

ABSTRAK

ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERDAGANGAN KOTA DUMAI

NAMA : DAFFA ADITYA ABDILLAH
NIM : 1910090811035

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik harus bersifat umum dan adaptif terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan. Asas pelayanan publik juga dilaksanakan pada salah satu instansi pemerintah daerah Kota Dumai yaitu Dinas Perdagangan Kota Dumai.

Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan gejala masalah yaitu: (1) Masih ditemukan pelayanan yang tidak transparan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan; dan (2) Masih ditemukan sarana UTTP pelaksanaan pelayanan barang dalam kondisi yang rusak sehingga menghambat kelancaran proses layanan. Adapun rumusan masalah penelitian adalah **“Bagaimana Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Dumai?”**. Tujuan penelitian ini, yaitu: untuk mengetahui Asas Pelayanan Publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai, dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Asas Pelayanan Publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Mahmudi (2015:224) yang dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia layanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dan Masyarakat. Dengan pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh (*sensus*) untuk Dinas Perdagangan Kota Dumai dengan jumlah 91 responden, dan *purposive sampling* untuk masyarakat dengan jumlah 56 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan angket. Teknik analisa data menggunakan statistik deskriptif dan teknik pengukuran data menggunakan *rating scale*.

Hasil Penelitian Asas Pelayanan Publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dikategorikan Kurang Baik berdasarkan dari 147 responden diperoleh total skor 5.129 (64.61%). Adapun faktor pendukung dalam penelitian ini adalah: (1) Adanya pemberian pelayanan tidak diskriminatif dalam Asas Pelayanan Publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai; dan (2) Adanya keseimbangan hak dan kewajiban dalam Asas Pelayanan Publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai. Sedangkan faktor penghambat dalam penelitian ini adalah: (1) Masih kurangnya kondisional dalam Asas Pelayanan Publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai; dan (2) Masih kurangnya transparansi dalam Asas Pelayanan Publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai.