

BAB V

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BUKIT

TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang merupakan organisasi yang bergerak di bidang jasa pembuatan berkas umum pada penduduk dengan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan jasa pembuatan dokumen. Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan, maka terlebih dahulu penulis akan memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Analisis Pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Dalam penelitian ini terdapat 75 orang responden yang terdiri dari pegawai sebanyak 9 orang dan masyarakat sebanyak 66 orang. Adapun identitas responden penelitian yang diperoleh dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Identitas Responden

Telah dilaksanakan penyebaran angket sebanyak 75 rangkap kepada seluruh pegawai Kantor Lurah Bukit Timah dan masyarakat. Sebanyak 9 orang pegawai dan 66 orang masyarakat. Penulis membagi kategori responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Berdasarkan data primer yang telah dikumpulkan oleh penulis, maka deskripsi responden diuraikan sebagai berikut:

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini deskripsi responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin untuk mempermudah dalam menganalisis jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Responden		Jumlah	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1	Laki-laki	7	27	34	45,33%
2	Perempuan	2	39	41	54,67%
Jumlah		9	66	75	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sejumlah 7 responden pegawai serta 27 responden masyarakat berjenis kelamin laki-laki. Jumlah keseluruhan responden berjenis kelamin laki-laki adalah 34 orang dengan persentase total mencapai angka 45,33%. Sedangkan 41 responden yang terbagi atas 2 responden pegawai dan 39 responden masyarakat berjenis kelamin perempuan dengan persentase total mencapai angka 54,69%.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden laki-laki lebih banyak dari pada responden perempuan.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden juga dikelompokkan dari tingkat pendidikan. Dalam penelitian ini tingkat pendidikan dikelompokkan dari tingkat S1, DIII, SMA, SLTP, dan SD.

Responden penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang beragam. Mulai dari SD hingga S1. Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Responden		Jumlah	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1	S1	6	2	8	6%
2	DIII	0	10	10	7,5%
3	SMA	3	36	39	29,25%
4	SLTP	0	12	12	16%
5	SD	0	6	6	8%
Jumlah		9	66	75	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 8 responden dengan tingkat pendidikan S1 terbagi atas 6 responden dari pegawai dan 2 responden dari masyarakat dengan persentase total mencapai angka 6%. Lalu, dari 10 responden dengan tingkat pendidikan DIII ditemukan 10 responden masyarakat dengan persentase total mencapai 7,5%. Dari 40 responden dengan tingkat pendidikan SMA ditemukan 4 responden

pegawai dan 36 responden masyarakat dengan persentase total 53,4%. Dan dapat ditemukan sejumlah 12 responden masyarakat dengan persentase total 16% memiliki tingkat pendidikan SLTP serta 6 responden masyarakat dengan persentase 8% dari tingkat pendidikan SD. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Responden juga dikelompokkan berdasarkan tingkat usia. Dalam penelitian ini, responden dikelompokkan menjadi tiga tingkat usia. Deskripsi responden penelitian berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Responden		Jumlah	Persentase (%)
		Karyawan	Masyarakat		
1	21 – 30	4	15	19	25,33%
2	31 – 40	3	22	25	33,33%
3	Diatas 40	2	29	31	41,34%
Jumlah		9	66	75	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa deskripsi responden berdasarkan usia diklasifikasikan menjadi tiga kelas, mulai dari 20-29 tahun, 30-39 tahun, dan di atas 40 tahun. Dari 75 orang responden

pada usia 20-29 tahun terbagi atas 4 orang pegawai serta 15 orang masyarakat dengan persentase total 25,33%. Dari 25 orang responden pada usia 30-39 tahun terdapat 3 orang pegawai dan 22 orang masyarakat dengan persentase total mencapai angka 33,33%. Pada usia diatas 40 tahun terdapat 31 orang responden yang terdiri dari 2 orang pegawai dan 29 orang masyarakat dengan persentase total mencapai 41,39%. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa jumlah responden banyak didominasi oleh kelompok usia di atas 40 tahun.

B. Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

Pada dasarnya penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu oleh karena itu untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini penulis akan menyajikan data hasil lapangan yang nantinya akan dilakukan penganalisaan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang dipaparkan penulis pada BAB I.

Dalam penelitian ini peneliti menganalisa data yang diperoleh dari hasil angket yang disebarkan pada responden penelitian yaitu seluruh pegawai serta masyarakat kantor lurah bukit timah dan semua data yang diperoleh akan diolah dengan analisa data yang didasarkan indikator-indikator pengukuran. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 75 orang yang terdiri dari pegawai serta masyarakat Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan terhadap Analisis Pelayanan Publik pada

Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai maka penulis akan mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan teori yang telah dikemukakan oleh Parasuraman (2002) yaitu sebagai berikut:

1. *Reliability*

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *Reliability* ialah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan handal dan akurat. Dalam hal ini terdapat sub indikator, yaitu sebagai berikut:

- a) Terdapat kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Yang dimaksud dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat dan memberitahukan tahapan-tahapan dan persyaratan dalam setiap pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

- b) Terdapat kehandalan pegawai dalam memberikan layanan yang akurat dan tidak berbelit-belit.

Yang dimaksud dengan kehandalan pegawai dalam memberikan layanan yang akurat dan tidak berbelit-belit yaitu memberikan pelayanan yang mudah untuk dimengerti serta cepat dan tepat, sehingga masyarakat tidak harus bolak balik.

- c) Terdapat kecepatan pegawai dalam menangani masalah yang dihadapi oleh masyarakat

Yang dimaksud dengan kecepatan pegawai dalam menangani masalah yang dihadapi oleh masyarakat yaitu, pegawai dapat tanggap dan cepat dalam menangani setiap masyarakat. Serta memberikan pelayanan yang baik sehingga masyarakat merasa dihargai.

- d) Terdapat kemudahan untuk mendapatkan akses informasi melalui pegawai.

Yang dimaksud dengan kemudahan untuk mendapatkan akses informasi melalui pegawai yaitu, pegawai yang dengan senang hati menjawab setiap pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat dengan nada bicara yang santun,

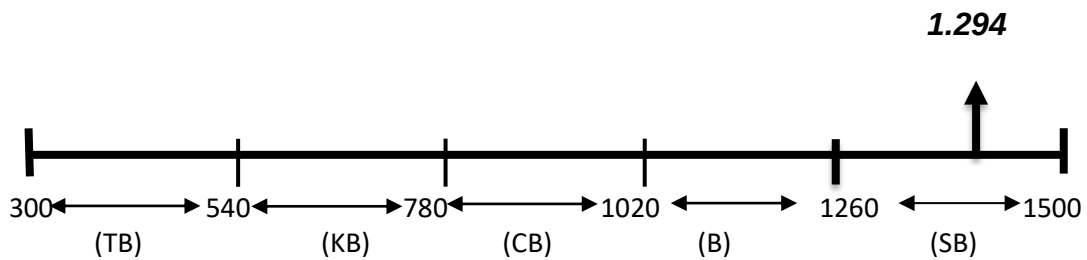
Tabel V.4
Tanggapan Responden tentang *Reliability*

No	Sub Indikator		Tanggapan Responden					Jumlah
			SB	B	CB	KB	TB	
1	Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan	Frek	39	28	4	4	0	75
		Skor	195	112	12	8	0	327
2	Kehandalan pegawai dalam memberikan layanan yang akurat dan tidak berbelit-belit	Frek	29	37	9	0	0	75
		Skor	145	148	27	0	0	320
3	Kecepatan pegawai dalam menangani masalah yang dihadapi oleh masyarakat	Frek	32	30	13	0	0	75
		Skor	160	120	39	0	0	319
4	Kemudahan dalam mendapatkan akses informasi melalui pegawai	Frek	40	23	12	0	0	75
		skor	200	92	36	0	0	328
Jumlah		Frek	140	118	38	4	0	300
		skor	700	472	114	8	0	1294

Sumber Data: Hasil Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.4 dapat diketahui bahwa *Reliability* yang terdiri dari 4 indikator yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan 327. Kehandalan pegawai dalam memberikan layanan yang akurat dan tidak berbelit-belit 320. Kecepatan pegawai dalam menangani masalah yang dihadapi oleh masyarakat 319. Kemudahan dalam mendapatkan akses informasi melalui pegawai 328.

Untuk menilai kriteria yang telah ditetapkan oleh skor yang diperoleh dari keandalan atau reliabilitas dapat dilihat pada diagram berikut:



Berdasarkan kategori penilaian terhadap tanggapan mengenai indikator *Reliability* di atas, maka penilaian terhadap keandalan termasuk dalam kategori sangat baik dengan skor total 1.294 yang berada pada rentan 1261-1500.

