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

N a m a	:	**BENI SANTOSO**
No. Induk Mahasiswa	:	**1910090811007**
Program Studi	:	**ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan	:	**STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi	:	**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA DUMAI (STUDI KASUS BIDANG PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS)**
Tanggal Lulus	:	25 Oktober 2023

K e t u a,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

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

Anggota,

DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si

Anggota,

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

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

L A T I P, S.Sos.,M.Si

LEMBARAN PERSETUJUAN

Nama	:	BENI SANTOSO
No. Mahasiswa	:	1910090811007
Program Studi	:	ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Judul Skripsi	:	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA DUMAI (Studi Kasus Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

Disetujui oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si	FITRA HADI KHAZ, S.IP.,M.Si

Menyetujui
Program Studi Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

PERNYATAAN KEBENARAN

Nama : BENI SANTOSO

No. Mahasiswa : 1910090811007

Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA DUMAI (Studi Kasus Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

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

BENI SANTOSO
1910090811007

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat 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 kerja sama berbagai pihak. Sebagai apresiasi dan rasa hormat, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih 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. Ibu Dewi Jannah, S.Sos., M.Si selaku Pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan support 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 dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

4. Bapak Fitra Hadi Khaz, S.IP.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan pengarahan dan dukungan serta petunjuk sebagai dasar penyelesaian skripsi ini.
5. 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.
6. Bapak Satrio Wibowo, AP.,M.Si selaku Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai beserta pegawai yang berkenan memberikan izin meneliti dan kemudahan memperoleh data dukung kepada penulis, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Masril dan Ibunda Noviarti tercinta serta keluarga yang senantiasa memberikan inspirasi, motivasi, kasih sayang, serta doa restu kepada penulis.
8. Dani Anadli dan Soni Riski (Abang) serta Fandi As Siddiq dan Aqilla Arysafin (Adik) tercinta yang selalu mendukung penulis selama perkuliahan dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-Sahabat Rachel Ledira, Thifa Alyanisa, Yolanda Dwiana dan Teman-teman Mahasiswa/i Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang telah memberikan bantuan dan kontribusi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan ini.

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 kepada penulis menjadi amal ibadah dan mendapat keridhaan dari Allah SWT (aamin).

Dumai, September 2023
Penulis

Beni Santoso
NIM: 1910090811007

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR BAGAN ix

DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 20

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 21

BAB II TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori 22

B. Operasional Variabel Penelitian 32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian 37

B. Populasi dan Sampel 37

C. Jenis dan Sumber Data 39

D. Teknik Pengumpulan Data 40

E. Analisa Data 42

BAB IV GAMBARAN UMUM DINAS TENAGA KERJA KOTA DUMAI

A. Sejarah Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai 43

B. Sturktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai ... 45

C. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai 47

D. Keadaan dan Komposisi Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai 65

E. Sarana dan Prasarana Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai 71

BAB V ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA DUMAI (STUDI KASUS BIDANG PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS)

A. Identitas Responden..... 74

B. Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai (Studi Kasus Bidang Pelatihan dan Produktivitas) 80

C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penghambat Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai (Studi Kasus Bidang Pelatihan dan Produktivitas) 99

BAB VI KESIMPULAN

A. Kesimpulan 102

B. Saran 103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jenis Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan serta Biaya Administrasi pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai	7
Tabel I.2	Jenis Pelatihan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai	11
Tabel I.3	Waktu Penyelesaian dan Realisasi Sertifikat Bidang Pelatihan dan Produktivitas.....	15
Tabel I.4	Waktu dan Jam Kerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai	16
Tabel I.5	Jadwal Pelatihan Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai.....	18
Tabel III.1	Populasi dan Sampel Penelitian	39
Tabel IV.1	Keadaan dan Komposisi Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai Berdasarkan Jabatan.....	66
Tabel IV.2	Keadaan dan Komposisi Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel IV.3	Keadaan dan Komposisi Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	68
Tabel IV.4	Keadaan dan Komposisi Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai Berdasarkan Golongan Umur	69
Tabel IV.5	Keadaan dan Komposisi Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai Berdasarkan Pangkat/Golongan	70
Tabel IV.6	Komposisi Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai berdasarkan Masa Kerja.....	71

