

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BUKIT TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

NAMA: ARIANTI PRATAMI PUTRI

NIM : 1610090811019

Kantor Lurah adalah tempat kerja lurah sebagai perangkat daerah yang merupakan perangkat yang mempunyai tanggung jawab dibawah camat. Kelurahan sendiri memiliki tanggung jawab pemerintahan lainnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ada. Dari observasi yang penulis lakukan ternyata masih ditemukan beberapa gejala antara lain: (1) Masih terdapat kesalahan dalam penulisan/penginputan data pada document kependudukan pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. (2) Masih terdapat sarana dan prasarana yang kurang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berurusan di Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut penulis merumuskan masalah pokok penelitian ini yaitu: (1) Bagaimana pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Adapun tujuan penelitian: (1) Untuk mengetahui pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan dan (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menurut fitzsimmon dan fitzsimmon dalam sinambela (2017:7) mengatakan ada 5 (lima) indikator yaitu: Reliability, Tangibles, responsiveness, Assurance dan Empati .

Adapun teknik pengambilan sampel untuk pegawai digunakan sensus sampling, sedangkan untuk masyarakat menggunakan teknik incidental sampling. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data penulis menggunakan observasi, wawancara, dan angket. Teknik analisa data penulis menggunakan statistic deskriptif dan teknik pengukuran menggunakan rating scale.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, menunjukkan hasil **Sangat Baik**. Hal ini terbukti dari jawaban 75 responden diperoleh secara keseluruhan dengan nilai skor 6546. Faktor pendukung yaitu Pemberian layanan yang cepat kepada masyarakat, Kemampuan berkomunikasi pegawai dengan masyarakat, Ruang yang digunakan untuk pelayanan. Sedangkan faktor Penghambat yaitu Kurangnya kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan, Kurangnya kecepatan pegawai dalam menangani masalah yang dihadapi oleh masyarakat,.

