibu-ibu yang sudah berkeluarga pagi-pagi mereka mengurus anak dan suami mereka dulu baru mereka pergi bekerja, adanya acara rapat, pesta keluarga pegawai dan karna sedikitnya masyarakat yang melakukan pelayanan pada siang hari bisa di bilang satu atau dua orang saja, itupun hanya menjemput berkas mereka yang sudah selesai.

Pada hari yang sama penulis juga melakukan wawancara kepada Bapak Lurah Kantor Lurah Sukajadi yang bernama Bapak M. ALI IMRAN, S.Kom.M.IP di Kantor Lurah Sukajadi ini mengenai tidak jelasnya jam kerja atau jam buka tutupnya Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.

“Saya menjadi Lurah di Kantor Lurah Sukajadi ini baru beberapa bulan belum sampai satu tahun, jadi untuk mengenai masalah keluhan masyarakat tentang tidak jelasnya jam kerja pegawai pada Kantor Lurah ini dan adanya pegawai yang datang terlambat datang ke kantor. Saya mungkin kurang tegas kepada pegawai saya sehingga mereka sering terlambat dan saya kurang mengawasi pegawai saya, seperti yang kamu tau kalau Lurah jarang berada di Kantor dan sering melakukan kegiatan di luar, untuk kedepannya saya akan lebih tegas dalam mengawasi pegawai saya untuk tidak terlambat lagi di dalam masuk jam kerja.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai**”

## 2. Metodologi

Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dan dengan melakukan penganalisisan secara *statistic deskriptif*. Penelitian dengan penelitian *statistic deskriptif* disini dimaksud untuk mendeskripsikan data penelitian sesuai indikator-indikator yang telah diteliti, disamping melakukan analisis hasil penelitian akan diterjemahkan dan diuraikan secara kualitatif sehingga diperoleh gambaran mengenai situasi-situasi atau peristiwa-peristiwa yang terjadi dilapangan. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui Prinsip Pelayanan pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai menggunakan konsep teori Komarudin yang akan di operasionalkan yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan. Teknik mengumpulkan data yaitu observasi, Angket/kuesioner, interview (wawancara). Adapun data yang diperlukan penulis dalam penelitian yaitu Di mana data yang diperlukan berkaitan langsung dengan penelitian di Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai, Pegawai dan Honorer serta masyarakat yang berada di Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penelitian ini dilakukan selama 22 hari kerja,

sehingga 1 hari kerja penulis mendapatkan sebanyak 2 orang sebagai sampel penelitian. Teknik analisa data dalam penelitian ini, Penelitian dengan penelitian *statistic deskriptif* disini dimaksud untuk mendeskripsikan data penelitian sesuai indikator-indikator yang telah diteliti, disamping melakukan analisis hasil penelitian akan diterjemahkan dan diuraikan secara kualitatif sehingga diperoleh gambaran mengenai situasi-situasi atau peristiwa-peristiwa yang terjadi dilapangan.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### A. Identitas Responden

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, maka terlebih dahulu penulis akan memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Analisis Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dengan jumlah responden sebanyak 51 orang yang terdiri dari pegawai sebanyak 7 orang dan masyarakat sebanyak 44 orang. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana latar belakang responden yang dijadikan objek penelitian oleh penulis, sehingga diharapkan mampu memberikan jawaban terhadap permasalahan yang menjadi tujuan dari penelitian penulis. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

#### 1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

Dalam penelitian yang penulis lakukan terhadap Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai, penulis mengambil seluruh Pegawai sebagai objek penelitian termasuk juga masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden penelitian. 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 (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1.	Laki-laki	4	24	28	54,90
2.	Perempuan	3	20	23	45,10
Jumlah		7	44	51	100

Sumber data: Hasil olahan data lapangan, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel III.1 di atas, dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 28 orang (54,90%), sedangkan responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 23 orang (45,10%).

