



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

LEMBARAN PENGESAHAN

Nama : **ARIANTI PRATAMI PUTRI**
No. Induk Mahasiswa : **1610090811019**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BUKIT
TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

Tanggal Lulus : **31 Agustus 2023**

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si

Anggota,

HILDAWATI, S.Sos., M.Si

Anggota,

LILI SURYANI, S.Sos., M.Si

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

LEMBARAN PERSETUJUAN

Nama Mahasiswa : **ARIANTI PRATAMI PUTRI**
No. Induk Mahasiswa : **1610090811019**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR LURAH BUKIT TIMAH
KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA
DUMAI**

Disetujui oleh:

Pembimbing I



FARA SHALIZA,SP.,M.Si

Pembimbing II



HILDAWATI,S.Sos.,M.Si.

Mengetahui:

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)
Lancang Kuning Dumai
Ketua,



DILA ERLIANTI,S.Sos.,M.Si.

LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN

Nama Mahasiswa : **ARIANTI PRATAMI PUTRI**
No. Induk Mahasiswa : **1610090811019**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR LURAH BUKIT TIMAH
KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA
DUMAI**

Skripsi ini adalah karya saya sendiri,
dan seluruh sumber yang dikutip maupun
dirujuk telah saya nyatakan
dengan benar.



ARIANTI PRATAMI PUTRI
Nim : 1610090811019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan anugerah nikmat dan hidayah-Nya, baik berupa kesehatan, kekuatan, dan ilmu pengetahuan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan penulisan ini tidak terlepas dari bantuan dan kerjasama berbagai pihak. Sebagai apresiasi dan rasa hormat, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Latip,S.Sos.,M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai atas arahan dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
2. Ibuk Dewi Jannah,S.Sos.,M.Si. selaku Pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang telah memberikan support, motivasi dan bimbingan untuk menyelesaikan penulisan.
3. Ibu Dila Erlianti,S.Sos.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang senantiasa memberikan semangat, dorongan, motivasi dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

4. Ibu Fara Shaliza,SP.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I atas pengarahan, pencerahan dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Hildawati,S.Sos.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, sehingga penulisan ini dapat selesai tepat waktu.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai atas dedikasi, dukungan moral, dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti bagi penulis.
7. Ibu Herlina, S.Sos.,M.Si selaku Lurah di Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai beserta semua pegawai yang berkenan memberikan izin meneliti dan kemudahan memperoleh data dukungan kepada penulis, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan.
8. Untuk Kedua Orang tua saya, ayahanda Arpianto dan Ibunda tercinta Wagiatik yang senantiasa memberikan inspirasi, motivasi, kasih sayang serta doa restu kepada penulis.
9. Untuk kakek dan nenek saya yang sangat saya sayangi Alm. Tukidi dan Arliyah, yang senantiasa memberikan inspirasi, motivasi, kasih sayang serta doa restu kepada penulis
10. Untuk kedua adik yang saya sayangi Ardina Camelin,S.E dan Arfa Shadrina yang selalu memberikan semangat dan dukungannya kepada saya.

11. Untuk sahabat dan teman terkasih saya Herman,S.s yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
12. Teman-teman dan pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan konstribusi kepada penulis, khususnya Teman-teman yang satu bimbingan.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih terdapat kekurangan dan belum sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Semoga segala bantuan yang telah diberikan penulis menjadi amal ibadah dan mendapat keridhaan dari allah SWT.

Dumai, 01 Agustus 2023
Penulis

ARIANTI PRATAMI PUTRI
Nim : 1610090811019

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR BAGAN viii

DAFTAR DIAGRAM ix

DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang..... 1

B. Rumusan Masalah..... 10

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... 11

BAB II TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori 12

B. Operasional Variabel Penelitian..... 21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian..... 26

B. Populasi dan Sampel..... 27

C. Jenis Data dan Sumber Data 28

D. Teknik Pengumpulan Data 30

	E. Analisa Data	31
BAB IV	GAMBARAN UMUM KANTOR LURAH BUKIT TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI	
	A. Sejarah Berdirinya Kantor Lurah Bukit Timah	34
	Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	
	B. Struktur Organisasi Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	37
	C. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	38
	D. Keadaan dan Komposisi Pegawai Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	46
	E. Sarana dan Prasarana Kerja Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	50
BAB V	ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BUKIT TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI	
	A. Identitas Responden.....	52
	B. Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	57
	C. Faktor pendukung dan faktor penghambat analisis kualitas pelayanan pada kantor lurah Dumai Selatan.....	74

