



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 : CICI LESTARI
No. Induk Mahasiswa : 1810090811017
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PADA KANTOR LURAH RATU SIMA KECAMATAN
DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

Tanggal Lulus : 16 Agustus 2023

Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

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

Anggota,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Anggota,

HILDAWATI, S.Sos., M.Si

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

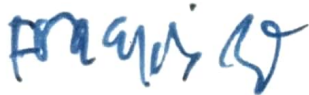
LATIP, S.Sos., M.Si

LEMBARAN PERSETUJUAN

Nama : CICI LESTARI
No. Mahasiswa : 1810090811017
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap
Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Ratu Sima
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,



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

PERNYATAAN KEBENARAN

Nama : CICI LESTARI

No. Mahasiswa : 1810090811017

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : **ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PADA KANTOR
KELURAHAN RATU SIMA KECAMATAN DUMAI
SELATAN KOTA DUMAI**

Skripsi ini adalah karya saya sendiri,
Dan seluruh sumber yang dikutip maupun
Yang dirujuk telah saya nyatakan
Dengan benar

CICI LESTARI

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, baik berupa kesehatan, kesempatan dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi hasil yang lebih baik lagi.

Dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu hingga terselesaikan Skripsi ini terutama pada :

1. Bapak Latip, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1).
2. Ibu Dewi Jannah, S.Sos.,M.Si selaku Pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.
3. Ibu Dila Erlianti, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.

4. Ibu Fara Shaliza, SP.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan motivasi, dorongan, arahan serta meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Wihendri, S.Pd.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan motivasi, dorongan, arahan serta meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai yang telah banyak memberikan pengetahuan dalam proses pembelajaran serta memberikan semangat kepada penulis.
7. Bapak Donny Iswanto Sarman, A.Md selaku Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai beserta seluruh pegawai yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan membantu penulis mendapatkan informasi.
8. Kedua Orang tua tercinta, Ayahanda Arsani dan Ibunda Misratun serta keluarga besar tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang, semangat, dorongan kepada penulis untuk terus berjuang meraih gelar S.1 dan selalu mendampingi selama kuliah sampai penyelesaian tugas akhir.
9. Sahabat tercinta Irawati dan Yuriza Devita Sari yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis.

10. Kepada Teman-teman mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai
khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Negara kelas D
angkatan 2018.

Atas bantuan dari semua pihak, penulis mendoakan semoga menjadi
amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, akhir kata semoga
skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Dumai, Mei 2022
Penulis

CICI LESTARI
NIM : 1810090811017

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR DIAGRAM	iv
DAFTAR BAGAN	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
A. Kerangka Teori.....	15
B. Operasional Variabel Penelitian	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
A. Lokasi Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	32
C. Jenis dan Sumber Data.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Analisa Data.....	35
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	38
A. Sejarah Berdirinya Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	38
B. Keadaan dan Komposisi Pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai ..	40
C. Struktur Organisasi Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	44

D. Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai ..	46
E. Sarana dan Prasarana Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	54
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	58
A. Identitas Responden	58
B. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	56
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	92
BAB IV KESIMPULAN	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jenis – Jenis Pelayanan Dan Persyaratan Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	5
Tabel I.2	Jumlah Pelayanan Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai selatan Kota Dumai Tahun 2019-2021	8
Tabel I.3	Jam Kerja Pegawai Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	11
Tabel III.1	Keadaan Populasi Dan Sampel.....	33
Tabel III.2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Intervasl Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan.....	37
Tabel IV.1	Keadaan Dan Komposisi Pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel IV.2	Keadaan Dan Komposisi Pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Berdasarkan Umur	42
Tabel IV.3	Keadaan Dan Komposisi Pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	43
Tabel IV.4	Keadaan Dan Komposisi Pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Berdasarkan Jabatan	44
Tabel IV.5	Keadaan Dan Komposisi Pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Berdasarkan Golongan	45
Tabel IV.6	Sarana Dan Prasarana Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	55
Tabel V.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel V.2	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur	59
Tabel V.3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..	61
Tabel V.4	Tanggapan Responden Tentang Persyaratan.....	64
Tabel V.5	Tanggapan Responden Tentang Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	67