Tabel IV.7	Sarana dan Prasarana Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai ..	72
Tabel V.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel V.2	Responden Berdasarkan Tingkat Usia	77
Tabel V.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	79
Tabel V.4	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	80
Tabel V.5	Tanggapan Responden Tentang *Tangible* (berwujud)	82
Tabel V.6	Tanggapan Responden Tentang *Reliability* (kehandalan)	86
Tabel V.7	Tanggapan Responden Tentang *Responsiveness* (respon atau ketanggapan)	89
Tabel V.8	Tanggapan Responden Tentang *Assurance* (jaminan)	93
Tabel V.9	Tanggapan Responden Tentang *Emptahy* (empati)	96
Tabel V.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai (Studi Kasus Bidang Pelatihan dan Produktivitas)	98

DAFTAR BAGAN

Bagan I.1	Alur Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas	9
Bagan IV.1	Struktur Organisasi pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai	46

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai Nomor: 100/KPTS/STIA-LK/D/VI/2023 tanggal 24 Juni 2023 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
2. Surat Rekomendasi Penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai Nomor: 100/STIA-LK/D/VI/2023 tanggal 24 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 Satu Pintu Kota Dumai Nomor: 0198/SKP/DPMPTSP/VII/2023 tanggal 06 Juli 2023.
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai Nomor:423/172.3/DISNAKER – A tanggal 18 September 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 : 34/KPTS/STIA-LK/D/X/2023 Tanggal 21 Oktober 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini *Rabu* Tanggal *Dua puluh Lima* bulan *Oktober* tahun *Dua Ribu Dua puluh Tiga*, telah dilangsungkan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

N a m a	: **BENI SANTOSO**
No. Induk Mahasiswa	: **1910090811007**
Program Studi	: **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan	: **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi	: **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA DUMAI (STUDI KASUS BIDANG PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS)**
Tanggal Ujian	: 25 Oktober 2023
Waktu Ujian	: 14:30-15:30
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. DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si (Pembimbing I) ( )
2. FITRA HADI KHAZ, S.IP., M.Si (Pembimbing II) ( )

1. MUHAMMAD RIDWAN,S.A.P ( )

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

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

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 *Rabu* Tanggal *Dua puluh Lima* bulan *Oktober* tahun *Dua Ribu Dua puluh Tiga*, Tim Ujian Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai telah menguji Mahasiswa atas nama :

Nama	: **BENI SANTOSO**
No. Induk Mahasiswa	: **1910090811007**
Program Studi	: **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan	: **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi	: **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA DUMAI (STUDI KASUS BIDANG PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS)**
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.	DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si	Anggota	
4.	FITRA HADI KHAZ, S.IP., M.Si	Anggota	

Dumai, 25 Oktober 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, 25 Oktober 2023, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama :

N a m a	: **BENI SANTOSO**
No. Induk Mahasiswa	: **1910090811007**
Program Studi	: **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan	: **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi	: **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA DUMAI (STUDI KASUS BIDANG PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS)**

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		21/11-23
2.	E. MAZNAH HIJERIAH.S.Sos..M.Si	Sekretaris		27/11 2023
3.	DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si	Anggota		21/11-2023
4.	FITRA HADI KHAZ, S.IP., M.Si	Anggota		21/11/2023

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

SURAT KEPUTUSAN
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LANCANG KUNING DUMAI
Nomor : 100/KPTS/STIA-LK/D/VI/2023

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. DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si*** sebagai Dosen Pembimbing I (satu) dan ***Sdr. FITRA HADI KHAZ, S.IP.,M.Si*** Dosen Pembimbing II (dua) untuk Skripsi Mahasiswa atas nama **BENI SANTOSO/1910090811007** 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 : 24 Juni 2023

K e t u a,

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

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 : 100/STIA-LK/D/VI/2023 Dumai, 24 Juni 2023
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

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 hal tersebut kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan Rekomendasi kepada mahasiswa kami:

Nama Mahasiswa	:	BENI SANTOSO
No. Induk Mahasiswa	:	1910090811007
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian	:	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA DUMAI

Yang dilakukan di Kota Dumai
Tempat Pengambilan Data :
1. Pada Dinas Tenaga Kerja 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.

