

BAB V

ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK

PADA DINAS PERDAGANGAN KOTA DUMAI

Pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak asasi manusia setiap warga negara baik pelayanan barang, jasa, dan juga pelayanan administrasi. Layanan-layanan tersebut disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan berbagai kebutuhan publik.

Pelayanan publik dapat dimaknai sebagai salah satu upaya memberikan pelayanan terhadap keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada instansi tersebut sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

A. Identitas Responden

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, maka terlebih dahulu penulis memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai yang berjumlah 147 orang yang terdiri dari pegawai Dinas Perdagangan sebanyak 91 orang dan masyarakat sebanyak 56 orang. Untuk melihat data responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Identitas responden berdasarkan umur.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil seluruh pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai sebagai objek penelitian termasuk juga masyarakat dalam proses pelayanan publik. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden

penelitian. Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden		Jumlah (orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1.	Laki – Laki	56	40	96	65
2.	Perempuan	35	16	51	35
Jumlah		91	56	147	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.1, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki - laki sebanyak 96 orang dengan persentase 65%. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang dengan persentase 35%. Sehingga dalam penelitian ini responden laki - laki lebih banyak dibanding perempuan.

2. Identitas responden berdasarkan tingkat umur.

Perbedaan tingkat umur menjadi salah satu bahan informasi mengenai hal - hal yang berkaitan dengan menentukan sikap dalam merespon sesuai dengan umur responden yang bertingkat antara usia 26 - 59 tahun keatas. Untuk mengetahui lebih jelasnya tentang perbedaan tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur (tahun)	Responden		Jumlah (orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1.	26-35	51	20	71	48
2.	36-45	28	15	43	29
3.	46-55	10	18	28	19
4.	56 keatas	2	3	5	4
Jumlah		91	56	147	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.2 dapat dilihat komposisi responden berdasarkan tingkat umur. Tingkat umur responden dibagi menjadi empat tingkatan yaitu mulai dari umur 26 - 35, 36 - 45, 46 - 55, dan 56 tahun keatas. Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa jumlah responden berumur 26 - 35 tahun adalah responden yang paling banyak berjumlah 71 orang dengan persentase 48%, selanjutnya responden berumur 36 - 45 tahun berjumlah 43 orang dengan persentase 29%, responden berumur 46 - 55 tahun berjumlah 28 orang dengan persentase 19%, dan terakhir responden berumur 56 tahun keatas berjumlah 5 orang dengan persentase 4%.

3. Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan menjadi tolak ukur pengetahuan dan daya pikir yang dimiliki seseorang. Di dalam kehidupan bermasyarakat terdapat berbagai latar belakang pendidikan. Dalam penelitian ini tingkat pendidikan responden menjadi memberikan pengaruh terhadap menentukan pilihan pada opsi dalam mengisi angket penelitian. Untuk melihat latar belakang pendidikan dari responden penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden		Jumlah (orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1.	SD	1	5	6	4
2.	SMP	1	5	6	4
3.	SMA	46	25	71	48
4.	D3	10	8	18	12
5.	S1	26	13	39	27
6.	S2	7	-	7	5
Jumlah		91	56	147	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.3 dapat dilihat komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan responden dibagi menjadi enam yaitu SD, SMP, SMA, D3, S1, dan S2. Dari 147 responden, yang paling banyak berada di responden pada tingkat pendidikan SMA berjumlah 71 orang dengan persentase 48%, selanjutnya S1 berjumlah 39 orang dengan persentase 27%, D3 berjumlah 18 orang dengan persentase 12%, S2 berjumlah 5 orang dengan persentase 5%, SD dan SMP masing-masing berjumlah 6 orang dengan persentase 4%.

B. Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai

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. Bersifat umum artinya pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak. Bersifat adaptif artinya karena asas-asas ini harus berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat baik di bidang administratif, jasa, dan barang.

Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dengan judul Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai, penulis memaparkan tanggapan

responden dengan indikator transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban sebagai berikut:

1. Transparansi

Transparansi dalam penelitian ini adalah pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Dumai harus bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dapat dilihat melalui sub-indikator berikut:

- a. Terdapatnya kemampuan pegawai dalam memberikan informasi tentang persyaratan pelayanan kepada masyarakat. Maksudnya adalah para pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai mampu memberikan informasi tentang persyaratan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan.
- b. Terdapatnya keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maksudnya adalah para pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan.
- c. Terdapatnya kemudahan dalam proses pelayanan. Maksudnya adalah para pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai memberikan kemudahan dalam setiap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai indikator transparansi dapat dilihat pada tabel berikut:

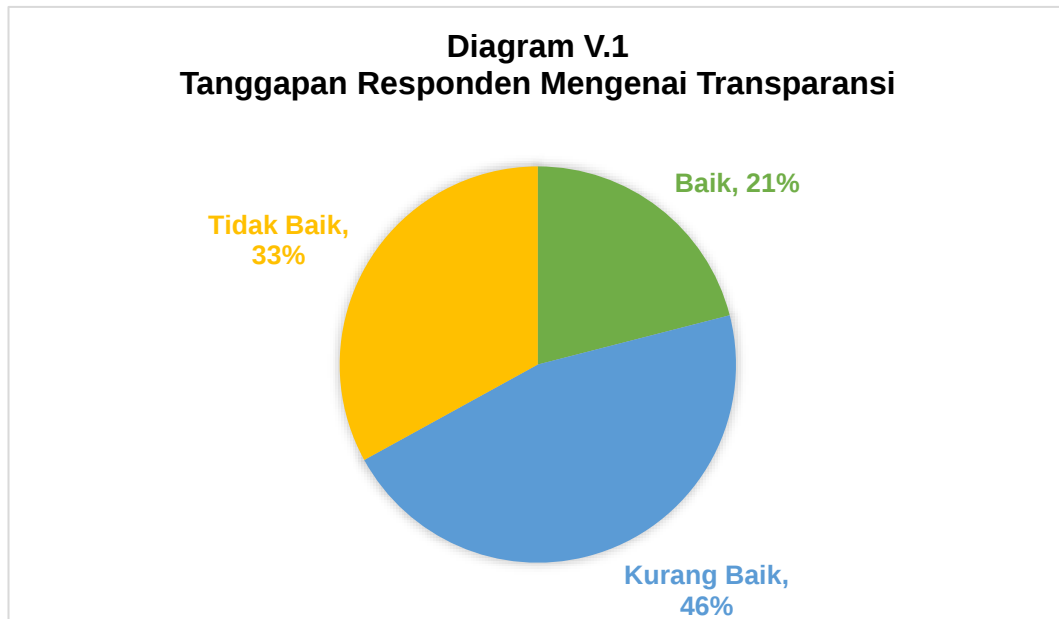
Tabel V.4
Tanggapan Responden Mengenai Transparansi

No.	Sub-Indikator	Kriteria Indikator				Jumlah
		F/S	B	KB	TB	
1.	Terdapatnya kemampuan pegawai dalam memberikan informasi tentang persyaratan pelayanan kepada masyarakat.	Frekuensi	41	86	20	147
		Skor	123	172	20	315
2.	Terdapatnya keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Frekuensi	15	42	90	147
		Skor	45	84	90	219
3.	Terdapatnya kemudahan dalam proses pelayanan.	Frekuensi	35	74	38	147
		Skor	105	148	38	291
Total		Frekuensi	91	202	148	441
		Persentase	21%	45%	34%	100%
		Skor	273	404	148	825

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.4 diatas, dapat dilihat tanggapan responden mengenai indikator transparansi dengan tiga sub-indikator. Tanggapan responden terhadap sub-indikator yang pertama yaitu terdapatnya kemampuan pegawai dalam memberikan informasi tentang persyaratan pelayanan kepada masyarakat memperoleh jumlah skor 315. Tanggapan responden terhadap sub-indikator yang kedua yaitu terdapatnya keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memperoleh jumlah skor 219. Dan Tanggapan responden terhadap sub-

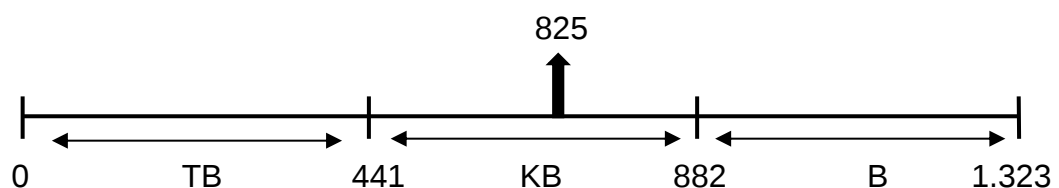
indikator yang ketiga yaitu terdapatnya kemudahan dalam proses pelayanan memperoleh skor 291. Dengan total Skor **825**. Untuk lebih mudahnya melihat jawaban responden tersebut dapat dilihat pada diagram berikut:

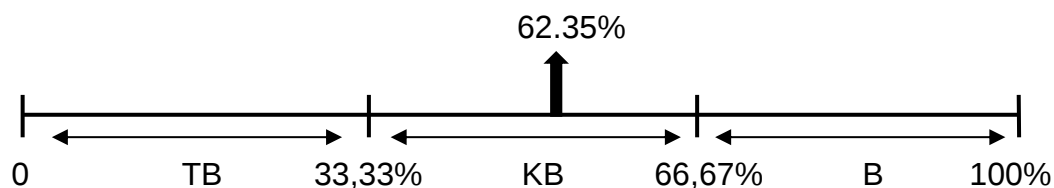


Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan diagram V.1 diatas yang menunjukkan hasil penelitian dari 147 responden mengenai indikator transparansi. Ternyata sebanyak 21% responden menyatakan Baik, 46% responden menyatakan Kurang Baik, dan 33% responden menyatakan Tidak Baik.