2. Tangibles

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *Tangible* adalah tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Lurah Bukit Timah. Dalam hal ini sub indikator yang dinilai adalah sebagai berikut:

- a. Terdapat ruang yang digunakan untuk pelayanan

Yang dimaksud dengan ruangan pelayanan yaitu, Adanya ruang yang nyaman seperti terdapatnya kursi bagi masyarakat yang menunggu, sehingga masyarakat dapat lebih bersantai, walaupun harus menunggu lama masyarakat tidak lebih cepat bosan.

- b. Terdapat penggunaan teknologi untuk mempermudah proses pelayanan

Yang dimaksud dengan penggunaan teknologi untuk mempermudah proses pelayanan yaitu, adanya teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan seperti penggunaan komputer

yang dapat digunakan untuk mempermudah proses pelayanan sehingga masyarakat tidak menunggu lama dan mengurangi dalam kesalahan penulisan.

- c. Terdapat penampilan pegawai yang rapi dan sopan.

Yang dimaksud dengan penampilan pegawai yang rapi dan sopan yaitu, penampilan merupakan suatu hal yang positif dalam menunjukkan citra diri kita yang baik, terutama bagi masyarakat yang melihat.

- d. Terdapat penggunaan alat komunikasi dalam proses pelayanan

Penggunaan alat komunikasi sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pelayanan dapat lebih cepat dan tepat, sehingga masyarakat tidak harus menunggu lama,

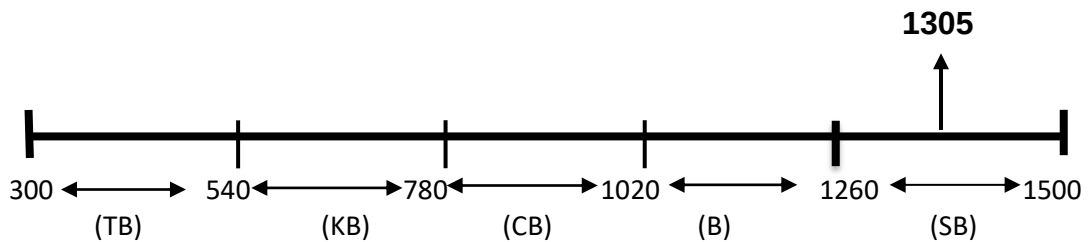
Untuk mengetahui tanggapan responden dapat dilihat pada Tabel V.5

Tabel V.5
Tanggapan Responden Tentang *Tangibles*

No	Sub Indikator		Tanggapan Responden					Jumlah
			SB	B	CB	KB	TB	
1	Ruang yang digunakan untuk pelayanan	Frek	48	20	7	0	0	75
		Skor	240	80	21	0	0	341
2	Penggunaan teknologi untuk mempermudah proses pelayanan	Frek	35	34	6	0	0	75
		Skor	175	136	18	0	0	329
3	Penampilan pegawai yang rapi dan sopan	Frek	28	36	9	2	0	75
		Skor	140	144	27	4	0	315
4	Penggunaan alat komunikasi dalam proses pelayanan	Frek	38	25	12	0	0	75
		Skor	190	100	36	0	0	326
Jumlah		Frek	149	115	32	2	0	300
		Skor	745	460	96	4	0	1305

Sumber Data: Hasil Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui *Tangibles* dinilai untuk ruang yang digunakan untuk pelayanan 341. Penggunaan teknologi untuk mempermudah proses pelayanan 329. Penampilan pegawai yang rapi dan sopan 315. Penggunaan alat komunikasi dalam proses pelayanan 326. melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang *tangible* dapat dilihat berdasarkan diagram berikut:



Berdasarkan kategori penilaian di atas terhadap tanggapan responden tentang *tangibles* pada pegawai Kantor Lurah Bukit Timah masuk pada kategori sangat baik dengan skor 1305 yang berada pada rentang skor 1261-1500.

3. Responsiveness

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan *Responsiveness* ialah kemampuan membantu masyarakat dan memberikan pelayanan serta solusi dengan cepat dan tepat. Dalam hal ini terdapat sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat kesediaan pegawai untuk merespon setiap kebutuhan masyarakat.

