



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 : **ARMY JUITA**
No. Induk Mahasiswa : **1810090811012**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

Tanggal Lulus : 08 April 2023

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

E. MAZNAN HJERIAH, S.Sos., M.Si

Anggota,

WIHENDRI, S.Pd., M.Si

Anggota,

ERINALDI, S.Sos., M.Si

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

LEMBARAN PERSETUJUAN

Nama : ARMI JUITA
No. Mahasiswa : 1810090811012
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
URUSAN AGAMA KECAMATAN DUMAI
SELATAN KOTA DUMAI**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



FARA SHALIZA, SP.,M.Si

Pembimbing II



WIHENDRI, S.Pd.,M.Si

Mengetahui:

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,



WIHENDRI, S.Pd.,M.Si

PERNYATAAN KEBENARAN

Nama : ARMI JUITA
No. Mahasiswa : 1810090811012
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
URUSAN AGAMA KECAMATAN DUMAI
SELATAN KOTA DUMAI**

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

ARMY JUITA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, baik berupa kesehatan, kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih banyak kekurangan dan masih terdapat kesalahan, untuk itu penulis mohon kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan.

Keberhasilan penulis dalam penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Latip, S.Sos.,M.Si, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang telah meluangkan waktu dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.
2. Ibu Dewi Jannah, S.Sos.,M.Si, selaku Pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang turut memberikan motivasi kepada penulis.
3. Bapak Wihendri, S.Pd.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai serta selaku Dosen Pembimbing II yang telah

memberikan bimbingan, nasehat, serta saran selama proses pengerjaan dan penyelesaian skripsi kepada penulis.

4. Ibu Fara Shaliza, SP.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, nasehat, saran serta meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan bantuannya kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang telah banyak memberikan masukan dan saran kepada penulis.
6. Bapak H. Ahmad Jupendri S.Ag selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai beserta seluruh pegawai dan honorer yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan membantu memberikan data serta informasi yang diperlukan kepada penulis.
7. Orang tua tercinta, Ayahanda Arsani dan Ibunda Misratun dan untuk keluarga tercinta Abang Agus Prasatya, Kakak Arjuna Wati dan Adik Cici Lestari yang telah memberikan doa, kasih sayang, semangat, dorongan kepada penulis untuk terus berjuang meraih gelar S.1 dan selalu mendampingi selama perkuliahan sampai penyelesaian tugas akhir.
8. Suami tercinta, Irwanto yang telah menemani serta turut memberikan dorongan, semangat untuk terus menyelesaikan perjuangan meraih gelar S.1 sampai dengan selesai.

9. Teman-teman Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Negara kelas D angkatan 2018.

Atas bantuan dari semua pihak, penulis mendoakan menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT serta tetap menjadi suatu kenangan yang tidak terlupakan bagi penulis di masa mendatang.

Dumai, Oktober 2022
Penulis,

ARMY JUITA
NIM: 1810090811012

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
A. Kerangka Teori	15
B. Operasional Variabel Penelitian.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Lokasi Penelitian.....	27
B. Populasi dan Sampel Penelitian	27
C. Jenis dan Sumber Data.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Analisa Data.....	31

BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR URUSAN AGAMA	
KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI.....	33
A. Sejarah Berdirinya Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	33
B. Visi Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	34
C. Struktur Organisasi, Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	35
D. Keadaan dan Komposisi Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	45
E. Sarana dan Prasarana Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	51
BAB V ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI	54
A. Identitas Responden	54
B. Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	57
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	71
BAB VI KESIMPULAN	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jenis dan Persyaratan Pelayanan secara <i>offline</i> pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	6
Tabel I.2	Realisasi Pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	7
Tabel I.3	Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Biaya Pencatatan Nikah dan Rujuk pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	11
Tabel III.1	Keadaan Populasi dan Sampel pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	29
Tabel IV.1	Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	46
Tabel IV.2	Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Umur pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	47
Tabel IV.3	Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	48
Tabel IV.4	Keadaan Pegawai Berdasarkan Pangkat atau Golongan Ruang pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	49
Tabel IV.5	Keadaan Pegawai Berdasarkan Jabatan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	50

Tabel IV.6	Keadaan Pegawai Berdasarkan Masa Kerja pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	51
Tabel IV.7	Sarana dan Prasarana pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	52
Tabel V.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel V.2	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur	55
Tabel V.3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
Tabel V.4	Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	59
Tabel V.5	Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangibles</i>	62
Tabel V.6	Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsivness</i>	64
Tabel V.7	Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i>	66
Tabel V.8	Tanggapan Responden Terhadap <i>Empathy</i>	68
Tabel V.9	Rekapitulasi Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Alur pendaftaran <i>online</i> melalui SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	8
------------	---	---