## 2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

Perbedaan tingkat umur merupakan salah satu bahan pengetahuan dan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan menentukan sikap kondisi layak dalam merespon sesuai kapasitas kebijakan usia yang matang sesuai umur responden yang bertingkat dari usia 20-60 Tahun. Penulis dapat menggambarkan perbedaan tingkat umur yang menjadi responden penelitian. Untuk mengetahui lebih jelasnya tentang perbedaan tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel III.2**  
**Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur**

No	Tingkat Umur	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1	20 – 30	2	16	18	35,30
2	31 – 40	-	9	9	17,64
3	41 – 50	5	9	14	27,45
4	51 – 60	-	10	10	19,61
Jumlah		7	44	51	100

Sumber data: Hasil olahan data lapangan, Tahun 2020

Berdasarkan tabel III.2 di atas dapat dijelaskan bahwa responden yang berumur antara 20-30 tahun berjumlah 18 orang (35,30%), kemudian responden yang berumur 31-40 sebanyak 9 orang (17,64%), selanjutnya responden yang berumur 41-50 sebanyak 14 orang (27,45%), dan yang berumur 51-60 sebanyak 10 orang (19,61%)

## 3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

Perbedaan tingkat pendidikan merupakan salah satu gambaran untuk bisa menilai kecakapan dan kemampuan dalam memahami kondisi proses penerima dan pemberi pelayanan dari pihak yang mengemban tanggung jawab. Dengan adanya perbedaan tingkat pendidikan dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari penelitian penulis.

Untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel tersebut:

**Tabel III.3**  
**Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai**

N	Tingkat	Responden		
---	---------	-----------	--	--

o	Pendidikan	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase (%)
1	S2	3	-	3	5,88
2	S1	4	4	8	15,69
3	D3	-	-	-	-
4	SLTA	-	20	20	39,21
5	SLTP	-	12	12	23,53
6	SD	-	8	8	15,69
Jumlah		7	44	51	100

Sumber data: Hasil olahan data lapangan, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel III.3 di atas dapat dijelaskan responden yang memiliki tingkat pendidikan S2 berjumlah sebanyak 3 orang (5,88%), selanjutnya yang memiliki tingkat pendidikan S1 berjumlah sebanyak 8 orang (15,69%), yang memiliki tingkat pendidikan SLTA berjumlah 20 orang (39,21%), yang memiliki tingkat pendidikan SLTP berjumlah sebanyak 12 orang (23,53%), sedangkan yang memiliki tingkat pendidikan SD berjumlah 8 orang (15,69%).

## B. Analisis Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

Penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini akan penulis sajikan data hasil temuan selama di lapangan yang nantinya akan dilakukan penganalisaan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang penulis paparkan pada Bab I.

Dalam penelitian ini penulis akan menganalisa data hasil penelitian di lapangan, data yang diperoleh merupakan hasil angket yang disebarkan kepada responden penelitian yaitu seluruh pegawai dan honorer di Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai serta masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi selama penulis melakukan penelitian, dan semua data yang diperoleh akan diolah sesuai dengan analisa data yang didasarkan pada indikator-indikator pengukuran. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 51 orang yang terdiri dari pegawai dan honorer di Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai serta masyarakat yang melakukan pengurusan.

sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan terhadap Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai maka penulis akan mengukur Prinsip Pelayanan Publik berdasarkan Teori yang dikemukakan Komarudin (2014:28-29) Prinsip Pelayanan Publik memiliki Sepuluh indikator yaitu:



### 1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Untuk melihat Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dapat dilihat dari indikator Kesederhanaan, penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian yaitu:

a. Terdapatnya kesederhanaan prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat dalam pengurusan.

Yang dimaksud dengan kesederhanaan prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat dalam pengurusan yaitu pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dalam memberikan pelayanan dengan melaksanakan prosedur pelayanan publik dengan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Terdapatnya kemudahan dalam persyaratan penyelesaian pelayanan

Yang dimaksud dengan kemudahan dalam persyaratan penyelesaian yaitu dalam sebuah pengurusan administrasi di organisasi pegawai memberikan penjelasan tentang persyaratan yang harus dilengkapi dalam pengurusan administrasi agar penyelesaian pelayanan yang dilakukan tercapai.

c. Terdapatnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur pelayanan.

Yang dimaksud dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur yaitu pegawai yang bekerja pada Kantor Lurah Sukajadi Kota Dumai dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada, agar proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat berjalan dengan baik dan tidak ada hambatan dalam penyelesaian kerja.