PEMERINTAH KOTA DUMAI

DINAS TENAGA KERJA

Jalan Kesehatan No. 5, Teluk Binjai, Dumai Timur, Kota Dumai 28813
http://disnaker.dumaikota.go.id

SURAT KETERANGAN

NOMOR 423/172.3 /DISNAKER - A

Yang bertandatangan di bawah ini :

a. Nama : SATRIO WIBOWO. A.P, M.Si
b. Jabatan : Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: BENI SANTOSO
Nomor Induk Mahasiswa	: 1910090811007
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Perguruan Tinggi	: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai
Maksud	: Telah selesai melaksanakan penelitian di Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dumai, 18 September 2023

KEPALA

SATRIO WIBOWO, A.P, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19710524 199602 1 002

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

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 0198/SKP/DPMPTSP/VII/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 : 100/STIA-LK/D/VI/2023 Tanggal 24 Juni 2023 prihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan rekomendasi yang dimaksud kepada:

Nama	: **BENI SANTOSO**
No. Induk Mahasiswa	: 1910090811007
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Jenjang	: S1
Alamat	: Jl. Jend. Sudirman Gg. Jambu Kel. Bintan Kec. Dumai Kota Kab/Kota Dumai
Nomor Telp	: 082384123676

Untuk melakukan Penelitian/Pengumpulan Data pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dan Badan Pusat Statistik Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Penelitian dengan Judul :

" ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA 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) examplar.

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 : 06 Juli 2023

Kepala

PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

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

PENGANTAR ANGKET PENELITIAN (PEGAWAI)

A. PERMOHONAN

No. Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian Angket

Dumai, 05 September 2023

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr
Pegawai/TKPK Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai
di
Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai. Untuk itu penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr sebagai responden berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Adapun pertanyaan angket berkaitan dengan judul penelitian yaitu: "Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai". Pengisian angket ini pada prinsipnya tidak mempengaruhi penilaian apapun, karena digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban yang diberikan akan terjaga kerahasiaannya.

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

Hormat Penulis,

BENI SANTOSO
NIM: 1910090811007

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA DUMAI (STUDI KASUS BIDANG PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS)

B. Identitas Responden:

Nama : .....

Jenis Kelamin : .....

Pendidikan : .....

Umur : .....

Pekerjaan : .....

C. Petunjuk Pengisian

1. Mohon Angket diisi oleh Bapak/Ibu/Sdr untuk dijawab seluruh pertanyaaan yang disediakan.
2. Beri tanda centang (√) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia dan pilihlah jawaban sesuai dengan kondisi sebenarnya.
3. Ada 5 alternatif jawaban, yaitu:
   a. Sangat Baik (SB) diberi skor : 5
   b. Baik (B) diberi skor : 4
   c. Cukup Baik (CB) diberi skor : 3
   d. Kurang Baik (KB) diberi skor : 2
   e. Tidak Baik (TB) diberi skor : 1

Contoh:

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Kedisiplinan pegawai terhadap jam kerja		✓			
2	Kejelasan informasi mengenai jadwal pelaksanaan pelatihan	✓				

D. Pertanyaan Angket

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Kehandalan pegawai dalam memper tanggung jawabkan kepada peserta selama proses pelatihan berlangsung					
2	Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada peserta pelatihan					
3	Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan tepat waktu					
4	Pegawai mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat					
5	Pegawai memberikan kejelasan informasi jadwal pelaksanaan pelatihan dari awal sampai akhir					
6	Pegawai mampu merespon keluhan peserta pelatihan					
7	Pegawai mampu memberikan rasa aman saat mengikuti pelatihan					
8	Pegawai mampu memberikan jaminan biaya gratis dan biaya transport bagi peserta pelatihan					
9	Pegawai mampu memberikan sertifikat bagi peserta pelatihan					

10	Pegawai mampu melayani dengan sikap ramah dan sopan santun					
11	Pegawai memberikan perhatian bagi peserta pelatihan					
12	Pegawai mampu melayani peserta pelatihan dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)					
13	Penampilan pegawai dalam melayani masyarakat selalu bersih, rapi dan menarik					
14	Pegawai mampu memberikan sarana dan prasarana yang nyaman dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat					
15	Pegawai mampu memberikan fasilitas pada saat proses pelatihan					

Saran:

.....

.....

.....

.....

.....

PENGANTAR ANGKET PENELITIAN (MASYARAKAT)

A. PERMOHONAN

No. Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian Angket

Dumai, 05 September 2023

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr.
di
Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai. Untuk itu penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr sebagai responden berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Adapun pernyataan angket berkaitan dengan judul penelitian yaitu: "Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai". Pengisian angket ini pada prinsipnya tidak mempengaruhi penilaian apapun, karena digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban yang diberikan akan terjaga kerahasiaannya.