BAB VI KESIMPULAN

A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Administrasi Pelayanan Pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	5
Tabel I.2 Jenis Kesalahan Penginputan Data Secara Umum Dalam Proses Pelayanan Administrasi Pda Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	7
Tabel I.3 Keada Sarana Dan Prasarana Kerja Pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	9
Tabel III.1 Keadaan Populasi dan sampel dari Lokasi Penelitian Pada Kantor Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	28
Tabel IV.1 Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel IV.2 Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan umur	46
Tabel IV.3 Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Bidang Tugas	47
Tabel IV.4 Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan golongan.	48
Tabel IV.5 Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	49
Tabel IV.6 Keadaan Sarana Kerja.....	50
Tabel IV.7 Keadaan Prasarana Kerja.....	51

Tabel V.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel V.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	54
Tabel V.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel V.1	Tanggapan Responden Terhadap Reliability	59
Tabel V.2	Tanggapan Responden Terhadap Tangibles	62
Tabel V.3	Tanggapan Responden Terhadap Responsiveness	65
Tabel V.4	Tanggapan Responden Terhadap Assurance	68
Tabel V.4	Tanggapan Responden Terhadap Empathy	70
Tabel V.5	Rekapitulasi Pada Pelayanan Publik	72

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan I.1 Alur Pelayanan Pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	4
Bagan IV.1 Struktur Organisasi Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	37

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram V.1 Rekapitulasi Pelayanan Publik	73

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai Nomor: 187/KPTS/STIA-LK/D/VI/2022 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai
2. Surat Rekomendasi Penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai Nomor: 187/STIA-LK/D/VI/2023 tanggal 20 Juni 2023
3. Surat Keterangan Penelitian Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra-Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai Nomor: 0192/SKP/DPMPTSP/VI/2023 tanggal 23 Juni 2023
4. Surat Keterangan Penelitian dari Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Nomor: 161/KBT-DS/2023 tanggal 10 Juli 2023
5. Angket Penelitian
6. Lembaran Data Penelitian
7. Daftar Konsultasi Bimbingan Skripsi Mahasiswa.



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : /KPTS/STIA-LK/D/VIII/2023 Tanggal 31 Agustus 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Kamis Tanggal Tiga puluh satu bulan Agustus tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

Nama : **ARIANTI PRATAMI PUTRI**
No. Induk Mahasiswa : **1610090811019**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BUKIT TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

Tanggal Ujian : 31 Agustus 2023
Waktu Ujian : 13:30-14:30
Tempat Ujian : Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai
Lulus Ujian dengan nilai : **B** Huruf **3** Angka
Keterangan : Waktu perbaikan selama 7 hari

1. HILDAWATI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing I)

2. LILI SURYANI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing II)

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Saksi - Saksi :

1. FITRA HADI KHAZ, S.IP., M.Si

Sekretaris,

E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.S

Mengetahui / Disetujui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,

DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Pada hari ini Kamis Tanggal Tiga puluh satu bulan Agustus tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, Tim Ujian Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai telah menguji Mahasiswa atas nama :

N a m a : **ARIANTI PRATAMI PUTRI**
No. Induk Mahasiswa : **1610090811019**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BUKIT TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

H a s i l : **B (Baik)**

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan
1.	DILA ERLIANTI. S.Sos., M.Si	Ketua	
2.	E. MAZNAH HIJERIAH. S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Anggota	
4.	LILI SURYANI, S.Sos., M.Si	Anggota	

Dumai, 31 Agustus 2023

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,

DEWI JANNAH, S.Sos.,M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)
Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484
Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

HASIL PERBAIKAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Hasil Ujian Skripsi pada tanggal, 31 Agustus 2023, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama :

N a m a : **ARIANTI PRATAMI PUTRI**
No. Induk Mahasiswa : **1610090811019**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BUKIT
TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

Dimana diputuskan oleh TIM Penguji bahwa :

Skripsi : dapat diterima/belum dapat diterima *) dan harus diperbaiki

Setelah diadakan penelitian atas perbaikan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan maka

Skripsi dinyatakan : Dapat diterima / Belum dapat diterima *)

Dengan Nilai : Angka (3), Huruf (B)