Dimana ketiga sub indikator tersebut akan mempengaruhi prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai untuk lebih jelasnya mengenai indikator Kesederhanaan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel III.4**

**Tanggapan Responden Terhadap Kesederhanaan pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai**

No	Sub Indikator	Skor
1	Terdapatnya kesederhanaan prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat dalam pengurusan	116

2	Terdapatnya kemudahan dalam persyaratan penyelesaian pelayanan	111
3	Terdapatnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan	111
Total Skor		338

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2020

Dari tabel di III.4 di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari indikator kesederhanaan dapat dikategorikan Baik, dilihat dari tiga sub indikator yaitu Terdapatnya kesederhanaan prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat dalam pengurusan diperoleh skor sebanyak 116, Terdapatnya kemudahan dalam persyaratan penyelesaian pelayanan diperoleh skor sebanyak 111, Terdapatnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan diperoleh skor sebanyak 111, yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 338 berada pada kategori Baik.

### 2. Kejelasan

Yaitu usaha pegawai Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan jelas mengenai pemenuhan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, dan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan, serta memberi informasi yang jelas mengenai biaya pelayanan publik.. Kejelasan dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator yaitu :

a. Terdapatnya kejelasan tentang alur dan tata cara pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Yang di maksud dengan kejelasan tentang alur dan tata cara pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah pegawai Kelurahan Sukajadi Kota Dumai harus memberikan sebuah kejelasan tentang alur dan tata cara pelayanan yang ada di Kantor Lurah Sukajadi Kota Dumai tersebut.

b. Terdapat kejelasan informasi mengenai biaya pelayanan dan tata cara pembayaran yang jelas.

Yang dimaksud dengan kejelasan informasi mengenai biaya pelayanan dan tata cara pembayaran yang jelas yaitu dalam pemberian pelayanan pada Kantor Kelurahan Sukajadi diperlukan kepastian biaya dalam setiap pengurusan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu aparaturnya Kantor Lurah Sukajadi harus memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai biaya pelayanan dan tata cara pembayaran sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- c. Terdapatnya kejelasan tentang persyaratan dalam pengurusan administrasi.

Yang dimaksud dengan kejelasan tentang persyaratan dalam pengurusan administrasi. Artinya kegiatan dalam administrasi pelayanan yang ada di Kantor Lurah Sukajadi Kota Dumai. Organisasi tersebut harus memberikan sebuah kejelasan tentang apa saja persyaratan di dalam melakukan sebuah pelayanan ada, agar dalam pengurusan administrasinya bisa lancar dan tidak ada hambatan.

untuk lebih jelasnya mengenai indikator kejelasan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel III.5**

**Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Dumai**

No	Sub Indikator	Skor
1	Terdapatnya kejelasan tentang alur dan tata cara pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	104
2	Terdapatnya kejelasan informasi mengenai biaya pembayaran dan tata cara pembayaran yang jelas	88
3	Terdapatnya kejelasan tentang persyaratan dalam pengurusan administrasi	90
Total Skor		282

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2020

Dari tabel di III.5 di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari indikator kejelasan dapat dikategorikan Cukup Baik, dilihat dari tiga sub indikator yaitu Terdapatnya kejelasan tentang alur dan tata cara pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diperoleh skor sebanyak 104 Terdapatnya kejelasan informasi mengenai biaya pembayaran dan tata cara pembayaran yang jelas diperoleh skor sebanyak 88, Terdapatnya kejelasan tentang persyaratan dalam pengurusan administrasi diperoleh skor sebanyak 90, yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 282 berada pada kategori Cukup Baik.

**3. Kepastian Waktu**

Kepastian waktu adalah dalam melaksanakan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.. kepastian waktu dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator yaitu :

- a. Terdapatnya kesesuaian antara waktu pelayanan yang ditetapkan dengan realisasi lapangan.

Yang dimaksud dengan kesesuaian antara waktu pelayanan yang ditetapkan dengan realisasi lapangan yaitu pegawai Kantor Lurah Sukajadi

Kota Dumai harus mampu memberikan kepastian waktu kepada masyarakat untuk penyelesaian suatu pengurusan yang ditetapkan. Dan tidak menunda-nunda waktu penyelesaian dalam pelayanan.

- b. Terdapatnya pelaksanaan yang diterima masyarakat sesuai dengan standar waktu pelayanan.

Yang dimaksud dengan pelaksanaan yang diterima masyarakat sesuai dengan waktu pelayanan yaitu pegawai Kantor Lurah harus bisa menyelesaikan sebuah pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan sehingga masyarakat bisa menerima pelayanan dengan tepat waktu.