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

Hormat Penulis,

BENI SANTOSO
NIM: 1910090811007

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA DUMAI (STUDI KASUS BIDANG PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS)

A. Identitas Responden:

Nama : .....

Jenis Kelamin : .....

Pendidikan : .....

Umur : .....

Pekerjaan : .....

B. Petunjuk Pengisian

1. Mohon Angket diisi oleh Bapak/Ibu/Sdr untuk dijawab seluruh pertanyaaan yang disediakan.
2. Beri tanda centang (√) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia dan pilihlah jawaban sesuai dengan kondisi sebenarnya.
3. Ada 5 alternatif jawaban, yaitu:
   a. Sangat Baik (SB) diberi skor : 5
   b. Baik (B) diberi skor : 4
   c. Cukup Baik (CB) diberi skor : 3
   d. Kurang Baik (KB) diberi skor : 2
   e. Tidak Baik (TB) diberi skor : 1

Contoh:

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Kedisiplinan pegawai terhadap jam kerja		✓			
2	Kejelasan informasi mengenai jadwal pelaksanaan pelatihan	✓				

C. Pertanyaan Angket

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Kehandalan pegawai dalam memper tanggung jawabkan kepada peserta selama proses pelatihan berlangsung					
2	Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada peserta pelatihan					
3	Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan tepat waktu					
4	Pegawai mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat					
5	Pegawai memberikan kejelasan informasi jadwal pelaksanaan pelatihan dari awal sampai akhir					
6	Pegawai mampu merespon keluhan peserta pelatihan					
7	Pegawai mampu memberikan rasa aman saat mengikuti pelatihan					
8	Pegawai mampu memberikan jaminan biaya gratis dan biaya transport bagi peserta pelatihan					
9	Pegawai mampu memberikan sertifikat bagi peserta pelatihan					

10	Pegawai mampu melayani dengan sikap ramah dan sopan santun					
11	Pegawai memberikan perhatian bagi peserta pelatihan					
12	Pegawai mampu melayani peserta pelatihan dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)					
13	Penampilan pegawai dalam melayani masyarakat selalu bersih, rapi dan menarik					
14	Pegawai mampu memberikan sarana dan prasarana yang nyaman dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat					
15	Pegawai mampu memberikan fasilitas pada saat proses pelatihan					

Saran:

.....

.....

.....

.....

.....

Lembaran Data Rekapitulasi Analisis Standar Pelayanan Publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai

No. Responden	Indikator I			Indikator II			Indikator III			Indikator IV			Indikator V		
	Sub 1	Sub 2	sub 3	Sub 1	Sub 2	sub 3	Sub 1	Sub 2	sub 3	Sub 1	Sub 2	sub 3	Sub 1	Sub 2	sub 3
1	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3
3	4	3	4	3	2	1	3	1	3	3	4	4	4	3	3
4	3	3	4	4	2	1	3	2	3	3	5	4	4	3	2
5	4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3
6	4	4	4	3	1	1	3	1	3	4	4	3	4	3	3
7	4	3	3	3	2	1	3	1	3	4	3	4	4	3	3
8	4	3	4	4	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3
9	4	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3
10	4	3	3	3	2	2	3	1	3	3	4	3	4	4	3
11	3	3	3	4	1	1	3	2	3	3	4	4	4	3	3
12	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	2	1	3	1	3	3	3	4	4	3	3
15	3	2	4	4	1	1	2	1	3	3	4	3	3	3	2
16	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	4	5	3	2	3
17	3	4	3	4	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	3
18	3	3	3	4	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	2
19	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	1	2
20	4	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3
21	4	3	3	4	2	2	2	1	3	3	3	3	4	3	3
22	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2
23	3	4	3	5	3	1	2	1	3	3	4	4	4	3	3
24	3	4	3	4	2	2	2	1	3	3	3	4	4	3	3
25	3	3	3	4	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3
26	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2
27	2	3	3	4	3	2	1	1	3	3	4	4	5	4	3
28	3	3	3	4	2	1	1	1	3	4	4	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	4	4	2	1	3	1	3	3	4	4	3	3	3
31	5	3	3	4	1	1	3	1	1	2	3	3	4	3	2
32	3	3	4	4	2	1	3	1	3	3	4	4	3	3	2
33	5	4	3	5	1	3	1	1	3	3	4	3	4	2	3
34	4	3	4	3	1	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3
35	3	4	4	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3
36	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	1	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2
38	3	3	4	3	2	3	2	1	3	3	3	3	4	3	2
39	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2
40	3	3	4	4	1	1	2	1	2	1	3	3	3	2	3
41	4	3	4	3	3	2	2	1	3	3	4	3	4	4	3
42	3	3	3	3	1	1	2	1	2	1	3	3	4	2	2
43	3	3	3	4	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2
45	3	3	3	3	1	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2
46	3	3	3	3	1	1	2	1	2	3	3	3	3	2	3
47	3	3	3	3	2	1	2	1	2	3	3	3	3	2	3
48	3	3	3	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	2	1	2	1	2	3	3	3	3	2	2
50	3	3	4	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
52	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3
53	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3
54	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
56	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2
57	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
58	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
59	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4
60	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4
61	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3
62	1	3	3	4	3	4	2	3	1	1	3	3	3	2	3
63	3	1	2	4	2	1	4	1	3	3	2	4	4	2	3
64	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3
65	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3
66	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	5
67	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	2	5	4	4	3
68	4	3	4	4	3	3	2	1	3	3	3	3	5	4	3
69	3	3	3	3	3	3	4	2	1	4	5	3	3	3	3
70	3	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4
Jumlah	235	217	234	251	160	148	187	142	204	219	234	243	243	204	202
Skor Indikator	686			559			533			696			649		
Total Skor	3123														