Untuk lebih jelasnya hasil akhir dari tanggapan responden mengenai indikator transparansi dapat dilihat dengan jelas melalui garis kontinum dibawah ini:





Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator transparansi dikategorikan Kurang Baik dengan total skor 825 (62.35%) berada pada rentang 441 - 882 dengan 147 responden.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penelitian ini adalah pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Dumai harus dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dilihat melalui sub-indikator berikut:

- a. Terdapatnya tanggung jawab aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Maksudnya adalah para pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai memberikan pelayanan kepada masyarakat secara bertanggung jawab baik dari proses pelayanan yang diberikan maupun hasil dari pelayanan.
- b. Terdapatnya pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang berlaku. Maksudnya adalah pelayanan yang diberikan oleh para pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan SOP yang telah ditetapkan.
- c. Terdapatnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat.

Maksudnya adalah para pegawai memiliki kemampuan melayani dan menyelesaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang datang melakukan pengurusan.

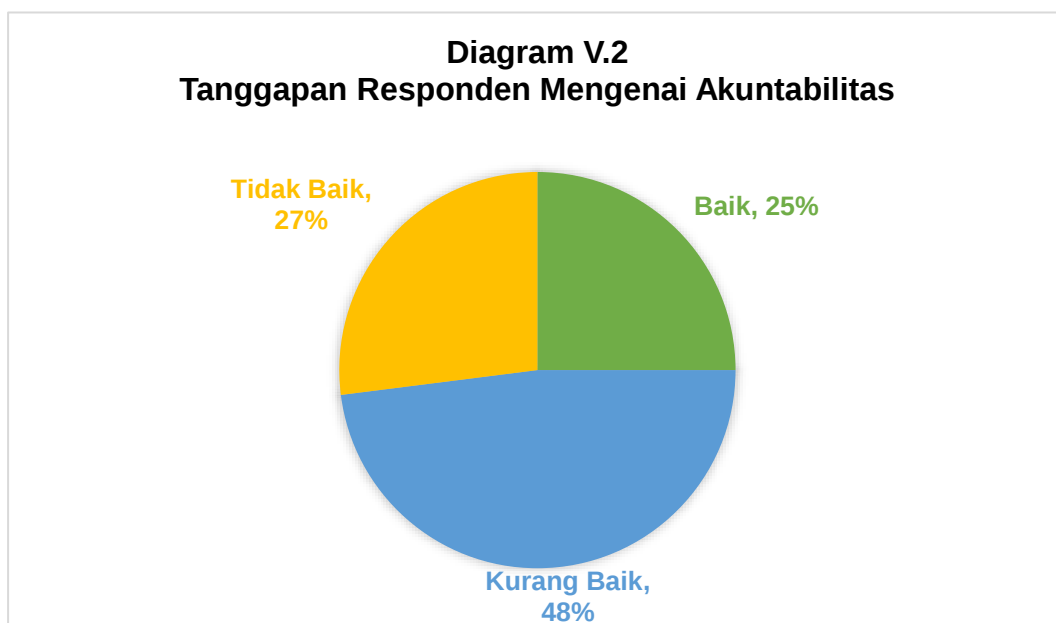
Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai indikator akuntabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.5
Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas

No.	Sub-Indikator	Kriteria Indikator				Jumlah
		F/S	B	KB	TB	
1.	Terdapatnya tanggung jawab aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.	Frekuensi	53	65	29	147
		Skor	159	130	29	318
2.	Terdapatnya pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang berlaku.	Frekuensi	35	82	30	147
		Skor	105	164	30	299
3.	Terdapatnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat.	Frekuensi	20	67	60	147
		Skor	60	134	60	254
Total		Frekuensi	108	214	119	441
		Persentase	25%	48%	27%	100%
		Skor	324	428	119	871

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.5 diatas, dapat dilihat tanggapan responden mengenai indikator akuntabilitas dengan tiga sub-indikator. Tanggapan responden terhadap sub-indikator yang pertama yaitu terdapatnya tanggung jawab aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat memperoleh jumlah skor 318. Tanggapan responden terhadap sub-indikator yang kedua yaitu terdapatnya pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang berlaku memperoleh jumlah skor 299. Dan tanggapan responden terhadap sub-indikator yang ketiga yaitu terdapatnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat memperoleh skor 254. Dengan total skor **871**. Untuk lebih mudahnya melihat jawaban responden tersebut dapat dilihat pada diagram berikut:

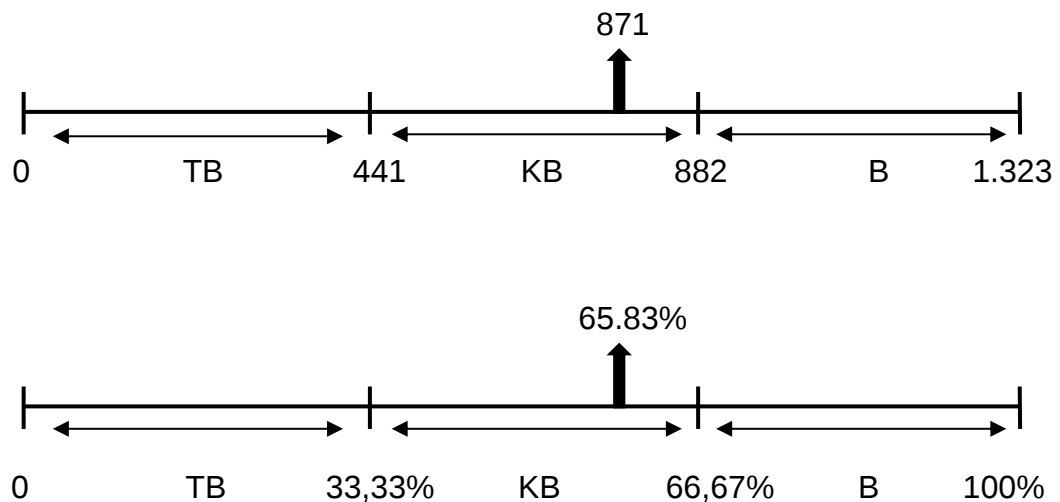


Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan diagram V.2 diatas yang menunjukkan hasil penelitian dari 147 responden mengenai indikator akuntabilitas. Ternyata sebanyak

25% responden menyatakan Baik, 48% responden menyatakan Kurang Baik, dan 27% responden menyatakan Tidak Baik.

Untuk lebih jelasnya hasil akhir dari tanggapan responden mengenai indikator akuntabilitas dapat dilihat dengan jelas melalui garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator akuntabilitas dikategorikan Kurang Baik dengan total skor 871 (65.83%) berada pada rentang 441 - 882 dengan 147 responden.

3. Kondisional

Kondisional dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perdagangan Kota Dumai harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas. Kondisional pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dilihat melalui sub-indikator berikut:

- a. Terdapatnya aparatur yang mampu menciptakan suasana nyaman tanpa merugikan pelayanan. Maksudnya adalah para pegawai

pada Dinas Perdagangan Kota Dumai mampu menciptakan suasana yang nyaman dalam proses pelayanan.

- b. Terdapatnya kemampuan organisasi menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Maksudnya adalah Dinas Perdagangan Kota Dumai mampu menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai untuk mendukung proses pelayanan.
- c. Terdapatnya kemampuan pegawai menerapkan budaya antrian dalam pemberian pelayanan. Maksudnya adalah para pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai mampu menerapkan antrian dalam proses pelayanan.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai indikator kondisional dapat dilihat pada tabel berikut:

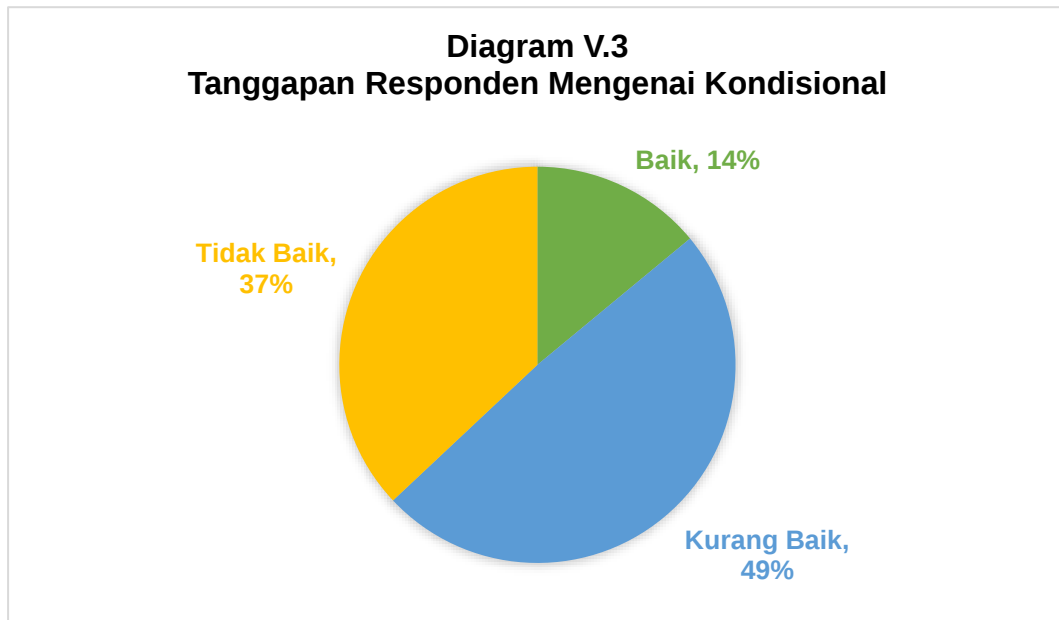
Tabel V.6
Tanggapan Responden Mengenai Kondisional

No.	Sub-Indikator	Kriteria Indikator				Jumlah
		F/S	B	KB	TB	
1.	Terdapatnya aparatur yang mampu menciptakan suasana nyaman tanpa merugikan pelayanan.	Frekuensi	20	87	40	147
		Skor	60	174	40	274
2.	Terdapatnya kemampuan organisasi menyediakan sarana dan prasarana yang memadai.	Frekuensi	24	100	23	147
		Skor	72	200	23	295
3.	Terdapatnya kemampuan pegawai menerapkan budaya antrian dalam pemberian pelayanan.	Frekuensi	18	29	100	147
		Skor	54	58	100	212
Total		Frekuensi	62	216	163	441
		Persentase	14%	49%	37%	100%
		Skor	186	432	163	781