DAFTAR BAGAN

Bagan IV.1	Struktur Organisasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan	
	Dumai Selatan Kota Dumai.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor: 131/KPTS/STIA-LK/D/III/2022 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
2. Surat Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor: 131/STIA-LK/D/III/2022 Perihal Rekomendasi Penelitian.
3. Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor: 089/SKP/DPMPTSP/III/2022 Tanggal 23 Maret 2022 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra-Riset dan Pengumpulan Data untuk bahan skripsi.
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Nomor: B-0885/KUA.04.06.07/KP.02/12/2022.
5. Angket Penelitian.
6. Lembaran Data Penelitian.
7. Lembaran 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

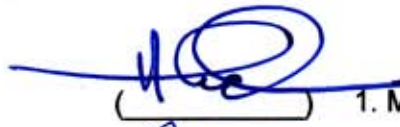
Berdasarkan Surat Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 05/KPTS/STIA-LK/D/IV/2023 Tanggal 03 April 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Sabtu Tanggal Delapan bulan April tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

Nama : **ARMY JUITA**
No. Induk Mahasiswa : **1810090811012**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

Tanggal Ujian : 08 April 2023
Waktu Ujian : 10:00-11:00
Tempat Ujian : Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai
Lulus Ujian dengan nilai : **B** Huruf **3** Angka
Keterangan : Waktu perbaikan selama 7 hari

Saksi - Saksi :

1. WIHENDRI, S.Pd., M.Si
(Pembimbing I)
2. ERINALDI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing II)




1. MUHAMMAD RIDWAN, S.A.P



Ketua,


DILA ERLIANTI, S.Sos., 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

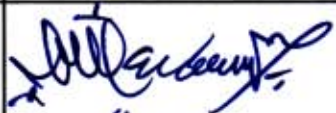
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

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

Nama : **ARMY JUITA**
No. Induk Mahasiswa : **1810090811012**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

Hasil : **B (Baik)**

TIM PENGUJI :

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Ketua	
2.	E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	WIHENDRI, S.Pd., M.Si	Anggota	
4.	ERINALDI, S.Sos., M.Si	Anggota	

Dumai, 08 April 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, 08 April 2023, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama :

N a m a : **ARMY JUITA**
No. Induk Mahasiswa : **1810090811012**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

Dimana diputuskan oleh TIM Penguji bahwa :

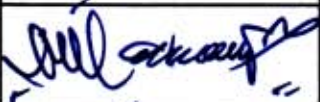
Skripsi : dapat diterima/belum dapat diterima *) dan harus diperbaiki

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		16/05-23
2.	E. MAZNAH HIJERIAH. S.Sos.. M.Si	Sekretaris		16/5 2023
3.	WIHENDRI, S.Pd., M.Si	Anggota		16/5 2023
4.	ERINALDI, S.Sos., M.Si	Anggota		16/5 2023

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 : 131/STIA-LK/D/III/2022
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

Dumai, 21 Maret 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	: ARMI JUITA
No. Induk Mahasiswa	: 1810090811012
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian	: ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

Yang dilakukan di Dumai
Tempat Pengambilan Data :

1. Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan 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 : 131/KPTS/STIA-LK/D/III/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.

✓



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

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- Pertama : Menunjuk **Sdri. FARA SHALIZA, SP., M.Si** sebagai Dosen Pembimbing I (satu) dan **Sdr. WIHENDRI, S.Pd., M.Si** Dosen Pembimbing II (dua) untuk Skripsi Mahasiswa atas nama **ARMY JUITA /1810090811012** dilingkungan STIA Lancang Kuning Dumai.
- Kedua : Pembimbing I (satu) dan Pembimbing II (dua) bertindak sebagai pengarah penulisan Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
- Ketiga : Segala biaya akibat dari dikeluarkannya Surat Keputusan ini, dibebankan kepada STIA Lancang Kuning Dumai.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam penetapannya sebagai mana mestinya.

Ditetapkan Di : Dumai
Pada Tanggal : 21 Maret 2022

Ketua,

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

Tembusan disampaikan Kepada Yth.