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : **BENI SANTOSO**
NOMOR MAHASISWA : **1910090811007**
PROGRAM STUDI : **Ilmu Administrasi Negara**
JUDUL SKRIPSI : **Analisis Kualias Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai (Studi Kasus Bidang Pelatihan dan Produktivitas)**

NAMA PEMBIMBING I : **DEWI JANNAH, S. Sos., M.Si**

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan disarankan	Paraf Pembimbing
26 Juni 2023	Penyerahan SK Pembimbing Skripsi	
20 Juli 2023	Konsultasi gejala masalah	
22 Juli 2023	Pemeriksaan Sub Indikator dengan teori yang digunakan	
28 Agustus 2023	Pemeriksaan Angket	
30 Agustus 2023	Acc Angket	
19 September 2023	Pemeriksaan Bab V	

21 September 2023	Pemeriksaan Bab VI	
23 September 2023	Pemeriksaan Konsep Penulisan	
24 September 2023	Penyempurnaan format penulisan	
27 September 2023	Acc Skripsi	

Dumai, 27 September 2023
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Adm. Negara

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : BENI SANTOSO
NOMOR MAHASISWA : 1910090811007
PROGRAM STUDI : Ilmu Administrasi Negara
JUDUL SKRIPSI : Analisis Kualias Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai (Studi Kasus Bidang Pelatihan dan Produktivitas)

NAMA PEMBIMBING II : FITRA HADI KHAZ, S.IP.,M.Si

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan disarankan	Paraf Pembimbing
03 Juli 2023	Revisi Bab I, II, dan III	
05 Agustus 2023	1. Revisi Bab I 2. Pergantian Judul menjadi Studi Kasus	
20 Agustus 2023	Revisi Bab I	
26 Agustus 2023	Revisi Bab I	
30 Agustus 2023	Revisi Bab I, II, dan III	
04 September 2023	Revisi Bab III	

05 September 2023	Bimbingan Permohonan Angket	
15 September 2023	Revisi BAB III dan BAB V	
18 September 2023	Revisi Bab V	
19 September 2023	ACC	

Dumai, 19 September 2023
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Adm. Negara

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

BIOGRAFI PENULIS

Beni Santoso, S.A.P, adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir di Dumai, 02 Oktober 1998 yang merupakan anak ketiga dari 5 bersaudara dari pasangan Bapak Masril dan Ibu Noviarti. Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar SD Negeri 026 Kelurahan Bintan, lalu melanjutkan pendidikan di SMP Budi Dharma Dumai, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 2 Dumai. Setelah menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas penulis melanjutkan pendidikan S1 di Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai tahun 2019 dan penulis menyelesaikan pendidikan S1 pada tahun 2023.

Dengan keyakinan, ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis mampu menyelesaikan syarat sarjana S1 yaitu skripsi. Semoga dengan penulisan skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif untuk pembaca dan peneliti selanjutnya.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur dan bangga yang sebesar-besarnya karena sudah menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA DUMAI (STUDI KASUS BIDANG PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS)".**