Suatu tindakan yang dilakukan oleh pegawai kantor lurah dalam menangani ketidakpuasan masyarakat, dari pelayanan pegawai kantor lurah sendiri. Sehingga masyarakat dapat merasa dihargai dan merasa setiap keluhannya di dengarkan dengan baik oleh pegawai kantor lurah.

- b. Terdapat pemberian layanan yang cepat kepada masyarakat.

Yaitu tindakan yang dilakukan oleh pegawai untuk menyelesaikan masalah masyarakat, dan menyelesaikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan baik dan tepat.

- c. Terdapat kemampuan dalam mencerna informasi secara tepat.

Dapat memberikan penjelasan informasi yang berkaitan dengan kebutuhan dan keluhan masyarakat dalam proses pelayanan, mencerna informasi yang baik dapat memberikan proses pelayanan yang baik bagi masyarakat.

- d. Terdapat kesigapan pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat.

Yang dimaksud dengan kesigapan pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat yaitu, kesigapan dalam merespon setiap keluhan masyarakat dan kebutuhan masyarakat serta dapat menyelesaikan keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat.

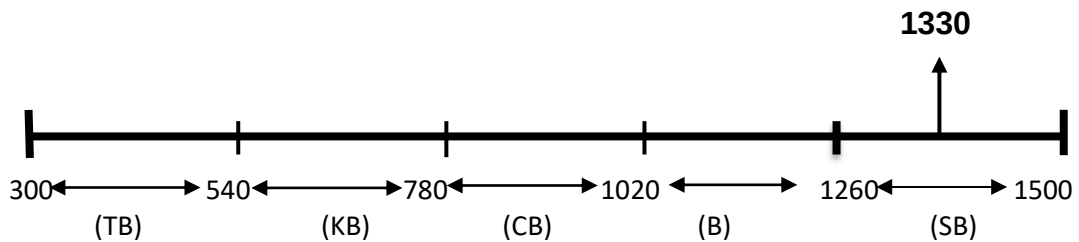
Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang daya tanggap dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel V.6
Tanggapan Responden tentang *Responsiveness*

No	Sub Indikator		Kategori Tanggapan					Jumlah
			SB	B	CB	KB	TB	
1	Kesediaan pegawai untuk merespon setiap kebutuhan masyarakat	Frek	35	32	8	0	0	75
		Skor	175	128	24	0	0	327
2	Pemberian layanan yang cepat kepada masyarakat	Frek	71	3	0	0	1	75
		Skor	355	12	0	0	1	368
3	Kemampuan dalam mencerna informasi secara tepat	Frek	29	25	21	0	0	75
		Skor	145	100	63	0	0	308
4	Kesigapan pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat	Frek	35	32	8	0	0	75
		Skor	175	128	24	0	0	327
Jumlah		Frek	170	92	37	0	1	300
		skor	850	368	111	0	1	1330

Sumber Data: Hasil Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.6 dapat diketahui bahwa *Responsiveness* dibagi menjadi 4 sub indikator yaitu untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan oleh skor. Kesediaan pegawai untuk merespon setiap kebutuhan masyarakat 327. Pemberian layanan yang cepat kepada masyarakat 368. Kemampuan dalam mencerna informasi secara tepat 308. Kesigapan pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat 327. Kemampuan dalam mencerna informasi secara tepat yang diperoleh pada pegawai Kantor Lurah Bukit Timah dapat dilihat pada diagram berikut:



Berdasarkan diagram tanggapan responden mengenai *Responsiveness*, maka daya tanggap pada Kantor Lurah Bukit Timah termasuk dalam kategori sangat baik dengan skor total mencapai angka 1330 pada rentang 1261-1500

4. Assurance

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *Assurance* adalah kemampuan pegawai dalam memperkecil rasa keraguan serta ketidakpastian dan memberikan rasa aman kepada masyarakat. Dalam *Assurance* terdapat beberapa sub indikator yaitu:

- a. Terdapat kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan

Yang dimaksud dengan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu, adanya pegawai yang memperlakukan masyarakat dengan baik dan berbicara dengan nada yang lembut dan mudah untuk dimengerti.