Tabel V.6	Tanggapan Responden Tentang Waktu Penyelesaian ..	70
Tabel V.7	Tanggapan Responden Tentang Biaya/Tarif.....	73
Tabel V.8	Tanggapan Responden Tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76
Tabel V.9	Tanggapan Responden Tentang Kompetensi Pelaksana	79
Tabel V.10	Tanggapan Responden Tentang Perilaku Pelaksana	82
Tabel V.11	Tanggapan Responden Tentang Penanganan, Pengaduan, Sarana Dan Masukan.....	85
Tabel V.12	Tanggapan Responden Tentang Sarana Dan Prasarana	88
Tabel V.13	Penilaian Terhadap Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tentang Pelayanan Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	90

DAFTAR DIAGRAM

Diagram V.1 Identitas responden berdasarkan jenis kelamin.....	58
Diagram V.2 Identitas responden berdasarkan umur	60
Diagram V.3 Identitas responden berdasarkan tingkat Pendidikan.....	61
Diagram V.4 Rekapitulasi Penilaian Unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....	92

DAFTAR BAGAN

Bagan I.1	Alur Pelayanan Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	7
Bagan IV.1	Struktur Organisasi Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai	46

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor: 132/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: 132/KPTS/STIA-LK/D/III/2022 Perihal Rekomendasi Penelitian.
3. Surat Izin Penelitian dari Pemerintah Kota Dumai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor: 088/SKP/DPMPTSP/III/2022 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/ Pra-Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi.
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Nomor: 423.1/048/KRS-PM Dan Kessos.
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 : 11/KPTS/STIA-LK/D/VIII/2023 Tanggal 14 Agustus 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Rabu Tanggal Enam belas bulan Agustus tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

Nama : CICI LESTARI
No. Induk Mahasiswa : 1810090811017
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA KANTOR LURAH RATU SIMA KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI
Tanggal Ujian : 16 Agustus 2023
Waktu Ujian : 08:00-09:00
Tempat Ujian : Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai
Lulus Ujian dengan nilai : B Huruf 3 Angka
Keterangan : Waktu perbaikan selama 7 hari

1. DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing I)
2. HILDAWATI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing II)

Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

Saksi - Saksi :

1. NURUL FAUZIAH, S.A.P

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

Nama : CICI LESTARI
No. Induk Mahasiswa : 1810090811017
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA KANTOR LURAH RATU SIMA KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

Hasil : B (Baik)

TIM PENGUJI :

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

Dumai, 16 Agustus 2023

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,

DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

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

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

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

HASIL PERBAIKAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Hasil Ujian Skripsi pada tanggal, 16 Agustus 2023, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama :

N a m a : CICI LESTARI
No. Induk Mahasiswa : 1810090811017
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PADA KANTOR LURAH RATU SIMA 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.	LATIP, S.Sos., M.Si	Ketua		20/9/2023
2.	E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si	Sekretaris		19/9/23
3.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Anggota		19/09-23
4.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Anggota		19/9-2023

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 : 132/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	: CICI LESTARI
No. Induk Mahasiswa	: 1810090811017
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian	: ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN RATU SIMA KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

Yang dilakukan di Dumai

Tempat Pengambilan Data :

1. Pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kec. Dumai Selatan Kota Dumai.
2. Badan Pusat Statistik Kota Dumai.