- c. Terdapatnya kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan tidak menunda waktu pelaksanaan.

Yang dimaksud dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan tidak menunda waktu pelaksanaan yaitu pegawai Lurah Sukajadi harus mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada masing-masing pegawai dengan baik. Adanya kemampuan bekerja dengan cepat dan tepat sehingga pegawai memberikan kepuasan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan karena pekerjaan yang dilakukan pegawai sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Dimana ketiga sub indikator tersebut akan mempengaruhi prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai untuk lebih jelasnya mengenai indikator Kepastian Waktu dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel III.6**

**Tanggapan Responden Terhadap Kepastian Waktu pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai**

No	Sub Indikator	Skor
1	Terdapatnya kesesuaian antara waktu pelayanan yang ditetapkan dengan realisasi lapangan	88
2	Terdapatnya pelaksanaan yang diterima masyarakat sesuai dengan standar waktu pelayanan	104
3	Terdapatnya kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan tidak menunda waktu pelaksanaan	106
Total Skor		298

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2020

Dari tabel di III.6 di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari indikator *Kepastian Waktu* dapat

dikategorikan Cukup Baik, dilihat dari tiga sub indikator yaitu Terdapatnya kesesuaian antara waktu pelayanan yang ditetapkan dengan realisasi lapangan diperoleh skor sebanyak 88, Terdapatnya pelaksanaan yang diterima masyarakat sesuai dengan standar waktu pelayanan diperoleh skor sebanyak 104, Terdapatnya kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan tidak menunda waktu pelaksanaan diperoleh skor sebanyak 106, yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 298 berada pada kategori Cukup Baik.

#### 4. Akurasi

Yaitu usaha pegawai Kantor Lurah Sukajadi Kota Dumai dalam menghasilkan produk pelayanan publik terhindar dari kesalahan-kesalahan dan dapat diterima secara sah menurut ketentuan yang berlaku. Akurasi dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator yaitu:

- a. Adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sah menurut ketentuan yang berlaku.  
 Yang dimaksud dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sah menurut ketentuan yang berlaku yaitu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adanya ke sahan dari surat ataupun dokumen yang dikeluarkan oleh Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai, sehingga dapat dipertanggung jawabkan dan pelayanan yang diberikan tidak lari dari ketntuan yang berlaku.
- b. Adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan benar dan tepat.  
 Yang dimaksud dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan benar dan tepat yaitu dalam memberikan pelayanan hendaknya pegawai teliti dan cermat dengan pelayanan yang diberikan, sehingga terhindar dari berbagai kesalahan dalam memberikan pelayanan dan dapat mengikuti sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- c. Adanya produk pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan masyarakat.  
 Yang dimaksud dengan produk pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan masyarakat yaitu produk layanan berupa surat-menyurat yang dapat diterima oleh masyarakat dengan baik dan melakukan pelayanan merasakan kebutuhan atau keinginannya mampu terpenuhi dengan baik.

Dimana ketiga sub indikator tersebut akan mempengaruhi prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai untuk lebih jelasnya mengenai indikator *Akurasi* dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel III.7**  
**Tanggapan Responden Terhadap Akurasi pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Dumai**

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sah menurut ketentuan yang berlaku	108
2	Adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan benar dan tepat	118
3	Adanya produk pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan masyarakat	120
Total Skor		346

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2020

Dari tabel di III.7 di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari indikator *Akurasi* dapat dikategorikan Baik, dilihat dari tiga sub indikator yaitu Adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sah menurut ketentuan yang berlaku diperoleh skor sebanyak 108, Adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan benar dan tepat diperoleh skor sebanyak 118, Adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan benar dan tepat diperoleh skor sebanyak 120, yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 346 berada pada kategori Baik.

#### 5. Keamanan

Yaitu usaha pegawai Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dalam proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum, tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan. Pelayanan dapat memberikan kepastian hukum baik proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan seperti surat dan dokumen yang dikeluarkan harus diperhatikan agar dapat menjamin kepastian dan keabsahannya secara hukum, tanpa kesalahan serta menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat. *Keamanan* dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator yaitu:

- a. Adanya rasa aman bagi masyarakat untuk pengurusan dalam proses pelayanan maksudnya adalah pelayanan yang diberikan harus menciptakan rasa aman sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan kondusif.
- b. Adanya kepastian hukum atas produk pelayanan yang diberikan.  
 Yang dimaksud dengan kepastian hukum atas produk pelayanan yang diberikan yaitu pegawai Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota

Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adanya kepastian hukum atau memberikan pelayanan berdasarkan hukum yang berlaku guna menghindari terjadinya penyimpangan pelayanan.

