

BAB V

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR URUSAN AGAMA

KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

Pelayanan Publik adalah segala jenis kegiatan atau proses yang dilakukan oleh penyelenggara publik untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat/khalayak ramai dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik dan berhubungan langsung dengan masyarakat.

Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan, maka terlebih dahulu penulis akan memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dengan jumlah responden sebanyak 72 orang yang terdiri dari pegawai sebanyak 6 orang dan masyarakat sebanyak 66 orang.

A. Identitas Responden

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Perbedaan jenis kelamin merupakan salah satu hal yang utama dalam melakukan pendataan penelitian. Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel V.1 berikut:

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1.	Laki-laki	4	26	30	41,67
2.	Perempuan	2	40	42	58,33
	Jumlah			72	100

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.1 di atas dapat dijelaskan bahwa responden penelitian yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden berjenis kelamin laki-laki yaitu responden perempuan berjumlah 42 orang (58,33%) yang terdiri dari 2 orang pegawai dan 40 orang masyarakat, sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah 30 orang (41,67%) yang terdiri dari 4 orang pegawai dan 26 orang masyarakat.

2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Perbedaan tingkat umur akan sangat berpengaruh terhadap penilaian penelitian. Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel V.2 berikut:

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No.	Tingkat Umur (Tahun)	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1.	21-30	3	33	36	50,00
2.	31-40	1	16	17	23,62
3.	41-50	1	12	13	18,05
4.	51-60	1	5	6	8,33
	Jumlah			72	100

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.2 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari responden berusia relatif muda yaitu kelompok responden yang berumur antara 21-30 berjumlah 36 orang (50,00%), kemudian responden yang berumur 31-40 berjumlah 17 orang (23,62%), sedangkan responden yang berumur 41-50 berjumlah 13 orang (18,05%), dan responden yang berumur 51-60 berjumlah 6 orang (8,33%).

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan tingkat pendidikan akan memberikan penilaian yang berbeda berdasarkan kemampuan dan kecakapan dalam menerima pelayanan publik. Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1.	S1	6	13	19	26,38
2.	D3	-	3	3	4,17
3.	SLTA	-	29	29	40,28
4.	SLTP	-	12	12	16,67
5.	SD	-	9	9	12,5
	Jumlah			72	100

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.3 di atas dapat dijelaskan bahwa responden yang memiliki tingkat pendidikan S1 berjumlah sebanyak 19 orang (26,38%) yang terdiri dari 6 orang pegawai dan 13 orang masyarakat, kemudian yang memiliki tingkat pendidikan D3 berjumlah sebanyak 3 orang masyarakat (4,17%), selanjutnya yang memiliki tingkat pendidikan

SLTA berjumlah sebanyak 29 orang masyarakat (40,28%), yang memiliki tingkat pendidikan SLTP berjumlah sebanyak 12 orang masyarakat (16,67%), dan yang memiliki tingkat pendidikan SD berjumlah sebanyak 9 orang masyarakat (12,5%).

B. Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

Penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini akan penulis sajikan data hasil temuan selama di lapangan yang nantinya akan dilakukan penganalisaan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang penulis paparkan pada Bab I.

Dalam penelitian ini penulis akan menganalisa data hasil penelitian di lapangan yaitu data yang diperoleh merupakan hasil angket yang disebarkan kepada responden penelitian yaitu seluruh pegawai dan honorer di Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai serta masyarakat dan semua data yang diperoleh akan diolah sesuai dengan analisa data yang didasarkan pada indikator-indikator pengukuran.

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 72 orang yang terdiri dari pegawai dan honorer di Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai serta masyarakat yang melakukan pengurusan. Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan

terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, maka penulis akan mengukur Pelayanan Publik berdasarkan Teori yang dikemukakan Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2014:7) Pelayanan Publik memiliki lima indikator yaitu:

1. *Reliability*

Reliability berhubungan dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Yaitu suatu kemampuan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Untuk melihat *reliability* dalam pelayanan publik pada penelitian ini berdasarkan sub indikator adalah sebagai berikut :

- a. Kemampuan pegawai dalam membantu proses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat

Yaitu pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai mampu memberikan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat dan mampu menyelesaikan pelayanan yang diberikan secara tepat waktu.