1. Saudara yang bersangkutan.
2. Yayasan Pendidikan Lancang Kuning Dumai di Dumai
3. Ketua Program Studi di lingkungan STIA Lancang Kuning Dumai
4. Arsip



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan H.R. Soebrantas Telp./Fax. : (0765) 31222 – 440360
D U M A I

REKOMENDASI

Nomor: 089/SKP/DPMPTSP/III/2022

Tentang

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

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Penanaman Modal Satu Pintu Kota Dumai, setelah membaca surat Permohonan dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor : **131/STIA-LK/D/III/2022** tanggal 21 Maret 2022 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan Rekomendasi yang dimaksud kepada :

Nama : ARMI JUITA
No. Induk Mahasiswa : 1810090811012
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S.1
Alamat : Jl. Sidorejo Gg. Muria
HP. 085271022746

Untuk melakukan Penelitian/Pengumpulan Data pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, Badan Pusat Statistik Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Penelitian dengan Judul :

“ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA 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 menaati 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 digunakan sebagai mana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kegiatan Riset ini, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di Dumai
Pada 23 Maret 2022
KEPALA,

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





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DUMAI
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN DUMAI SELATAN

Jalan Gunung Merapi Gg. Seulawah Bumi Ayu
e-mail : kua.dumaiselatan2012@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : B-0885/KUA.04.06.07/KP.02/12/2022

Berdasarkan surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor: 089/SKP/DPMPTSP/III/2022 Tanggal 23 Maret 2022 perihal Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra-Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi.

Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ARMI JUITA
Alamat : Jl. Sidorejo gg. Muria Kel. Ratu Sima,
Kec. Dumai Selatan, Kota Dumai
NIM : 1810090811012
Jenjang : S.1
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai

Telah menyelesaikan penelitian sebagai pengambilan data yang akan digunakan untuk menyelesaikan pembuatan Tugas Akhir/Skripsi yang bersangkutan khususnya data tentang ***"Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai"***.

Sebagai pengetahuan pihak-pihak yang terkait bahwa data-data yang diberikan adalah benar dan sesuai dengan keadaan yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan seperlunya.



Dumai, 27 Desember 2022
Kepala KUA Kecamatan
Dumai Selatan

H. Ahmad Jupendri, S.Ag
NIP. 197706102005011003

Dumai, 22 Agustus 2022

A. Permohonan

No. Angket :

Perihal : Permohonan
Pengisian Angket

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pegawai
Kantor Urusan Agama
Kecamatan Dumai Selatan
Kota Dumai
Di-

Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir perkuliahan pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, dan sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana (S1) kepada penulis selaku mahasiswa diberikan kewajiban untuk menyusun skripsi. Adapun judul skripsi penulis adalah **“Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai”**.

Sehubungan dengan hal di atas, penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu berkenan meluangkan waktu untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang penulis ajukan. Data yang diperoleh dari Bapak/Ibu ini pada prinsipnya digunakan untuk keperluan penelitian dan data isian tersebut akan terjaga kerahasiannya.

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

Hormat Penulis,

ARMI JUITA

NIM:1810090811012

B. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pendidikan :
5. Jabatan :

C. Petunjuk Pengisian Angket

1. Isilah Pernyataan ini dengan jujur sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
2. Berikan salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i anggap benar dengan memberikan tanda checklist (√) pada jawaban tersebut.
3. Kriteria penilaian :
 - a. Baik (B) : diberi skor nilai 3
 - b. Cukup Baik (CB) : diberi skor nilai 2
 - c. Tidak Baik (TB) : diberi skor nilai 1
4. Contoh pengisian:

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban		
		B	CB	TB
1.	Kemudahan akses berupa informasi tentang prosedur yang dipahami masyarakat melalui papan alur pelayanan.	√		
2.	Kerja sama pegawai dalam mempercepat pelayanan.		√	
3.	Kemampuan menjalin komunikasi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan.			√

D. Pernyataan

No.	Uraian Pernyataan	Alternatif Jawaban		
		B 3	CB 2	TB 1
1.	Kemampuan pegawai dalam membantu proses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat			
2.	Kesesuaian prosedur pelayanan yang diberikan dengan realisasi pelayanan yang diterima oleh masyarakat			
3.	Kemudahan akses berupa informasi tentang prosedur yang dipahami masyarakat melalui papan alur pelayanan			
4.	Kondisi sarana dan prasarana kerja yang mendukung dalam proses pelayanan			
5.	Ruang tunggu yang memadai untuk masyarakat yang mengantri saat pelayanan			
6.	Kenyamanan lingkungan kantor pada saat proses pelayanan			
7.	Sikap cepat tanggap pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat			
8.	Kerja sama pegawai dalam mempercepat pelayanan			
9.	Kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan			
10.	Kemampuan pegawai dalam mempertanggungjawabkan mutu pelayanan yang diberikan			
11.	Kemampuan pegawai dalam memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan			
12.	Kesesuaian produk layanan dengan data-data yang diberikan masyarakat pada saat pelayanan			
13.	Tingkat kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan			
14.	Kemampuan pegawai dalam memberikan solusi pada setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat			
15.	Kemampuan menjalin komunikasi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan			

Saran-saran :

.....