- c. Adanya legalitas surat rekomendasi dari pihak yang berwenang.

Yang dimaksud dengan legalitas surat rekomendasi dari pihak yang berwenang yaitu setiap produk pelayanan yang diberikan harus adanya legalitas dari pihak yang berwenang sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kepastian hukumnya kuat sehingga mampu menghindari terjadinya penyimpangan pelayanan pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.

Dimana ketiga sub indikator tersebut akan mempengaruhi prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai untuk lebih jelasnya mengenai indikator *Keamanan* dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel III.8**

**Tanggapan Responden Terhadap Keamanan pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai**

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya rasa aman bagi masyarakat untuk pengurusan dalam proses pelayanan	119
2	Adanya kepastian hukum atas produk pelayanan yang diberikan	122
3	Adanya legalitas surat rekomendasi dari pihak yang berwenang	118
Total Skor		359

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2020

Dari tabel di III.8 di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari indikator *Keamanan* dapat dikategorikan Baik, dilihat dari tiga sub indikator yaitu Adanya rasa aman bagi masyarakat untuk pengurusan dalam proses pelayanan diperoleh skor sebanyak 119, Adanya kepastian hukum atas produk pelayanan yang diberikan diperoleh skor sebanyak 122, Adanya legalitas surat rekomendasi dari pihak yang berwenang diperoleh skor sebanyak 118, yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 359 berada pada kategori Baik.

**6. Tanggung Jawab**

Yaitu tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan akan berdampak pada mutu dan hasil pelayanan seperti yang diharapkan oleh

masyarakat. Tanggung jawab menuntut adanya profesional pegawai dalam memberikan pelayanan. Tanggung jawab pegawai dalam bekerja dengan menaati peraturan disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan dan adanya kemampuan serta keterampilan pegawai juga sangat menentukan terpenuhnya harapan dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. *Tanggung Jawab* dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator yaitu:

- a. Adanya pertanggung jawaban dari pegawai atas pelayanan yang diberikan.

Yang dimaksud dengan pertanggung jawaban dari pegawai atas pelayanan yang diberikan yaitu dalam pelaksanaan pelayanan pegawai mampu bertanggung jawab atas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat atas penyelesaian keluhan dalam memberikan pelayanan dengan begitu masyarakat akan merasa puas apabila adanya pegawai bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diterimanya.

- b. Adanya kemampuan pegawai untuk menerima keluhan masyarakat yang dilayani.

Yang dimaksud dengan kemampuan pegawai untuk menerima keluhan masyarakat yang dilayani yaitu di dalam pelaksanaan pelayanan pegawai dituntut untuk dapat menyelesaikan pelayanan yang diberikannya, mampu merespon setiap persoalan yang dihadapi masyarakat dan memberikan solusi dalam penyelesaian pelayanan.

- c. Adanya kemampuan pegawai untuk memberi solusi atas masalah yang dihadapi masyarakat.

Yang dimaksud dengan kemampuan pegawai untuk memberi solusi atas masalah yang dihadapi masyarakat yaitu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu memecahkan masalah dan memberikan jalan keluar atas apa yang di hadapi masyarakat dalam pengurusan, sehingga masyarakat yang dilayani merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.

Dimana ketiga sub indikator tersebut akan mempengaruhi prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai untuk lebih jelasnya mengenai indikator *Tanggung Jawab* dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel III.9**

**Tanggapan Responden Terhadap Tanggung Jawab pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai**

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya pertanggung jawaban dari	114



	pegawai atas pelayanan yang diberikan	
2	Adanya kemampuan pegawai untuk menerima keluhan masyarakat yang dilayani	114
3	Adanya kemampuan pegawai untuk memberi solusi atas masalah yang dihadapi masyarakat	108
Total Skor		336

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2020

Dari tabel di III.9 di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari indikator *Tanggung Jawab* dikategorikan Baik, dilihat dari tiga sub indikator yaitu Adanya pertanggung jawaban dari pegawai atas pelayanan yang diberikan diperoleh skor sebanyak 114, Adanya kemampuan pegawai untuk menerima keluhan masyarakat yang dilayani diperoleh skor sebanyak 114, Adanya kemampuan pegawai untuk memberi solusi atas masalah yang dihadapi masyarakat diperoleh skor sebanyak 108, yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 336 berada pada kategori Baik.