- b. Kesesuaian prosedur pelayanan yang diberikan dengan realisasi pelayanan yang diterima oleh masyarakat

Yaitu Organisasi mampu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan tidak keluar dari aturan yang telah ditetapkan, serta sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

- c. Kemudahan akses berupa informasi tentang prosedur yang dipahami masyarakat melalui papan alur pelayanan

Yaitu informasi mengenai prosedur pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai harus tertera lengkap dan mudah dipahami oleh masyarakat melalui papan alur pelayanan yang terletak di setiap sisi ruang pelayanan. Sehingga dengan papan alur tersebut memudahkan masyarakat untuk memahami persyaratan yang harus dilengkapi serta alur pelayanan yang harus diikuti.

Untuk lebih jelas pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang diteliti melalui indikator *reliability* dapat dilihat melalui tabel V.4 di bawah ini :

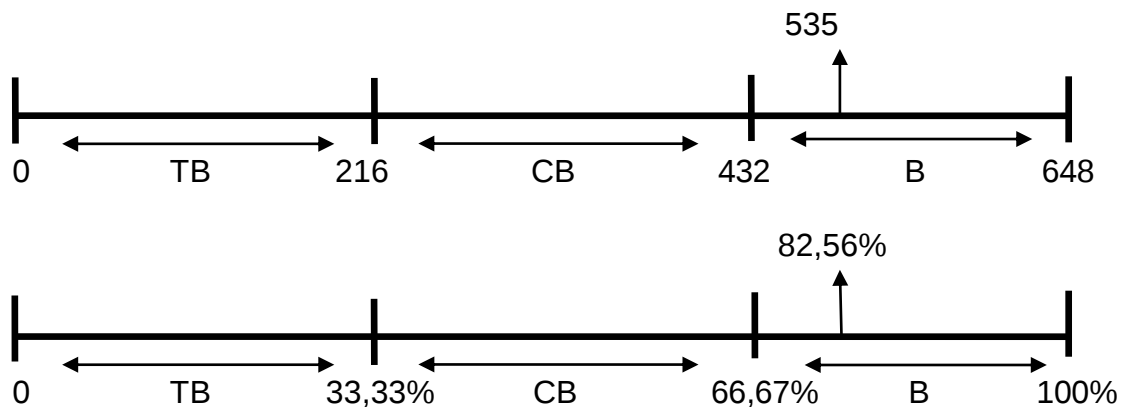
Tabel V.4
Tanggapan Responden Tentang *Reliability*

No.	Sub Indikator	Jumlah Skor
1.	Kemampuan pegawai dalam membantu proses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat	187
2.	Kesesuaian prosedur pelayanan yang diberikan dengan realisasi pelayanan yang diterima oleh masyarakat	173
3.	Kemudahan akses berupa informasi tentang prosedur yang dipahami masyarakat melalui papan alur pelayanan	175
Total Skor		535

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.4 di atas dapat diketahui, tanggapan responden untuk indikator *reliability* pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang diukur dengan tiga sub.

Selanjutnya untuk melihat total skor dari ketiga sub indikator tersebut dapat dilihat dari garis kontinum di bawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dijelaskan bahwa indikator *reliability* berada pada kategori baik, dengan total skor 535 dan persentase 82,56% yang berada pada kategori baik.

2. *Tangibles*

Tangibles berhubungan dengan penyediaan yang memadai pada sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Yaitu tampak fisik apa saja yang ada di lingkungan Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

Untuk melihat *tangibles* dalam pelayanan publik pada penelitian ini berdasarkan sub indikator adalah sebagai berikut :

- a. Kondisi sarana dan prasarana kerja yang mendukung dalam proses pelayanan

Yaitu sarana dan prasarana kerja yang mendukung dalam proses pelayanan publik, sehingga mempercepat dan mempermudah pekerjaan

pegawai dalam melayani masyarakat seperti adanya komputer yang digunakan saat pelayanan dan lain sebagainya.