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

Ketua,

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

Tembusan Kepada Yth,

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



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

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

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

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

SURAT KEPUTUSAN SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LANCANG KUNING DUMAI Nomor : 132/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 **CICI LESTARI /1810090811017** 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: 088/SKP/DPMPSTP/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 : **132/STIA-LK/D/III/2022** tanggal 21 Maret 2022 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan Rekomendasi yang dimaksud kepada :

Nama : CICI LESTARI
No. Induk Mahasiswa : 1810090811017
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S.1
Alamat : Jl. Sidorejo Gg. Muria II
HP. 082173477529

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

**“ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA KANTOR
KELURAHAN RATU SIMA 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





PEMERINTAH KOTA DUMAI
KECAMATAN DUMAI SELATAN
KELURAHAN RATU SIMA
JL. MERANTI II TELP. (0765) - DUMAI

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 423.1/048/KRS-PM dan Kessos

Kepada Yth :

Ketua STIA Lancang Kuning

Kota Dumai

di-

Dumai

Berdasarkan surat dari Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kota Dumai Nomor : 088/SKP/DPMPTSP/III/2022 Tanggal 23 Maret 2022 Perihal Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra-Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : CICI LESTARI

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

Tempat Penelitian : Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

Telah selesai melaksanakan penelitian pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Demikian Surat keterangan ini dibuat, agar dapat digunakan seperlunya.

Dumai, 16 Mei 2023



YULI FITRI YANTI, S. Sos

Penata Tk. I

NIP 19840713 201001 2 020

A. Permohonan

Dumai, 2022

No. Angket :

Kepada Yth,

Perihal : Permohonan

Bapak/Ibu Pegawai

Pengisian Angket

Kantor Lurah Ratu Sima

Kecamatan Dumai Selatan

Di_

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai yang menjadi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana (S1). Penulis selaku mahasiswa diberikan kewajiban untuk menyusun Skripsi. Adapun judul Skripsi Penulis adalah Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu Pegawai kiranya bersedia mengisi Angket Penelitian ini. 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 berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis,

CICI LESTARI

NIM : 1810090811017

**ANALISIS INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PADA KANTOR LURAH RATU SIMA KECAMATAN
DUMAI SELATAN KOTA DUMAI.**

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan :

Jabatan :

Pekerjaan :

C. PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda Ceklis (✓) pada jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu.
2. Kriteria Penilaian:
 - Sangat Baik (SB) : Diberi Skor Nilai 4
 - Baik (B) : Diberi Skor Nilai 3
 - Kurang Baik (KB) : Diberi Skor Nilai 2
 - Tidak Baik (TB) : Diberi Skor Nilai 1

D. PERNYATAAN / ISI ANGKET

No.	PERNYATAAN	Kategori Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1.	Informasi tentang persyaratan yang harus dilengkapi dalam penyelesaian pelayanan				
2.	Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan				
3.	Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan				
4.	Prosedur atau alur pelayanan				
5.	Pegawai dan masyarakat yang paham terhadap prosedur pelayanan.				
6.	Kesesuaian tata cara pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan				
7.	Kepastian waktu atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat				
8.	Standar waktu penyelesaian untuk setiap pelayanan				
9.	Kepatuhan pegawai terhadap waktu penyelesaian				
10.	Informasi tentang biaya pelayanan				
11.	Keterbukaan mengenai biaya pelayanan				
12.	Kesesuaian biaya yang dibebankan kepada masyarakat dengan standar yang telah ditetapkan				
13.	Produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan legalitas yang dibutuhkan dengan pengesahan dari pejabat yang berwenang				
14.	Kesesuaian antara produk pelayanan dengan standar pelayanan				
15.	Penjelasan kepada masyarakat mengenai produk pelayanan yang akan dilayani				
16.	Kualifikasi yang dimiliki pegawai relevan dengan tugas dan fungsi berdasarkan bidang kerja				
17.	Pegawai yang memiliki kemampuan, keahlian, dan keterampilan dalam memberikan pelayanan				
18.	Kemampuan sosial pegawai pelayanan pada waktu berinteraksi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat				
19.	Pegawai yang siap melayani pada waktu jam kerja				
20.	Kemampuan pegawai untuk ikut memberikan bantuan terhadap proses administrasi dari jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat				
21.	Pegawai yang memberikan pelayanan dengan tidak membedakan suku, ras dan agama				
22.	Fasilitas dalam pengajuan keluhan (kotak saran)				
23.	Upaya untuk cepat tanggap atas permasalahan saat memproses penyelesaian pelayanan				
24.	Kemampuan pegawai dalam menangani masalah				
25.	Sarana dan prasarana yang memadai dalam proses pelayanan				