#### 7. *Kelengkapan Sarana dan Prasarana*

Yaitu kemampuan pegawai Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dalam menggunakan sarana dan prasarana yang lengkap mampu menjadi modal utama sebagai penunjang proses pelayanan publik, keberadaan sarana prasarana yang memadai merupakan kebutuhan mendasar dalam pemenuhan dasar pelayanan publik. Selain itu kelengkapan fasilitas secara dan prasarana sebagai penunjang pelayanan juga turut berperan dalam menentukan kelancaran dan kepuasan masyarakat. *Kelengkapan Sarana dan Prasarana* dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator yaitu:

- a. Adanya kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan.  
 Yang dimaksud dengan kelengkapan sarana dan prasarana yaitu dalam proses pelayanan perlu adanya komputer, mesin tik dan printer dan prasarana berupa tempat tunggu, wc, parkir yang memadai untuk menunjang proses pelayanan, sehingga dengan adanya teknologi dan tempat yang memadai dapat memperlancar pelayanan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi.  
 Maksudnya adalah kelengkapan sarana dan prasarana memberikan dampak besar dalam perubahan proses kerja dari cara modern yang melibatkan berbagai perlengkapan fasilitas yang menjadi kebutuhan kerja dalam menghadapi zaman globalisasi serta ini sehingga pegawai dituntut mampu menggunakan pelayanan yang

berbasis teknologi agar pelayanan tersebut lancar dan dapat memuaskan masyarakat.

- c. Terdapatnya kemampuan pegawai dalam memanfaatkan sarana yang tersedia.  
 Yang dimaksud dengan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan sarana yang tersedia yaitu pegawai mampu mengoperasikan komputer dengan baik dan memanfaatkan sarana pelayanan yang tersedia di Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dimana ketiga sub indikator tersebut akan mempengaruhi prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai untuk lebih jelasnya mengenai indikator *Kelengkapan Sarana dan Prasarana* dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel III.10**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan	107
2	Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi	103
3	Terdapatnya kemampuan pegawai dalam memanfaatkan sarana yang tersedia	109
Total Skor		319

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2020

Dari tabel di III.10 di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari indikator *Kelengkapan Sarana dan Prasarana* dikategorikan Baik, dilihat dari tiga sub indikator yaitu Adanya kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan diperoleh skor sebanyak 107, Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi diperoleh skor sebanyak 103, Terdapatnya kemampuan pegawai dalam memanfaatkan sarana yang tersedia diperoleh skor sebanyak 109, yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 319 berada pada kategori Baik.

#### 8. *Kemudahan Akses*

Yaitu fungsi pelayanan salah satunya adalah pemberian akses yang mudah bagi penerima layanan. Kemudahan akses juga merupakan ukuran pelaksanaan prinsip pelayanan yang dilihat dari tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan kemudahan akses teknologi

komunikasi. *Kemudahan Akses* dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator yaitu:

- a. Adanya kemudahan dalam mengakses informasi. Yang dimaksud dengan kemudahan dalam mengakses informasi yaitu adanya kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dari kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dari alat telekomunikasi yang baik sehingga masyarakat mudah dalam mendapatkan atau mengakses informasi.
- b. Adanya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Yang dimaksud dengan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yaitu dalam pengurusan pelayanan masyarakat atau penerima pelayanan mudah dalam memperoleh pelayanan dengan tidak dipersulit dan berbeli-belit.
- c. Adanya kemudahan dalam penetapan persyaratan pengurusan. Yang dimaksud dengan kemudahan dalam penetapan persyaratan pengurusan yaitu dalam proses pelayanan pegawai Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai mampu menetapkan persyaratan yang berlaku tanpa adanya pengurangan atau kelebihan persyaratan sehingga masyarakat mampu menjalankan proses pelayanan tanpa berbelit-belit.