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.6 diatas, dapat dilihat tanggapan responden mengenai indikator kondisional dengan tiga sub-indikator. Tanggapan responden terhadap sub-indikator yang pertama yaitu terdapatnya aparatur yang mampu menciptakan suasana nyaman tanpa merugikan pelayanan memperoleh jumlah skor 274. Tanggapan responden terhadap sub-indikator yang kedua yaitu terdapatnya kemampuan organisasi menyediakan sarana dan prasarana yang memadai memperoleh jumlah skor 295. Dan tanggapan responden terhadap sub-indikator yang ketiga yaitu terdapatnya kemampuan pegawai menerapkan budaya antrian dalam pemberian pelayanan memperoleh skor 212. Dengan total skor **781**. Untuk

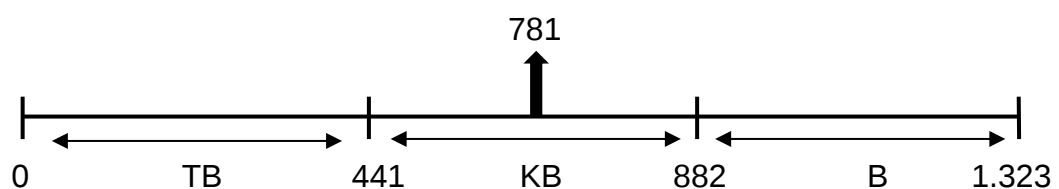
lebih mudahnya melihat jawaban responden tersebut dapat dilihat pada diagram berikut:

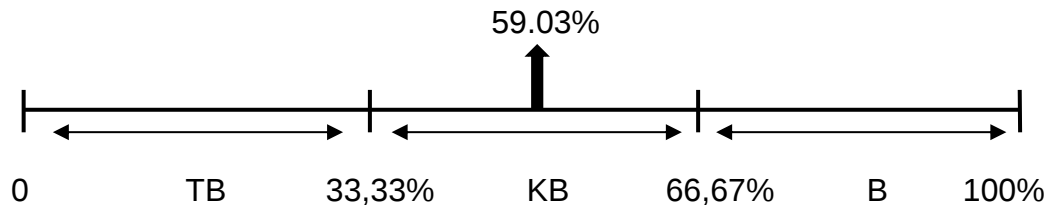


Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan diagram V.3 diatas yang menunjukkan hasil penelitian dari 147 responden mengenai indikator kondisional. Ternyata sebanyak 14% responden menyatakan Baik, 49% responden menyatakan Kurang Baik, dan 37% responden menyatakan Tidak Baik.

Untuk lebih jelasnya hasil akhir dari tanggapan responden mengenai indikator kondisional dapat dilihat dengan jelas melalui garis kontinum dibawah ini:





Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator kondisional dikategorikan Kurang Baik dengan total skor 781 (59.03%) berada pada rentang 441 - 882 dengan 147 responden.

4. Partisipatif

Partisipatif dalam penelitian ini adalah terdapatnya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat pada Dinas Perdagangan Kota Dumai. Partisipatif dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator berikut:

- a. Terdapatnya kemampuan pegawai untuk menerima masukan dan saran dari masyarakat mengenai layanan yang diberikan. Maksudnya adalah para pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai mampu menerima masukan dan saran dari masyarakat terkait dengan proses pelayanan.
- b. Terdapatnya perwujudan dari kritik dan saran dari penerima layanan. Maksudnya adalah Dinas Perdagangan Kota Dumai mewujudkan saran dan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan.
- c. Terdapatnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan. Maksudnya adalah masyarakat yang melakukan

pengurusan pada Dinas Perdagangan Kota Dumai menyadari untuk melengkapi setiap persyaratan dalam proses pelayanan.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai indikator partisipatif dapat dilihat pada tabel berikut:

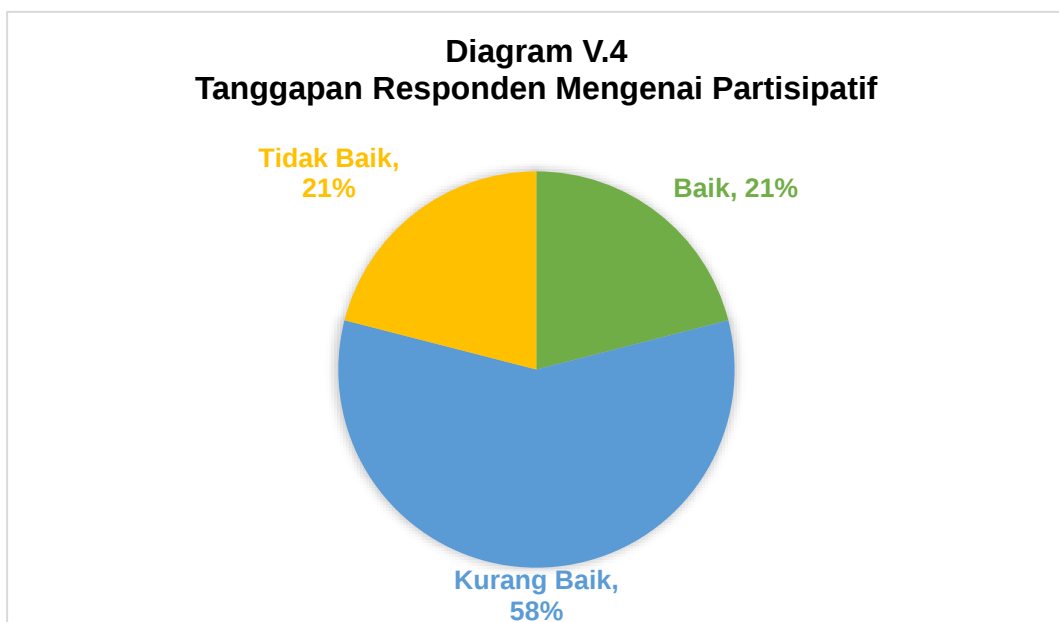
Tabel V.7
Tanggapan Responden Mengenai Partisipatif