Dumai, 22 Agustus 2022

A. Permohonan

No. Angket :

Perihal : Permohonan
Pengisian Angket

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Masyarakat
Kecamatan Dumai Selatan
Kota Dumai
Di-

Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir perkuliahan pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, dan sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana (S1) kepada penulis selaku mahasiswa diberikan kewajiban untuk menyusun skripsi. Adapun judul skripsi penulis adalah **“Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai”**.

Sehubungan dengan hal di atas, penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu berkenan meluangkan waktu untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang penulis ajukan. Data yang diperoleh dari Bapak/Ibu ini pada prinsipnya digunakan untuk keperluan penelitian dan data isian tersebut akan terjaga kerahasiannya.

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

Hormat Penulis,

ARMI JUITA

NIM:1810090811012

B. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pendidikan :

C. Petunjuk Pengisian Angket

1. Isilah Pernyataan ini dengan jujur sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
2. Berikan salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i anggap benar dengan memberikan tanda checklist (√) pada jawaban tersebut.
3. Kriteria penilaian :
 - a. Baik (B) : diberi skor nilai 3
 - b. Cukup Baik (CB) : diberi skor nilai 2
 - c. Tidak Baik (TB) : diberi skor nilai 1
4. Contoh pengisian:

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban		
		B	CB	TB
1.	Kemudahan akses berupa informasi tentang prosedur yang dipahami masyarakat melalui papan alur pelayanan.	√		
2.	Kerja sama pegawai dalam mempercepat pelayanan.		√	
3.	Kemampuan menjalin komunikasi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan.			√

D. Pernyataan

No.	Uraian Pernyataan	Alternatif Jawaban		
		B 3	CB 2	TB 1
1.	Kemampuan pegawai dalam membantu proses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat			
2.	Kesesuaian prosedur pelayanan yang diberikan dengan realisasi pelayanan yang diterima oleh masyarakat			
3.	Kemudahan akses berupa informasi tentang prosedur yang dipahami masyarakat melalui papan alur pelayanan			
4.	Kondisi sarana dan prasarana kerja yang mendukung dalam proses pelayanan			
5.	Ruang tunggu yang memadai untuk masyarakat yang mengantri saat pelayanan			
6.	Kenyamanan lingkungan kantor pada saat proses pelayanan			
7.	Sikap cepat tanggap pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat			
8.	Kerja sama pegawai dalam mempercepat pelayanan			
9.	Kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan			
10.	Kemampuan pegawai dalam mempertanggungjawabkan mutu pelayanan yang diberikan			
11.	Kemampuan pegawai dalam memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan			
12.	Kesesuaian produk layanan dengan data-data yang diberikan masyarakat pada saat pelayanan			
13.	Tingkat kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan			
14.	Kemampuan pegawai dalam memberikan solusi pada setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat			
15.	Kemampuan menjalin komunikasi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan			

Saran-saran :

.....

LEMBARAN DATA
REKAPITULASI ANALISIS PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

No	INDIKATOR														
	I			II			III			IV			V		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3
4	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3
5	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
6	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3
7	2	3	2	1	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3
8	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3
9	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	3	3
10	2	2	2	1	3	2	1	3	1	3	3	3	2	2	3
11	2	3	2	2	1	1	3	1	3	2	2	2	3	3	2
12	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2
13	2	2	2	1	1	3	2	3	1	2	3	2	2	3	3
14	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2
15	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3
16	3	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3
17	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2
18	2	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	3
19	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
20	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3
21	3	2	2	1	2	1	1	3	2	3	2	3	3	3	3
22	3	2	3	1	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3
23	2	2	2	1	1	2	1	1	2	3	2	3	2	3	3
24	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3
25	2	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3
26	2	2	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	3	2	3	3	1	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3
29	2	3	2	2	2	2	1	3	1	3	2	3	3	2	3
30	2	3	3	3	2	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3
31	3	2	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	2	1	3	3	1	1	3	2	2	3	3	3
33	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2