- b. Terdapat sifat dapat dipercaya dari pegawai kantor lurah

Yang dimaksud dengan sifat dapat dipercaya dari pegawai yaitu, adanya sifat pegawai yang dapat menyakinkan masyarakat bahwa apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat selesai tepat waktu,

sehingga masyarakat percaya bahwa yang dibutuhkan dapat selesai dengan tepat waktu.

c. Terdapat kepastian biaya/tarif dalam pelayanan

Yang dimaksud dengan kepastian biaya/tariff yaitu, adanya pegawai yang memberitahukan dari awal pada saat memberikan penjelasan tentang apa yang diperlukan dari kebutuhan yang masyarakat urus dan tentang harus menggunakan atau tidaknya biaya/tariff dalam pengurusan tersebut.

d. Terdapat penjelasan tentang semua jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat

Yang dimaksud dengan penjelasan tentang semua jenis layanan yaitu, setiap masyarakat yang datang dan memberitahukan apa keluhan/kebutuhannya, pegawai Kantor Lurah memberikan penjelasan tentang apa saja jenis layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

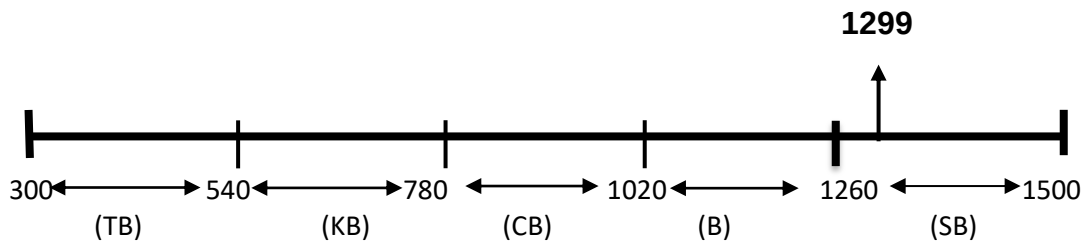
Untuk melihat hasil tanggapan responden tentang *assurance* yang diberikan pegawai Kantor Lurah Bukit Timah dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel V.7
Tanggapan Responden tentang Assurance

No	Sub Indikator		Tanggapan Responden					Jumlah
			SB	B	CB	KB	TB	
1	Kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan	Frek	32	27	16	0	0	75
		Skor	160	108	48	0	0	316
2	Sifat dapat dipercaya dari pegawai kantor lurah	Frek	30	38	7	0	0	75
		Skor	150	152	21	0	0	323
3	Kepastian biaya/tarif dalam pelayanan	Frek	42	25	8	0	0	75
		Skor	210	100	24	0	0	334
4	Penjelasan tentang semua jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat	Frek	38	25	12	0	0	75
		Skor	190	100	36	0	0	326
Jumlah		Frek	142	115	43	0	0	300
		skor	710	460	129	0	0	1299

Sumber Data: Hasil Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa *Assurance* terbagi atas 4 sub indikator. Kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan 316. Sifat dapat dipercaya dari pegawai kantor lurah 323. Kepastian biaya/tarif dalam pelayanan 334. Penjelasan tentang semua jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat 326. Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan oleh skor yang diperoleh mengenai *assurance* dapat dilihat melalui diagram berikut:



Berdasarkan diagram di atas, maka hasil tanggapan responden terhadap *Assurance* yang diberikan pegawai Kantor Lurah Bukit Timah termasuk dalam kategori sangat baik dengan skor total mencapai angka 1299 yang berada pada rentang nilai 1261-1500

5. *Empati*

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *Empati* ialah menunjukkan kepada masyarakat melalui layanan yang diberikan bahwa masyarakat itu spesial, dan kebutuhan masyarakat dapat dimengerti dan dipenuhi sehingga masyarakat cenderung puas terhadap pelayanan di berikan pegawai Kantor Lurah Bukit Timah dalam hal ini terdapat sub indikator sebagai berikut :

- a. Terdapat pegawai yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan masyarakat yaitu memberikan perhatian bagi setiap keluhan masyarakat dan kebutuhan masyarakat.dan dapat memberikan solusi yang baik dan tepat.
- b. Terdapat kemampuan berkomunikasi pegawai dengan masyarakat. Maksudnya yaitu, cara berkomunikasi pegawai dengan masyarakat harus sopan, ramah dan lembut sehingga dapat lebih mudah dimengerti oleh masyarakat.

- c. Terdapat pegawai dalam memberi perhatian yang baik kepada masyarakat yang dilayani yaitu pegawai dapat mendengarkan dengan seksama setiap keluhan atau kebutuhan yang dikatakan oleh masyarakat dan menyelesaikan dengan cepat/tepat sehingga masyarakat lebih merasa diperhatikan.
- d. Terciptanya hubungan yang baik dengan masyarakat yang dilayani. Maksudnya yaitu, dengan cara berbicara dengan sopan dan santun kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa dihargai dan mudah mengerti setiap apa yang dikatakan oleh pegawai.