No.	Sub-Indikator	Kriteria Indikator				Jumlah
		F/S	B	KB	TB	
1.	Terdapatnya kemampuan pegawai untuk menerima masukan dan saran dari masyarakat mengenai layanan yang diberikan.	Frekuensi	43	86	18	147
		Skor	129	172	18	319
2.	Terdapatnya perwujudan dari kritik dan saran dari penerima layanan.	Frekuensi	28	73	46	147
		Skor	84	146	46	276
3.	Terdapatnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan.	Frekuensi	22	95	30	147
		Skor	66	190	30	286
Total		Frekuensi	93	254	94	441
		Persentase	21%	58%	21%	100%
		Skor	279	508	94	881

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.7 diatas, dapat dilihat tanggapan responden mengenai indikator partisipatif dengan tiga sub-indikator. Tanggapan responden terhadap sub-indikator yang pertama yaitu terdapatnya kemampuan pegawai untuk menerima masukan dan saran dari masyarakat mengenai layanan yang diberikan memperoleh jumlah skor

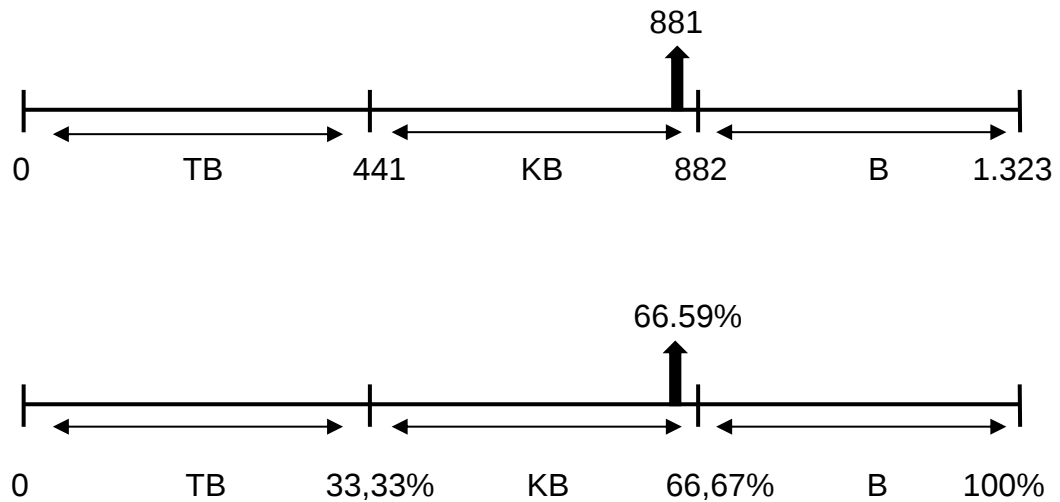
319. Tanggapan responden terhadap sub-indikator yang kedua yaitu terdapatnya perwujudan dari kritik dan saran dari penerima layanan memperoleh jumlah skor 276. Dan tanggapan responden terhadap sub-indikator yang ketiga yaitu terdapatnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan memperoleh skor 286. Dengan total skor **881**. Untuk lebih mudahnya melihat jawaban responden tersebut dapat dilihat pada diagram berikut:



Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan diagram V.4 diatas yang menunjukkan hasil penelitian dari 147 responden mengenai indikator partisipatif. Ternyata sebanyak 21% responden menyatakan Baik, 58% responden menyatakan Kurang Baik, dan 21% responden menyatakan Tidak Baik.

Untuk lebih jelasnya hasil akhir dari tanggapan responden mengenai indikator partisipatif dapat dilihat dengan jelas melalui garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator partisipatif dikategorikan Kurang Baik dengan total skor 881 (65.07%) berada pada rentang 441 - 882 dengan 147 responden.