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Ketua		19/08-23
2.	E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si	Sekretaris		19/8 9
3.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Anggota		19/8 9 . 2023
4.	LILI SURYANI, S.Sos., M.Si	Anggota		19/8-23

Dumai,
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,

DEWI JANNAH, S.Sos.,M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

Nomor : 187/STIA-LK/D/VI/2022
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

Dumai, 13 Juni 2022

Bapak Walikota Dumai
C/Q : Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai

di-

Dumai

Dengan hormat,

Bersama ini diberitahukan pada Bapak/Ibu, dalam rangka penyelesaian Studi Akhir Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, diwajibkan membuat Karya Ilmiah atau Skripsi. Dimana Skripsi tersebut bersumber dari hasil penelitian yang dilakukan Mahasiswa bersangkutan.

Sehubungan dengan itu kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan Rekomendasi kepada mahasiswa kami tersebut :

Nama Mahasiswa	: ARIANTI PRATAMI PUTRI
No. Induk Mahasiswa	: 1610090811019
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian	: ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA LURAH BUKIT TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

Yang dilakukan di Dumai

Tempat Pengambilan Data :

1. Pada Kantor Lurah Bukit Timah Kec. Dumai Selatan Kota Dumai
2. Badan Pusat Statistik Kota Dumai.

Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak terlebih dahulu diucapkan terima kasih.

Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si
NIDN. 1025116601

Tembusan Kepada Yth,

1. Sdr. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
2. Mahasiswa Ybs.
3. Arsip.



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

SURAT KEPUTUSAN SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LANCANG KUNING DUMAI Nomor : 187/KPTS/STIA-LK/D/VI/2022

Tentang

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
STIA LANCANG KUNING DUMAI**

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai,

Menimbang : 1. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan Penulisan Skripsi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai perlu ditetapkan Dosen Pembimbing melalui Surat Keputusan Ketua.

2. Bahwa untuk keperluan tersebut terhadap mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan akademis dan syarat-syarat lain yang telah ditentukan, perlu dilakukan bimbingan dalam melaksanakan penulisan Skripsi sesuai dengan ketentuan jenjang kepangkatan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional.
2. Undang-undang Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor : 131/D/O/1999 tentang Pendirian STIA Lancang Kuning Dumai.
4. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor : 3758/D/T/K-X/2010 Tanggal 06 September 2010.
5. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 038/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Pedoman Penyusunan Proposal Penelitian/Skripsi.
6. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 039/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Kepangkatan Tim Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

Memperhatikan : Usulan Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai tentang nama-nama Dosen sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

✓



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. H.R. Soebrantas Telp/Fax. (0765) 3122-440360
DUMAI

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 0192/SKP/DPMPTSP/VI/2023

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA-RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, berdasarkan surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor : 187/STIA-LK/D/VI/2023 Tanggal 20 Juni 2023 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan rekomendasi yang dimaksud kepada:

Nama : **ARIANTI PRATAMI PUTRI**
No. Induk Mahasiswa : 1610090811019
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : Jl. Melati Blok C2 No. 14 Kel. Bukit Timah Kec. Dumai Selatan Kab/Kota
Dumai
Nomor Telp : 082384506883

Untuk melakukan Penelitian/Pengumpulan Data pada Kantor Lurah Bukit Timah Kec. Dumai Selatan Kota Dumai dan Badan Pusat Statistik Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Penelitian dengan Judul :

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

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Menjaga Tata Tertib dan Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku di daerah setempat.
3. Setelah selesai penelitian agar menyampaikan hasilnya kepada kami sebanyak 1 (satu) exemplar.

Demikian Surat Rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagai mana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk memberikan kemudahan dan membantu kegiatan Riset ini, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di : Dumai
Pada Tanggal : 23 Juni 2023

Kepala

HENDRA, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660724 198602 1 002



**PEMERINTAH KOTA DUMAI
KECAMATAN DUMAI SELATAN
KELURAHAN BUKIT TIMAH
Jl. PESANTREN NO TELP.....KODE POS (28826)**

**SURAT KETERANGAN
NOMOR : 161/KBT-DS/2023**

Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan, dengan ini menerangkan
bahwa :

N a m a	: ARIANTI PRATAMI PUTRI
No Induk Mahasiswa	: 1610090811019
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Jenjang	: S1
Alamat	: Jalan Melati Blok C2 No.14 Kel. Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai
Judul Skripsi	: Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Dengan ini menerangkan bahwa yang bersangkutan telah melakukan Penelitian dan memperoleh data untuk keperluan Akedemi dalam menyelesaikan Skripsi dengan Judul **Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai**.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Dumai, 10 Juli 2023

LURAH

HERLINA, S.Sos, M.Si
Pembina IVa

NIP. 19680819 200012 2 005

PENGANTAR ANGKET PENELITIAN

Dumai, Juni 2023

Kepada Yth

Bapak/Ibu Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

Di-

Dumai

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai dan sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana (S1), Penulis selaku mahasiswa diberikan kewajiban untuk menyusun skripsi. Adapun judul skripsi penulis adalah Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .

Sehubungan hal tersebut diatas, penulis mohon bantuan Bapak/Ibu berkenan meluangkan waktu untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang penulis ajukan. Data yang diperoleh dari Bapak/Ibu, Pada prinsipnya tidak mempengaruhi penilaian apapun, melainkan hanya untuk kajian keilmuan semata.

Demikian Permohonan ini penulis sampaikan, atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu berikan, penulis ucapkan Terima Kasih.

Hormat Penulis

Arianti Pratami Putri
NIM : 1610090811019

I. Identitas Responden

No Responden

--	--

Nama : _____

Jenis Kelamin : _____

Umur : _____

Pendidikan : _____

Pekerjaan : _____

II. Petunjuk Penggunaan

1. Mohon angket diisi oleh Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab seluruh pernyataan yang disediakan.
2. Angket dibuat untuk mengumpulkan data sebagai salah satu syarat penyusunan skripsi dalam penyelesaian studi Strata 1 (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.
3. Penelitian ini berjudul ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BUKIT TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI.
4. Semua jawaban yang diberikan dijamin kerahasiaannya. Mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan jawaban yang sebenarnya.
5. Berilah tanda centang ($\checkmark$) pada salah satu alternatif jawaban yang disediakan.
Ada 5 alternatif jawaban untuk pelayanan publik yaitu

Sangat Baik = 5

Baik = 4

Cukup Baik = 3

Kurang Baik = 2

Tidak Baik = 1

III. Pernyataan

No.	Sub Indikator	Frekuensi Tanggapan Responden					Jumlah Skor X Frekuensi
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan						
2	Kehandalan pegawai dalam memberikan layanan yang akurat dan tidak berbelit-belit						
3	Kecepatan pegawai dalam menangani masalah yang dihadapi oleh masyarakat						
4	Kemudahan dalam mendapatkan akses informasi melalui pegawai						
5	Ruang yang digunakan untuk pelayanan						
6	Penggunaan teknologi untuk mempermudah proses pelayanan						
7	Penampilan pegawai yang rapi dan sopan						
8	Penggunaan alat komunikasi dalam proses pelayanan						
9	Kesediaan pegawai untuk merespon setiap kebutuhan masyarakat						
10	Pemberian layanan yang cepat kepada masyarakat						
11	Kemampuan dalam mencerna informasi secara tepat						
12	Kesigapan pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat						
13	Kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan						
14	Sifat dapat dipercaya dari pegawai kantor lurah						
15	Kepastian biaya/tarif dalam pelayanan						
16	Penjelasan tentang semua jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat						

17	pegawai yang sungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan masyarakat						
18	kemampuan berkomunikasi pegawai dengan masyarakat						
19	pegawai dalam memberi perhatian yang baik kepada masyarakat yang dilayani						
20	Terciptanya hubungan yang baik dengan masyarakat yang dilayani						

Saran:

.....

.....

.....

.....

.....

**REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN
KANTOR LURAH BUKIT TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

No Respo nden	INDIKATOR 1				INDIKATOR 2				INDIKATOR 3				INDIKATOR 4				INDIKATOR 5			
	sub 1	sub 2	sub3	sub 4	sub 1	sub 2	sub 3	sub 4	sub 1	sub 2	sub 3	sub 4	sub 1	sub 2	sub 3	sub 4	sub 1	sub 2	sub 3	sub 4
1	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5	5	5
2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4
3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	5	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5
4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	3	5	4
5	5	3	3	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	3	4
6	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
8	2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	5	3	5
9	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4
10	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5
11	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5
12	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	3	3
13	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5
14	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5
15	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3
16	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4
17	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5
18	5	3	4	3	5	5	5	3	4	5	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4
19	5	4	5	4	4	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
20	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
21	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	2	4	4	5
22	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5
23	5	5	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3
24	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
25	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5
26	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4
27	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	4
28	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5
29	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5

