

ABSTRAK
ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

NAMA : ARMI JUITA
NIM : 1810090811012

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan observasi selama penelitian masih ditemukan gejala-gejala masalah yaitu masih ditemukan ketidaksesuaian data yang diinput calon pengantin pada aplikasi SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) dan masih ditemukan ketidaksesuaian masalah biaya dalam Pencatatan Pernikahan. Berdasarkan gejala masalah tersebut, dirumuskan masalah penelitian ini yaitu “Bagaimana Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Untuk melihat pelayanan publik, penulis menggunakan teori Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2006:7) yang menyatakan bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dengan populasi dan sampel adalah seluruh pegawai dan honorer Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai serta masyarakat. Teknik pengambilan sampel untuk pegawai dan honorer Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai berjumlah 6 orang dengan menggunakan metode *sensus* atau sampel jenuh, sedangkan untuk masyarakat berjumlah 66 orang menggunakan teknik *sampling insidental*. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan angket. Analisis data menggunakan analisis *statistik deskriptif* dengan menggunakan pengukuran *rating scale* untuk mengetahui kategori pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai menunjukkan kategori Baik. Dengan menggunakan 5 (lima) indikator dan 15 (lima belas) sub indikator dengan responden berjumlah 72 orang, maka diperoleh total skor sebanyak 2.511 dengan persentase 77,5%. Adapun faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu *Assurance* dan *Empathy*. Sedangkan faktor penghambat yaitu masih kurangnya *Tangibles* dan *Responsiveness* dalam pelaksanaan pelayanan publik.