- b. Ruang tunggu yang memadai untuk masyarakat yang mengantri saat pelayanan

Yaitu ruang tunggu pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dan harus diperhatikan oleh organisasi. Ruang tunggu yang layak dan memadai yang dimaksud adalah ruang tunggu yang nyaman dan bersih sehingga membuat masyarakat yang menerima pelayanan merasa nyaman saat berada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

- c. Kenyamanan lingkungan kantor pada saat proses pelayanan

Yaitu lingkungan Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai baik di dalam maupun di luar kantor tetap harus memberikan kenyamanan bagi masyarakat, seperti adanya lahan parkir kendaraan yang cukup sehingga masyarakat akan merasa aman saat meninggalkan kendaraan pada saat melakukan pelayanan.

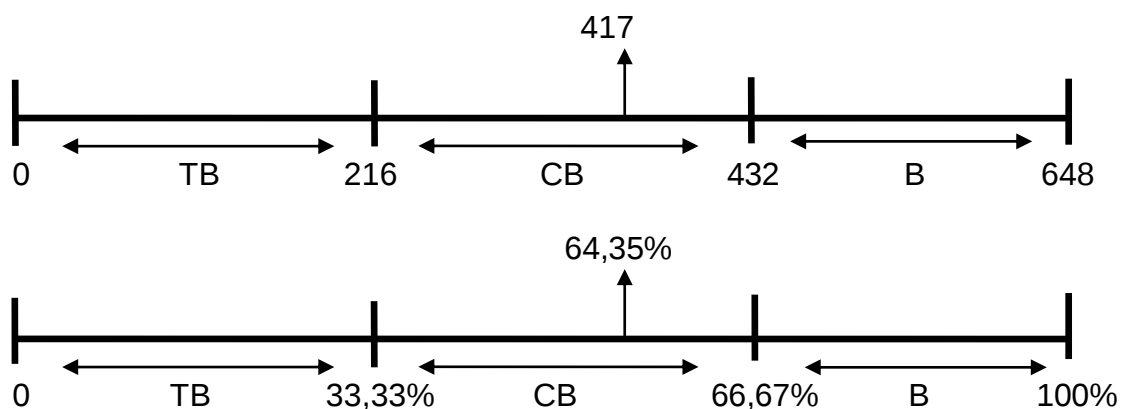
Untuk lebih jelas pelaksanaan pelayanan publik yang diteliti melalui indikator *tangibles* dapat dilihat melalui tabel V.5 di bawah ini :

Tabel V.5
Tanggapan Responden Tentang *Tangibles*

No.	Sub Indikator	Jumlah Skor
1.	Kondisi sarana dan prasarana kerja yang mendukung dalam proses pelayanan	134
2.	Ruang tunggu yang memadai untuk masyarakat yang mengantri saat pelayanan	145
3.	Kenyamanan lingkungan kantor pada saat proses pelayanan	138
Total Skor		417

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.5 di atas dapat diketahui, tanggapan responden untuk indikator *tangibles* pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang diukur dengan tiga sub. Selanjutnya untuk melihat total skor dari ketiga sub indikator tersebut dapat dilihat dari garis kontinum di bawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dijelaskan bahwa indikator *tangibles* berada pada kategori cukup baik, dengan total skor 417 dan persentase 64,35% yang berada pada kategori cukup baik.

3. *Responsiveness*

Responsiveness berhubungan dengan melayani konsumen dengan tepat. Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sehingga masyarakat merasakan kebutuhan akan pelayanan terpenuhi.

Untuk melihat *responsiveness* dalam pelayanan publik pada penelitian ini berdasarkan sub indikator adalah sebagai berikut :

a. Sikap cepat tanggap pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat

Yaitu pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai mampu cepat tanggap dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

b. Kerja sama pegawai dalam mempercepat pelayanan

Yaitu pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai harus memberikan sikap dan contoh yang baik kepada masyarakat, dan tidak membuat masyarakat menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan, maka diantara pegawai harus memiliki kerjasama yang baik.

c. Kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan

Yaitu kecermatan pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat secara benar dan tanpa adanya kesalahan-kesalahan baik dari segi penulisan dokumen dan sebagainya.