30	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	2	5	5	4
31	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
32	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4
33	3	5	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5
34	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	3	3	3	4	3	5
35	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
36	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3
37	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
38	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5
39	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
40	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4
41	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4
42	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	2	5	5
43	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5
44	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4
45	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4
46	5	5	3	5	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	3
47	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
48	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4
49	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
50	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4
51	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5
52	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5
53	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
54	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4
55	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	3	5	3
56	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5
57	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	4	5
58	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4
59	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4
60	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5
61	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4
62	4	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4
63	5	5	5	3	3	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4

64	5	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5
65	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
66	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4
67	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
68	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5
69	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5
70	2	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3
71	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5
72	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4
73	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	5	5	5
74	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4
75	4	3	4	3	3	4	3	5	5	5	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4
FREK	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
SKOR	327	320	319	328	341	329	315	326	327	368	308	327	316	323	334	326	309	340	337	332
TOTAL	1294				1305				1330				1299				1318			
6546																				

KATEGORI JAWABAN	:	Sangat Baik	:	5	6301 – 7500
		Baik	:	4	5101 – 6300
		Cukup Baik	:	3	3901 – 5100
		Kurang Baik	:	2	2701 – 3900
		Tidak Baik	:	1	1500 – 2700

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

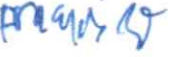
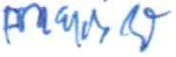
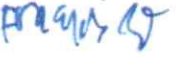
NAMA : ARIANTI PRATAMI PUTRI

NO. MAHASISWA : 1610090811019

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

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

NAMA PEMBIMBING I : FARA SHALIZA,SP.,M.Si

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
13 Maret 2023	- Konfirmasi teori Fritsimmon dalam sinambela	
24 Maret 2023	- Konfirmasi Ovp yang digunakan	
10 Agustus 2023	- Konfirmasi Skripsi - Revisi bab 5	
10 Juni 2023	- Konfirmasi Angket - Revisi Bab 3	
16 Juni 2023	- Lanjutkan angket - Revisi bab 3	

10 Agustus 2023	- Konfirmasi Skripsi	<i>Pragati ST</i>
14 Agustus 2023	- Revisi bab 5 dan teliti dalam penulisan	<i>Pragati ST</i>
16 Agustus 2023	- Acc.	<i>Pragati ST</i>

Dumai, Agustus 2023

STIA LANCANG KUNING DUMAI

Ketua, Program Studi Ilmu Administrasi Negara



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : ARIANTI PRATAMI PUTRI

NO. MAHASISWA : 1610090811019

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

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

NAMA PEMBIMBING II : HILDAWATI, S.SOS.,M.SI

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
25 Oktober 2022	- Perbaiki bab 3 - Perbaiki ulang hitungan interval pada bab 3	
10 Maret 2023	- Konfirmasi teori frizsimmon dalam sinambela pada pembimbing 1	
14 Maret 2023	- Revisi ovp yang digunakan - Carik referensi ovp di jurnal	
20 Maret 2023	- Konfirmasi ovp ke Pembimbing 1 - Lanjut Bab 4 - Buat Angket	
09 juni 2023	- Revisi Bab 4 - Sebarkan Angket	

20 juni 2023	- Susun Bab 5 dan Bab 6	
20 juli 2023	- Revisi Bab 5 dan Buat lampiran yang diperlukan	
10 Agustus 2023	- Acc Skripsi	

Dumai, Agustus 2023

STIA LANCANG KUNING DUMAI

Ketua, Program Studi Ilmu Administrasi Negara



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

BIOGRAFI PENULIS



Arianti Pratami Putri, S.A.P. lahir di Dumai, 18 Maret 1997. Anak pertama dari pasangan Arpianto dan Wagati. Menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDN 011 Mekarsari Kota Dumai. Melanjutkan pendidikan di SMP Hayati Kota Dumai. Kemudian melanjutkan kejenjang Sekolah menengah atas di SMK Taruna Persada Kota Dumai. Setelah menyelesaikan Sekolah menengah atas kemudian langsung melanjutkan pendidikan S-1 di program Studi Ilmu Administrasi Negara di Sekolah Tinggi Ilmu administrasi Lancang Kuning (STIA) Dumai tahun 2016. Penulis menyelesaikan strata S-1 PADA TAHUN 2023.