Dimana ketiga sub indikator tersebut akan mempengaruhi prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai untuk lebih jelasnya mengenai indikator *Kemudahan Akses* dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel III.11**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Akses**

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kemudahan dalam mengakses informasi	113
2	Adanya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan	111
3	Adanya kemudahan dalam penetapan persyaratan pengurusan	99
Total Skor		323

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2020

Dari tabel di III.11 di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari indikator *Kemudahan Akses* dikategorikan Baik, dilihat dari tiga sub indikator

yaitu Adanya kemudahan dalam mengakses informasi diperoleh skor sebanyak 113, Adanya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan diperoleh skor sebanyak 111, Adanya kemudahan dalam penetapan persyaratan pengurusan diperoleh skor sebanyak 99, yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 323 berada pada kategori Baik.

#### 9. *Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan*

Yaitu dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan setiap pegawai mengutamakan aspek pelayanan karena hal tersebut sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. *Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan* dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator yaitu:

- a. Adanya kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Yang dimaksud dengan kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan yaitu kedisiplinan pegawai sangat berpengaruh dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai sehingga dalam setiap pelaksanaan pelayanan pegawai dituntut agar mematuhi aturan yang sudah ditetapkan untuk menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat .
- b. Adanya pegawai mampu memberikan pelayanan dengan sopan kepada masyarakat. Yang dimaksud dengan Adanya pegawai mampu memberikan pelayanan dengan sopan kepada masyarakat yaitu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjaga sikap, perkataan, tata kerama yang baik menunjukkan kesiapan pegawai untuk menerima keluhan masyarakat.
- c. Adanya pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat. Yang dimaksud dengan pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat yaitu pegawai senantiasa memberikan pelayanan dengan baik dan ramah kepada masyarakat, menjaga sikap, menyapa dengan senyum.

Dimana ketiga sub indikator tersebut akan mempengaruhi prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai untuk lebih jelasnya mengenai indikator *Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan* dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel III.12**

### Tanggapan Responden Terhadap Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kedisiplinan pegawai dalam melaksan pelayanan	83
2	Adanya pegawai mampu memberikan pelayanan dengan sopan kepada masyarakat	105
3	Adanya pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat	107
Total Skor		295

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2020

Dari tabel di III.12 di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari indikator *Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan* dikategorikan Cukup Baik, dilihat dari tiga sub indikator yaitu Adanya kedisiplinan pegawai dalam melaksan pelayanan diperoleh skor sebanyak 83, Adanya pegawai mampu memberikan pelayanan dengan sopan kepada masyarakat diperoleh skor sebanyak 105, Adanya pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat diperoleh skor sebanyak 107, yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 295 berada pada kategori Cukup Baik.

#### 10. Kenyamanan

Yaitu dalam memberikan pelayanan diharapkan pegawai dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Kenyamanan layanan merupakan ukuran pelaksanaan prinsip pelayanan yang dilihat dari lingkungan pelayanan yang seharusnya tertib, teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Kenyamanan erat kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa dalam menilai kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah harus mampu memberikan rasa nyaman kepada pengguna jasa pelayanan dalam setiap kegiatan pelayanan. *Kenyamanan* dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator yaitu:

- Tersedianya ruang tunggu bagi masyarakat yang menerima pelayanan dengan nyaman. Yang dimaksud dengan ruang tunggu bagi masyarakat yang menerima pelayanan dengan nyaman yaitu masyarakat yang membutuhkan layanan akan merasa nyaman apabila adanya kursi pada saat menunggu antrian yang lama apa lagi ditunjang dengan ruang tunggu yang nyaman.
- Tersedianya fasilitas pendukung pelayanan yang memadai seperti parkir, toilet dan tempat ibadah. Yang dimaksud dengan fasilitas pendukung pelayanan yang memadai seperti parkir, toilet

dan tempat ibadah yaitu selain pemberian layanan yang sopan dan ramah masyarakat juga membutuhkan layanan penunjang seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah yang bersih apabila hal itu terpenuhi masyarakat akan merasa nyaman berada dilingkungan pelayanan.

- Tersedianya lingkungan yang indah disekitar area pelayanan.

Yang dimaksud dengan lingkungan yang indah disekitar area pelayanan yaitu pelayanan dengan suasana yang kondusif atau nyaman agar masyarakat yang menerima layanan merasa senang.

Dimana ketiga sub indikator tersebut akan mempengaruhi prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai untuk lebih jelasnya mengenai indikator *Kenyamanan* dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel III.13**

### Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan

No	Sub Indikator	Skor
1	Tersedianya ruang tunggu bagi masyarakat yang menerima pelayanan dengan nyaman	105
2	Tersedianya fasilitas pendukung pelayanan yang memadai seperti parkir, toilet dan tempat ibadah	106
3	Tersedianya lingkungan yang indah disekitar area pelayanan	88
Total Skor		299

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2020

Dari tabel di III.13 di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari indikator *Kenyamanan* dikategorikan Cukup Baik, dilihat dari tiga sub indikator yaitu Tersedianya ruang tunggu bagi masyarakat yang menerima pelayanan dengan nyaman diperoleh skor sebanyak 105, Tersedianya fasilitas pendukung pelayanan yang memadai seperti parkir, toilet dan tempat ibadah diperoleh skor sebanyak 106, Tersedianya lingkungan yang indah disekitar area pelayanan diperoleh skor sebanyak 88, yang secara keseluruhan total skor jawaban sebanyak 299 berada pada kategori Cukup Baik.

#### C. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dimana penulis menemukan faktor pendukung serta faktor penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

##### 1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Prinsip Pelayanan Pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai memiliki beberapa faktor pendukung antara lain:

Adapun faktor pendukung prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai yaitu:

- a. Terdapatnya *keamanan* dalam prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Hal ini dilihat adanya kepastian hukum atas produk pelayanan yang diberikan.
- b. Terdapatnya *akurasi* dalam prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Hal ini dilihat dari adanya produk pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan masyarakat.

## 2. Faktor penghambat

Adapun faktor penghambat terhadap prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai yaitu:

- a. Masih kurangnya *kedisiplinan, kesopanan, keramahan* dalam prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan.

Masih kurangnya *kejelasan* dalam prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya kejelasan tentang persyaratan dalam pengurusan administrasi.

## 4. Kesimpulan

1. Analisis Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dapat di lihat dari sepuluh indikator yaitu penelitian yang dilakukan melalui indikator Kesederhanaan dengan total skor 338, Kejelasan dengan total skor 282, Kepastian Waktu dengan total skor 298, Akurasi dengan total skor 346, Keamanan dengan total skor 359, Tanggung Jawab dengan total skor 336, Kelengkapan Sarana dan Prasarana dengan total skor 319, Kemudahan Akses dengan total skor 323, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan dengan total skor 295, Kenyamanan dengan total skor 299.
2. Dalam Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dari 51 responden diperoleh skor secara keseluruhan 3.195 dengan persentase 69,60% yang berada pada kategori Baik.

- a. Faktor pendukung dalam Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai yaitu terdapatnya keamanan hal ini dilihat adanya kepastian hukum atas produk pelayanan yang diberikan. Dan terdapatnya *akurasi* prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Hal ini dilihat dari adanya produk pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan masyarakat.
- b. Faktor penghambat Pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai ini yaitu masih kurangnya *kedisiplinan, kesopanan, keramahan* dalam prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan dan Masih kurangnya *kejelasan* dalam prinsip pelayanan publik pada Kantor Lurah Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya kejelasan tentang persyaratan dalam pengurusan administrasi.

## 5. Daftar Pustaka

- Moenir, H.A.S, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara Jakarta, 2010.
- Komarudin, 2014 Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik, Jakarta: Genesindo.
- Mahmudi, Manajemen Kerja Sektor Publik. Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta, 2015.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya). Yogyakarta. GAVAMEDIA.
- Anggara, sahya, Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Government. Pustaka Setia Bandung, 2012.
- Sinambela, Lijan Poltak, Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara, Jakarta, 2011.
- Agus Dwiyanto Manajemen Pelayanan Peduli, Inklusif, Kolaboratif, Gadjah Mada Universitas Cetakan Ke-2 Yogyakarta 2011.
- Pasolong Harbani, Metode Penelitian Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung, 2013.
- Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung, 2017
- Mukarom, Zaenal. Manajemen Pelayanan Publik, CV. PUSTAKA SETIA, Bandung, 2015



Mulyadi Deddy. dkk, Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik, Alfabeta, Bandung, 2016.

Ratminto, Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan minimal, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2014.

**Peraturan-peraturan**

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.

Peraturan Walikota Dumai Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan dan Kelurahan..

Peraturan Pemerintah Nomor 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.

Peraturan Walikota Dumai Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Tambahan Penghasilan Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Dumai.