26.	Pegawai yang mampu mengoperasikan sarana dan prasarana yang ada				
27.	Ruang tunggu pelayanan yang aman dan nyaman				

Saran – Saran :

.....

.....

.....

.....

A. Permohonan

Dumai, 2022

No. Angket :

Kepada Yth,

Perihal : Permohonan

Bapak/Ibu Masyarakat

Pengisian Angket

Kantor Lurah Ratu Sima

Kecamatan Dumai Selatan

Di_

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai yang menjadi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana (S1). Penulis selaku mahasiswa diberikan kewajiban untuk menyusun Skripsi. Adapun judul Skripsi Penulis adalah Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu kiranya bersedia mengisi Angket Penelitian ini. 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 berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis,

CICI LESTARI

NIM : 1810090811017

**ANALISIS INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PADA KANTOR LURAH RATU SIMA KECAMATAN
DUMAI SELATAN KOTA DUMAI.**

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :

C. PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda Ceklis (✓) pada jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu.
2. Kriteria Penilaian:
 - Sangat Baik (SB) : Diberi Skor Nilai 4
 - Baik (B) : Diberi Skor Nilai 3
 - Kurang Baik (KB) : Diberi Skor Nilai 2
 - Tidak Baik (TB) : Diberi Skor Nilai 1

D. PERNYATAAN / ISI ANGKET

No.	PERNYATAAN	Kategori Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1.	Informasi tentang persyaratan yang harus dilengkapi dalam penyelesaian pelayanan				
2.	Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan				
3.	Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan				
4.	Prosedur atau alur pelayanan				
5.	Pegawai dan masyarakat yang paham terhadap prosedur pelayanan.				
6.	Kesesuaian tata cara pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan				
7.	Kepastian waktu atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat				
8.	Standar waktu penyelesaian untuk setiap pelayanan				
9.	Kepatuhan pegawai terhadap waktu penyelesaian				
10.	Informasi tentang biaya pelayanan				
11.	Keterbukaan mengenai biaya pelayanan				
12.	Kesesuaian biaya yang dibebankan kepada masyarakat dengan standar yang telah ditetapkan				
13.	Produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan legalitas yang dibutuhkan dengan pengesahan dari pejabat yang berwenang				
14.	Kesesuaian antara produk pelayanan dengan standar pelayanan				
15.	Penjelasan kepada masyarakat mengenai produk pelayanan yang akan dilayani				
16.	Kualifikasi yang dimiliki pegawai relevan dengan tugas dan fungsi berdasarkan bidang kerja				
17.	Pegawai yang memiliki kemampuan, keahlian, dan keterampilan dalam memberikan pelayanan				
18.	Kemampuan sosial pegawai pelayanan pada waktu berinteraksi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat				
19.	Pegawai yang siap melayani pada waktu jam kerja				
20.	Kemampuan pegawai untuk ikut memberikan bantuan terhadap proses administrasi dari jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat				
21.	Pegawai yang memberikan pelayanan dengan tidak membedakan suku, ras dan agama				
22.	Fasilitas dalam pengajuan keluhan (kotak saran)				
23.	Upaya untuk cepat tanggap atas permasalahan saat memproses penyelesaian pelayanan				
24.	Kemampuan pegawai dalam menangani masalah				
25.	Sarana dan prasarana yang memadai dalam proses pelayanan				

26.	Pegawai yang mampu mengoperasikan sarana dan prasarana yang ada				
27.	Ruang tunggu pelayanan yang aman dan nyaman				

Saran – Saran :

.....