34	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2
35	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3
36	2	2	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	2	2	2
37	3	2	2	2	1	3	1	1	1	3	3	3	2	2	1
38	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	2	3	2	3	3
39	3	2	2	3	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3
40	3	3	3	1	1	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3
41	2	2	3	3	1	1	2	2	1	3	3	3	2	2	3
42	3	3	3	1	2	1	3	1	3	2	3	2	3	3	3
43	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
44	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2
45	3	3	2	2	1	2	3	1	1	3	3	3	2	2	2
46	3	3	2	3	1	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3
47	3	3	3	1	2	1	1	3	1	3	3	3	2	3	3
48	2	3	2	2	1	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3
49	3	2	3	1	2	3	1	2	1	3	3	1	3	3	3
50	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2
52	3	3	2	1	3	2	1	1	1	3	2	1	3	3	3
53	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3
54	2	2	3	1	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3
55	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	3	3
56	3	3	3	1	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3
57	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3
58	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3
59	2	3	2	2	3	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3
60	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	3	3
61	3	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2
62	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2
63	3	2	2	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3
64	2	3	3	3	3	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2
65	3	2	3	3	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3
66	3	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3
67	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3
68	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2
69	3	3	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3
70	3	2	3	1	1	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3
71	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3
72	2	1	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2
T. Skor	187	173	175	134	145	138	141	138	150	188	184	176	190	194	198
Skor	535			417			429			548			582		
Jumlah	2511														

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : **ARMY JUITA**
NO. MAHASISWA : **1810090811012**
PROGRAM STUDI : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
JUDUL SKRIPSI : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN
DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

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

Hari/Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
Selasa, 31 Mei 2022	Menyerahkan Surat Keputusan Penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi kepada Pembimbing I	<i>Fm</i>
Rabu, 27 Juli 2022	Menyerahkan Bab I-IV	<i>Fm</i>
Rabu, 17 Agustus 2022	Menyerahkan revisi Bab I-IV	<i>Fm</i>
Kamis, 18 Agustus 2022	- Revisi Bab III periksa kembali keseluruhan sub indikator - Melanjutkan menyusun angket	<i>Fm</i>
Senin, 22 Agustus 2022	- Revisi Cover, Nomor Halaman, dan Daftar Isi - Revisi Bab II dan disesuaikan dengan Daftar Pustaka - Acc Angket	<i>Fm</i>

Senin, 26 September 2022	Menyerahkan Lembaran Data dan Bab V	<i>Eko</i>
Rabu, 28 September 2022	- Revisi Bab V pada garis kontinum semua sub indikator - Menyusun Bab VI dan melengkapi lampiran lainnya	<i>Eko</i>
Sabtu, 01 Oktober 2022	- Menyerahkan revisi Bab V - Menyerahkan Bab VI	<i>Eko</i>
Senin, 03 Oktober 2022	Revisi Bab VI	<i>Eko</i>
Kamis, 06 Oktober 2022	- Revisi abstrak - Revisi kartu konsultasi	<i>Eko</i>
13 Oktober 2022	Acc Skripsi	<i>Eko</i>

Dumai, Oktober 2022
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Program Studi Ilmu Adm. Negara
Ketua,



WIHENDRI, S.Pd., M.Si

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : **ARMI JUITA**
NO. MAHASISWA : **1810090811012**
PROGRAM STUDI : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
JUDUL SKRIPSI : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN
DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

NAMA PEMBIMBING II : **WIHENDRI, S.Pd.,M.Si**

Hari/Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
Selasa, 31 Mei 2022	Menyerahkan Surat Keputusan Penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi kepada Pembimbing II	
Kamis, 02 Juni 2022	Menyerahkan Bab I-IV	
Senin, 13 Juni 2022	Revisi Bab I dan III	
Kamis, 23 Juni 2022	Lanjut menyusun Bab IV	
Senin, 25 Juli 2022	Menyusun angket dan konsultasikan kepada Dosen Pembimbing I	
Jum'at, 19 Agustus 2022	Acc angket	

Sabtu, 24 September 2022	Menyerahkan Bab V	l
Jum'at, 30 September 2022	- Koreksi Bab V - Lanjut Bab VI	l
13 Oktober 2022	Acc Skripsi	l

Dumai, Oktober 2022
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Program Studi Ilmu Adm. Negara
Ketua,



WIHENDRI, S.Pd., M.Si

BIOGRAFI PENULIS



Armi Juita, S.AP lahir di Kota Dumai, 28 April 1995 anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan suami istri Bapak Arsani dan Ibu Misratun. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDN 002 Ratu Sima Dumai, melanjutkan pendidikan di SMP Budi Darma Dumai, kemudian melanjutkan kejenjang SMKN 1 Dumai.

Setelah menyelesaikan pendidikan SMK di SMKN 1 Dumai, kemudian kembali melanjutkan pendidikan S-1 di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Tahun 2018.