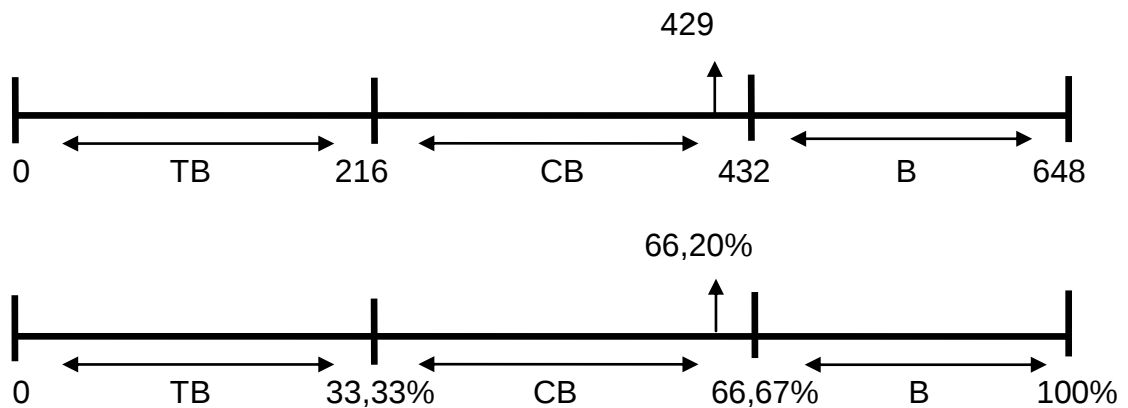
Untuk lebih jelas pelaksanaan pelayanan publik yang diteliti melalui indikator *responsiveness* dapat dilihat melalui tabel V.6 di bawah ini :

Tabel V.6
Tanggapan Responden Tentang *Responsiveness*

No.	Sub Indikator	Jumlah Skor
1.	Sikap cepat tanggap pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat	141
2.	Kerja sama pegawai dalam mempercepat pelayanan	138
3.	Kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan	150
Total Skor		429

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.6 di atas dapat diketahui, tanggapan responden untuk indikator *responsiveness* pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang diukur dengan tiga sub. Selanjutnya untuk melihat total skor dari ketiga sub indikator tersebut dapat dilihat dari garis kontinum di bawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dijelaskan bahwa indikator *responsiveness* berada pada kategori cukup baik, dengan total skor 429 dan persentase 66,20% yang berada pada kategori cukup baik.

4. Assurance

Assurance berhubungan dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Yaitu pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan tugas secara tepat sehingga dapat menunjang pelaksanaan pelayanan dengan baik dan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat dalam pelayanan publik.

Untuk melihat *assurance* dalam pelayanan publik pada penelitian ini berdasarkan sub indikator adalah sebagai berikut :

- a. Kemampuan pegawai dalam mempertanggungjawabkan mutu pelayanan yang diberikan

Yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pertanggungjawaban terhadap mutu pelayanan yang diberikan baik itu dari segi perbaikan atas kesalahan-kesalahan yang terjadi.

- b. Kemampuan pegawai dalam memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan

Yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan kepastian waktu penyelesaian dari setiap jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang berlaku dalam organisasi tersebut.

- c. Kesesuaian produk layanan dengan data-data yang diberikan masyarakat pada saat pelayanan

Yaitu kemampuan organisasi memberikan jaminan atas kebenaran seluruh produk layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk lebih jelas pelaksanaan pelayanan publik yang diteliti melalui indikator *assurance* dapat dilihat melalui tabel V.7 di bawah ini :

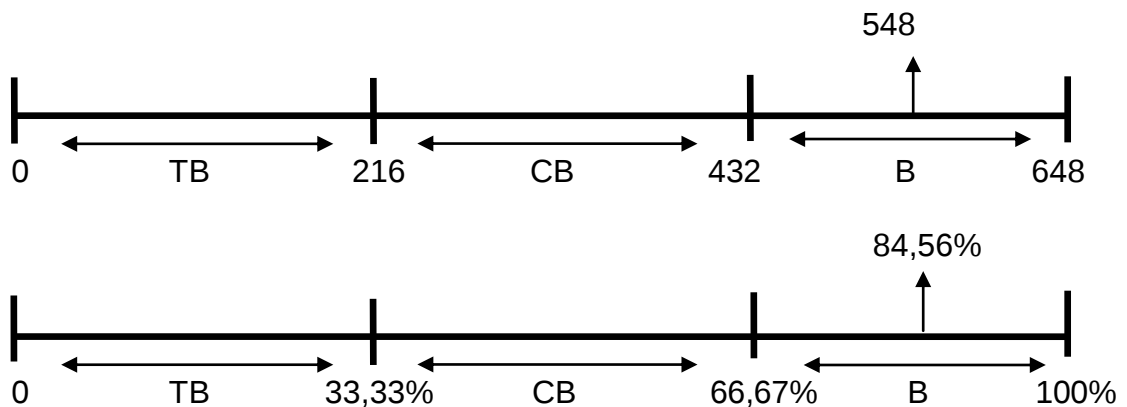
Tabel V.7
Tanggapan Responden Tentang *Assurance*