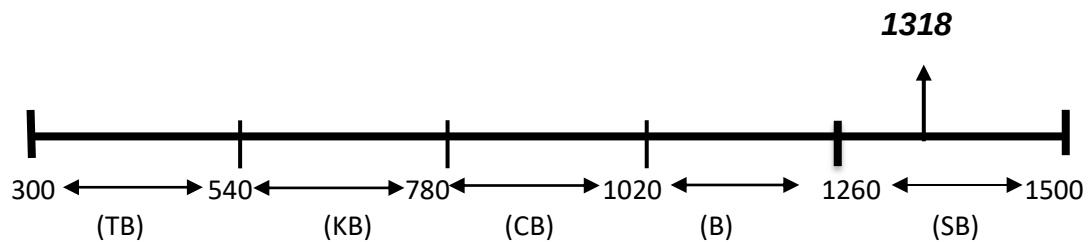
Untuk melihat hasil tanggapan responden tentang *empati* yang diberikan pegawai Kantor Lurah Bukit Timah dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel V.8
Tanggapan Responden tentang *Empati*

No	Sub indicator		Kategori tanggapan					Jumlah
			SB	B	CB	KB	TB	
1	Pegawai yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan masyarakat	Frek	34	20	17	4	0	75
		Skor	170	80	51	8	0	309
2	Kemampuan berkomunikasi pegawai dengan masyarakat	Frek	45	25	5	0	0	75
		Skor	225	100	15	0	0	340
3	Pegawai dalam memberi perhatian yang baik kepada masyarakat yang dilayani	Frek	42	28	5	0	0	75
		Skor	210	112	15	0	0	337
4	Hubungan yang baik dengan masyarakat yang dilayani	Frek	39	29	7	0	0	75
		Skor	195	116	21	0	0	332
Jumlah		Frek	160	102	34	4	0	300
		skor	800	408	102	8	0	1318

Sumber Data: Hasil Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa *Empati* terbagi atas 4 sub indikator. Pegawai yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan masyarakat 309. kemampuan berkomunikasi pegawai dengan masyarakat 340. pegawai dalam memberi perhatian yang baik kepada masyarakat yang dilayani 337. hubungan yang baik dengan masyarakat yang dilayani 332.



Berdasarkan diagram di atas tentang tanggapan responden mengenai *Empati* dalam analisis pelayanan publik termasuk dalam kategori sangat baik dengan skor total mencapai angka 1318 pada rentang 1261-1500.