.....

.....

.....

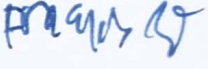
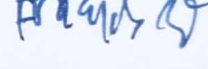
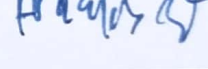
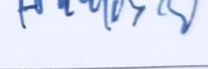
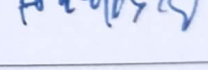
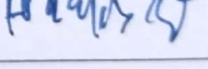
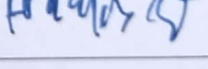
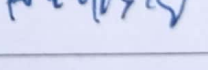
**ANALISIS INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA KANTOR KELURAHAN RATU SIMA KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

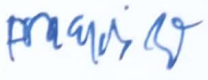
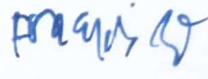
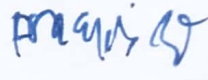
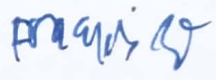
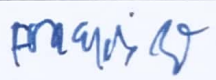
No	Indikator 1			Indikator 2			Indikator 3			Indikator 4			Indikator 5			Indikator 6			Indikator 7			Indikator 8			Indikator 9		
	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 1	Sub 2	Sub 3
1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3
2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3
8	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
9	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3
10	3	2	1	3	3	3	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3
11	3	3	3	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4
12	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3
14	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
15	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	2	2	2	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3
17	2	3	2	4	3	3	2	1	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3
18	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	2	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	4	2	3	2	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3
22	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3
23	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2
25	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3
26	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2
28	3	3	3	4	4	4	2	2	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	2	4	3	3
29	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2
30	3	2	3	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
31	2	3	2	3	3	4	2	2	1	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	2	2	2	4	4	4
32	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	2	2	4	4	4
33	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4
34	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3
35	2	3	1	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
37	3	3	2	4	3	4	2	1	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	4	3	3
38	3	4	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	4
39	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	2	4	3	3
40	2	3	2	4	3	3	2	1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
42	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4
43	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
44	2	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	2	4	3	3
45	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
46	3	2	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	4	3	3
47	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
48	2	3	1	4	3	4	2	1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	4	3	3
49	2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4
50	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4
51	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4
52	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	4	2	4	3	3
53	2	3	3	4	3	4	1	1	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3
54	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3
55	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
56	3	2	1	4	3	3	2	1	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	4	2	4	3	3
57	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4

58	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	1	2	4	4	3	2	3	2	1	3	4	4	2	3	3	3	3
60	4	3	3	4	3	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	
61	3	2	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4	3	3	2	2	
62	3	3	4	3	2	3	2	1	1	2	3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	
63	4	4	4	3	4	4	1	1	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3	3	
64	2	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	
65	4	4	3	3	4	3	4	1	1	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	
66	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
67	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	
68	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	1	3	3	4	4	3	3	
70	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	
71	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
72	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	1	3	4	3	4	3	4	3	
73	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	4	3	3	1	3	3	4	4	3	4	
74	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	2	2	3	
75	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	
76	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	
77	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
78	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	2	3	
79	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	
80	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
81	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	
82	4	4	4	3	4	3	3	4	4	1	1	1	2	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	
83	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	
84	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	
87	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	
88	2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	1	3	3	3	3	3	4	3	
89	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
90	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	2	2	2	4	3	
91	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	
92	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	2	3	2	4	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
95	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
96	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
97	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	1	3	4	2	4	4	3	3	
98	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
99	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	
100	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
101	2	3	2	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	
102	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
104	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
107	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	
Jumlah	328	344	309	373	337	352	293	290	276	375	348	345	395	401	336	375	354	334	287	334	387	322	351	312	361	342	334
Nilai/Unsur	981		1062		859		1068		1132		1063		1008		985		1037										
NRR/Unsur	9.17		9.93		8.03		9.98		10.58		9.93		9.42		9.21		9.69										
NRR Tertimbang/Unsur	3.03		3.28		2.65		3.29		3.49		3.28		3.11		3.04		3.20										
Nilai Konversi	75.75		82.00		66.25		82.25		87.25		82.00		77.75		76.00		80.00										
Nilai Keseluruhan	78.8																										