No.	Sub Indikator	Jumlah Skor
1.	Kemampuan pegawai dalam mempertanggungjawabkan mutu pelayanan yang diberikan	188
2.	Kemampuan pegawai dalam memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan	184
3.	Kesesuaian produk layanan dengan data-data yang diberikan masyarakat pada saat pelayanan	176
Total Skor		548

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.7 di atas dapat diketahui, tanggapan responden untuk indikator *assurance* pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang diukur dengan tiga sub

indikator. Selanjutnya untuk melihat total skor dari ketiga sub indikator tersebut dapat dilihat dari garis kontinum di bawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dijelaskan bahwa indikator *assurance* berada pada kategori baik, dengan total skor 548 dan persentase 84,56% yang berada pada kategori baik.

5. *Empathy*

Empathy berhubungan dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Yaitu dalam hal ini termasuk seperti rasa kepedulian, perhatian, dan kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk melihat *empathy* dalam pelayanan publik pada penelitian ini berdasarkan sub indikator adalah sebagai berikut :

- a. Tingkat kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan

Yaitu tingkat kepedulian setiap pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai meletakkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadinya.

- b. Kemampuan pegawai dalam memberikan solusi pada setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat

Yaitu sikap ramah dan perhatian yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan solusi pada setiap permasalahan yang dialami oleh masyarakat.

- c. Kemampuan menjalin komunikasi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan

Yaitu kemampuan setiap pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai untuk dapat berkomunikasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat dalam memberikan penjelasan pelayanan.

Untuk lebih jelas pelaksanaan pelayanan publik yang diteliti melalui indikator *empathy* dapat dilihat melalui tabel V.8 di bawah ini :

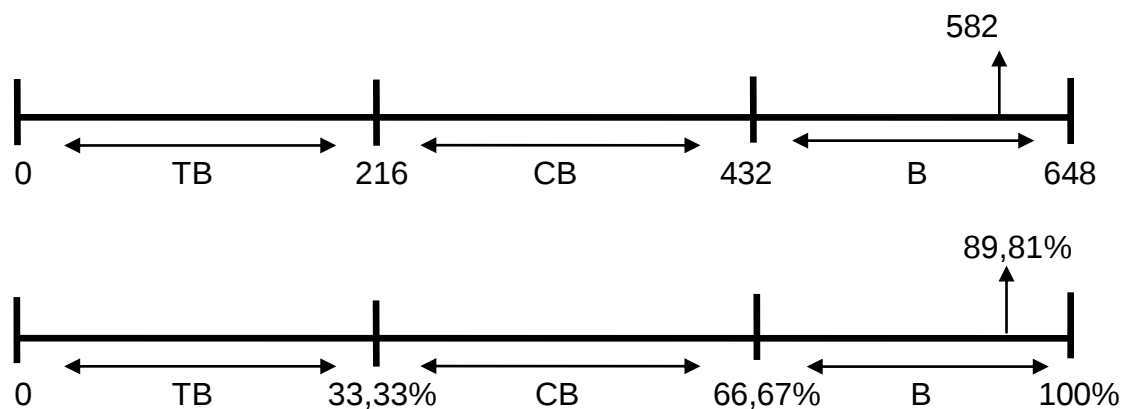
Tabel V.8
Tanggapan Responden Tentang Empathy

No.	Sub Indikator	Jumlah Skor
1.	Tingkat kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan	190
2.	Kemampuan pegawai dalam memberikan solusi pada setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat	194
3.	Kemampuan menjalin komunikasi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan	198
Total Skor		582

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.8 di atas dapat diketahui, tanggapan responden untuk indikator *empathy* pada Kantor Urusan Agama

Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang diukur dengan tiga sub indikator. Selanjutnya untuk melihat total skor dari ketiga sub indikator tersebut dapat dilihat dari garis kontinum di bawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dijelaskan bahwa indikator *empathy* berada pada kategori baik, dengan total skor 582 dan persentase 89,81% yang berada pada kategori baik.

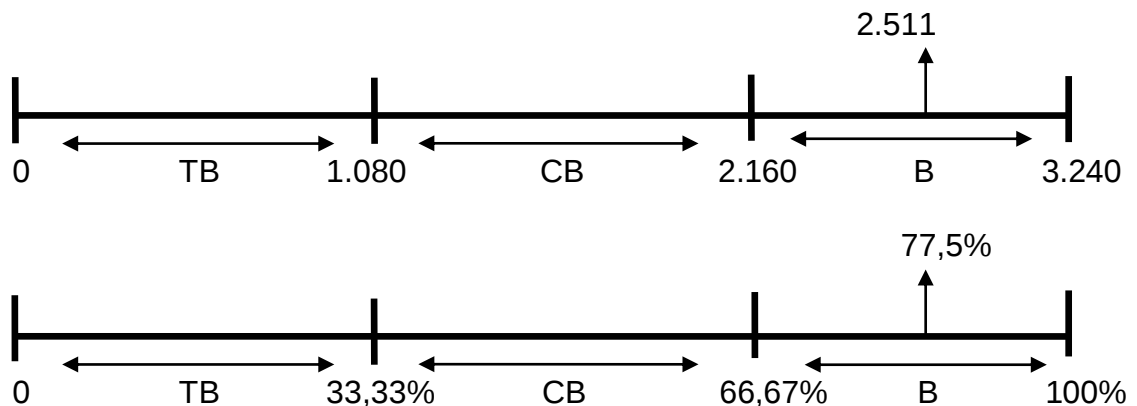
Setelah mengetahui secara jelas mengenai pelayanan publik yang dalam penelitian ini dilihat dari indikator *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, maka penulis membuat rekapitulasi tentang pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Untuk melihat Rekapitulasi Tentang Pelayanan Publik dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.9
Rekapitulasi Pelayanan Publik
pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan
Kota Dumai

No.	Indikator	Skor
1.	<i>Reliability</i>	535
2.	<i>Tangibles</i>	417
3.	<i>Responsiveness</i>	429
4.	<i>Assurance</i>	548
5.	<i>Empathy</i>	582
Total Skor		2.511
Persentase		77,5%

Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.9 di atas dapat dilihat rekapitulasi tentang pelayanan publik untuk 5 indikator penelitian yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai berada pada kategori baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan total skor jawaban responden 2.511 dengan persentase (77,5%) dari jumlah responden 72 orang. Hal ini dapat dilihat dari garis kontinum di bawah ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas diperoleh nilai dengan total skor 2.511 (77,5%) termasuk pada kategori baik, sehingga dapat disimpulkan Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai berada pada kategori baik.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, penulis menemukan faktor pendukung serta faktor penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, memiliki beberapa faktor pendukung antara lain:

- a. Terdapat *Assurance* pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Hal ini dibuktikan dengan tanggung jawab

jaminan akan produk atau hasil yang telah dikeluarkan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sudah sesuai dengan data yang diberikan masyarakat serta mengacu pada prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

- b. Terdapat *Empathy* pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Hal ini dibuktikan dengan sikap cepat tanggap pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam memberikan solusi dari setiap permasalahan yang dibutuhkan masyarakat dengan cepat, sehingga masyarakat merasa terlayani dengan baik.

2. Faktor penghambat

Faktor yang menjadi penghambat terhadap pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai antara lain:

- a. Masih kurangnya *Tangibles* pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti bangunan Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai khususnya pada bagian atap yang sudah mulai roboh dan kurangnya ruang penyimpanan arsip sehingga membuat Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai kurang tertata rapi.
- b. Masih kurangnya *Responsiveness* pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Hal ini dibuktikan dengan kurangnya kerjasama antar pegawai Kantor Urusan Agama

Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimana masyarakat yang akan melakukan pelayanan harus mengantri kepada satu pegawai, sehingga ini akan menimbulkan ketidakefektifan pada saat proses pelayanan.