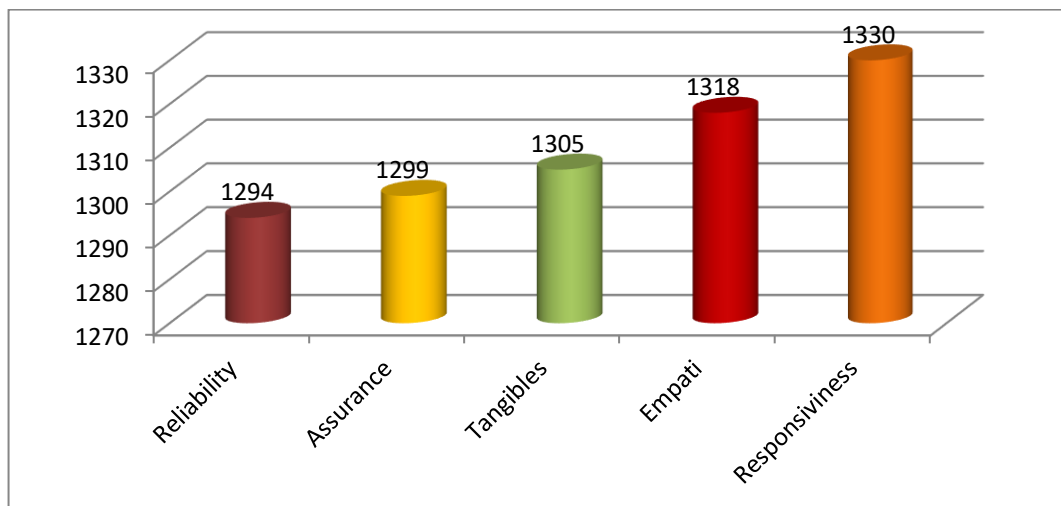
Tabel V.9
Rekapitulasi Pelayanan Publik

No	Sub Indikator		Tanggapan Responden					Jumlah
			SB	B	CB	KB	TB	
1	Reliability	Frek	140	118	38	4	0	300
		Skor	700	472	114	8	0	1294
2	Tangibles	Frek	149	115	32	2	0	300
		Skor	745	460	96	4	0	1305
3	Responsiveness	Frek	170	92	37	0	1	300
		Skor	850	368	111	0	1	1330
4	Assurance	Frek	142	115	43	0	0	300
		Skor	710	460	129	0	0	1299
5	Empati	Frek	160	102	34	4	0	300
		Skor	800	408	102	8	0	1318
Jumlah		Frek	761	542	184	10	1	1498
		Skor	3805	2168	552	20	1	6546

Sumber Data: Hasil Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.9 mengenai pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah dilihat dari lima indikator termasuk pada kategori (Sangat Baik), hal ini terbukti dari penelitian *Reliability* yang mendapat skor total 1294, *Tangibles* dengan skor 1305, *Responsiveness* dengan skor 1330, *Assurance* dengan skor 1299, *Empati* dengan skor 1318, dan respon penelitian terhadap pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai mendapat skor total yang mencapai angka 6546. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram rekapitulasi pelayanan publik berikut ini:

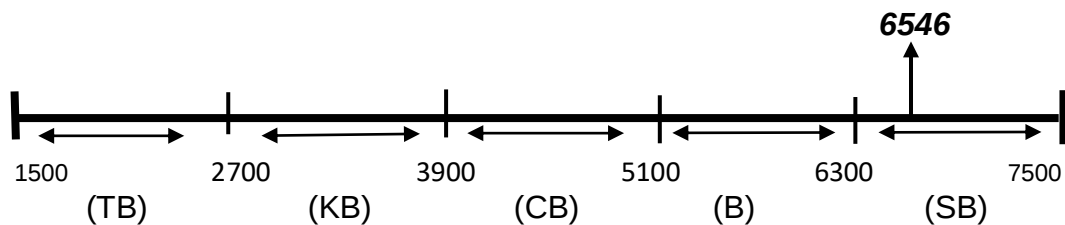
Diagram V.1
Rekapitulasi Pelayanan Publik



Sumber Data: Hasil Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan diagram V.1 mengenai pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah dilihat dari lima indikator kepuasan masyarakat yaitu, *Reliability* yang mendapat skor total 1294, *Tangibles* dengan skor 1305,

Responsiveness dengan skor 1330, *Assurance* dengan skor 1299, *Empati* dengan skor 1318. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penilaian seluruh indikator pelayanan publik berikut ini:



maka skor total dari kelima indikator tersebut mencapai angka 6546 yang berada pada rentang (6300-7500). Hal ini dapat dilihat dengan jelas bahwa pelayanan publik Kantor Lurah Bukit Timah berada pada kategori (Sangat Baik).

C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan yaitu:

- a. Pemberian layanan yang cepat kepada masyarakat.

Yaitu tindakan yang dilakukan oleh pegawai untuk menyelesaikan masalah masyarakat, dan menyelesaikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan baik dan tepat.

- b. Kemampuan berkomunikasi pegawai dengan masyarakat.

yaitu, cara berkomunikasi pegawai Kantor Lurah Bukit Timah dengan masyarakat harus sopan, ramah dan lembut sehingga dapat lebih mudah dimengerti oleh masyarakat.

c. Ruang yang digunakan untuk pelayanan.

hal ini dapat terlihat dari adanya ruangan di Kantor Lurah Bukit Timah yang dapat digunakan sebagai tempat terjadinya suatu proses yang diberikan oleh pegawai ke masyarakat.

2 Faktor penghambat

Adapun faktor penghambat terhadap analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan yaitu:

a. Kurangnya kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan

Yang dimaksud dengan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu, adanya pegawai yang memperlakukan masyarakat dengan baik dan berbicara dengan nada yang lembut dan mudah untuk dimengerti.

b. Kurangnya kecepatan pegawai dalam menangani masalah yang dihadapi oleh masyarakat. yaitu, dengan adanya pegawai yang cepat tanggap dalam menangani masyarakat bahwa apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat selesai tepat waktu.