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : CICI LESTARI
NOMOR MAHASISWA : 1810090811017
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PADA KANTOR LURAH
RATU SIMA KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA
DUMAI
NAMA PEMBIMBING I : FARA SHALIZA, SP.,M. Si

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
Sabtu 12 Maret 2022	Menyerahkan SK Pembimbing	
Senin 14 Maret 2022	Menyerahkan Bab I, II, III	
Rabu 22 Juni 2022	Revisi Bab I, II, III	
Sabtu 06 Agustus 2022	Pembahasan Bab II, III	
Sabtu 13 Agustus 2022	Menyerahkan Bab IV	
Senin 22 Agustus 2022	Revisi Bab I, II, III, IV	
Rabu 24 Agustus 2022	Menyusun Angket	
Jum'at 23 September 2022	Acc Angket Menyebarkan Angket Penelitian	
Sabtu 26 November 2022	Menyerahkan Bab V Menyerahkan Lembaran Angket	
Rabu 01 Februari 2023	Revisi Bab V	

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
Senin 08 Mei 2023	Menyerahkan Bab VI Dan Daftar Pustaka	
Selasa 16 Mei 2023	Revisi Bab Vi Periksa Perhitungan Hasil Indikator 1-9 Periksa Kesimpulan Faktor Penghambat Daftar Pustaka Melengkapi Abstrak, Lembar Persetujuan, Dan Lampiran Skripsi	
Rabu 17 Mei 2023	Menyerahkan Bab I-VI, Daftar Pustaka, Abstrak, Lembaran Persetujuan, Dan Lampiran Skripsi	
Kamis 18 Mei 2023	Mencocokkan Bab/Sub Bab Dengan Nomor Halaman Di Daftar Isi Periksa Referensi Dengan Daftar Pustaka	
Jum'at 19 Mei 2023	Acc Penelitian	

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



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : CICI LESTARI
NOMOR MAHASISWA : 1810090811017
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PADA KANTOR LURAH
RATU SIMA KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA
DUMAI
NAMA PEMBIMBING II : WIHENDRI, S.Pd., M.Si

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
Senin 11 April 2022	Menyerahkan SK Pembimbing	
Selasa 17 Mei 2022	Menyerahkan Bab I, II, III	
Kamis 02 Juni 2022	Pembahasan Bab I, II, III Revisi Bab I, II, III	
Sabtu 17 September 2022	Menyusun Angket	
Rabu 21 September 2022	Revisi Angket Revisi Sub Indikator	
Rabu 19 Oktober 2022	Acc Angket Menyebarkan Angket Penelitian	
Rabu 02 November 2022	Menyerahkan Lembaran Angket	
Rabu 09 November 2022	Menyerahkan Bab V	
Jum'at 02 Desember 2022	Revisi Bab V	

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
Senin 19 Desember 2022	Perbaikan : Masukkan pegawai sebagai populasi dan sampel Untuk hasil penelitian perindikator dibagi sebanyak jumlah pertanyaan	
Senin 08 Mei 2023	Menyerahkan Bab VI	
Selasa 09 Mei 2023	Revisi Bab VI	
Jum'at 19 Mei 2023	Menyerahkan Bab I-VI, Daftar Pustaka, Abstrak, Lembaran Persetujuan, Dan Lampiran Skripsi	
Selasa 30 Mei 2023	Acc Penelitian	

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



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si