5. Tidak Diskriminatif

Tidak diskriminatif dalam penelitian ini adalah pemberian pelayanan oleh Dinas Perdagangan Kota Dumai tidak boleh membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi. Tidak diskriminatif dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator berikut:

- a. Terdapatnya pemberian pelayanan secara adil dan tidak pilih kasih. Maksudnya adalah para pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai memberikan pelayanan secara adil kepada siapapun yang datang melakukan pengurusan.
- b. Terdapatnya aparatur pemberian pelayanan yang sopan dan santun. Maksudnya adalah para pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai memberikan pelayanan dengan sopan dan santun kepada masyarakat.

- c. Terdapatnya kemampuan aparaturnya untuk menjamin pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Maksudnya adalah para pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Dumai memiliki kemampuan menjamin pemberian setiap pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai indikator tidak diskriminatif dapat dilihat pada tabel berikut:

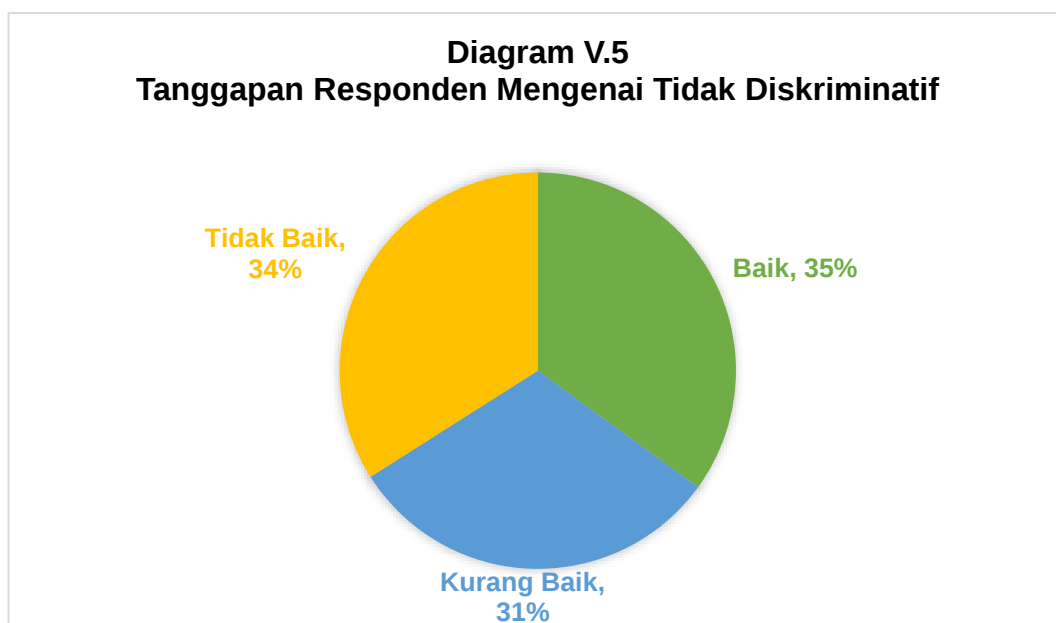
Tabel V.8
Tanggapan Responden Mengenai Tidak Diskriminatif

No.	Sub-Indikator	Kriteria Indikator				Jumlah
		F/S	B	KB	TB	
1.	Terdapatnya pemberian pelayanan secara adil dan tidak pilih kasih.	Frekuensi	57	45	45	147
		Skor	171	90	45	306
2.	Terdapatnya aparaturnya pemberian pelayanan yang sopan dan santun.	Frekuensi	54	47	46	147
		Skor	162	94	46	302
3.	Terdapatnya kemampuan aparaturnya untuk menjamin pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	Frekuensi	44	43	60	147
		Skor	132	86	60	278
Total		Frekuensi	155	135	151	441
		Persentase	35%	31%	34%	100%
		Skor	465	270	151	886

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.8 diatas, dapat dilihat tanggapan responden mengenai indikator tidak diskriminatif dengan tiga sub-indikator. Tanggapan

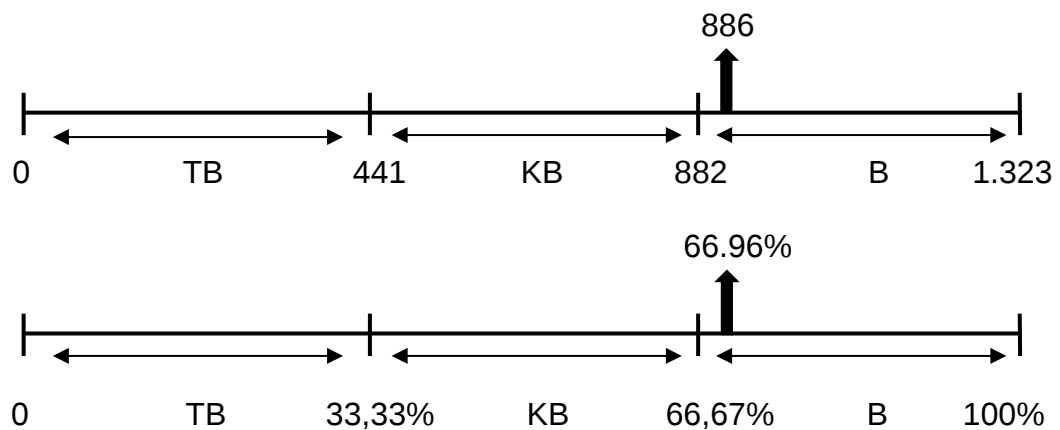
responden terhadap sub-indikator yang pertama yaitu Terdapatnya pemberian pelayanan secara adil dan tidak pilih kasih memperoleh jumlah skor 306. Tanggapan responden terhadap sub-indikator yang kedua yaitu terdapatnya aparatur pemberian pelayanan yang sopan dan santun memperoleh jumlah skor 302. Dan tanggapan responden terhadap sub-indikator yang ketiga yaitu terdapatnya kemampuan aparatur untuk menjamin pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat memperoleh skor 278. Dengan total skor **886**. Untuk lebih mudahnya melihat jawaban responden tersebut dapat dilihat pada diagram berikut:



Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan diagram V.5 diatas yang menunjukkan hasil penelitian dari 147 responden mengenai indikator tidak diskriminatif. Ternyata sebanyak 35% responden menyatakan Baik, 31% responden menyatakan Kurang Baik, dan 34% responden menyatakan Tidak Baik.

Untuk lebih jelasnya hasil akhir dari tanggapan responden mengenai indikator tidak diskriminatif dapat dilihat dengan jelas melalui garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator tidak diskriminatif dikategorikan Baik dengan total skor 886 (66.96%) berada pada rentang 882-1.323 dengan 147 responden.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mengandung keseimbangan antara hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima layanan. Keseimbangan hak dan kewajiban dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator berikut:

- a. Terdapatnya kerjasama yang baik antara aparaturnya dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.
- b. Terdapatnya aparaturnya yang melayani dengan sikap yang ramah.
- c. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai indikator keseimbangan hak dan kewajiban dapat dilihat pada tabel berikut:

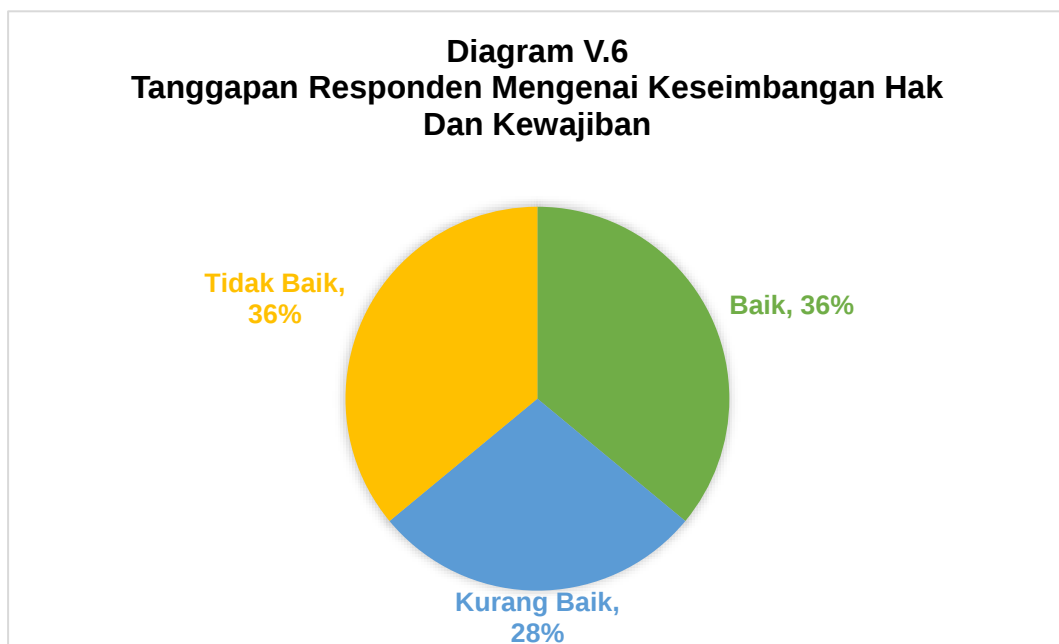
Tabel V.9
Tanggapan Responden Mengenai
Keseimbangan Hak dan Kewajiban

No.	Sub-Indikator	Kriteria Indikator				Jumlah
		F/S	B	KB	TB	
1.	Terdapatnya kerjasama yang baik antara aparatur dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.	Frekuensi	40	36	71	147
		Skor	120	72	71	263
2.	Terdapatnya aparatur yang melayani dengan sikap yang ramah.	Frekuensi	70	26	51	147
		Skor	210	52	51	313
3.	Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang.	Frekuensi	50	62	35	147
		Skor	150	124	35	309
Total		Frekuensi	160	124	157	441
		Persentase	36%	28%	36%	100%
		Skor	480	248	157	885

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.9 diatas, dapat dilihat tanggapan responden mengenai indikator keseimbangan hak dan kewajiban dengan tiga sub-indikator. Tanggapan responden terhadap sub-indikator yang pertama yaitu terdapatnya kerjasama yang baik antara aparatur dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan memperoleh jumlah skor 263. Tanggapan responden terhadap sub-indikator yang kedua yaitu terdapatnya aparatur

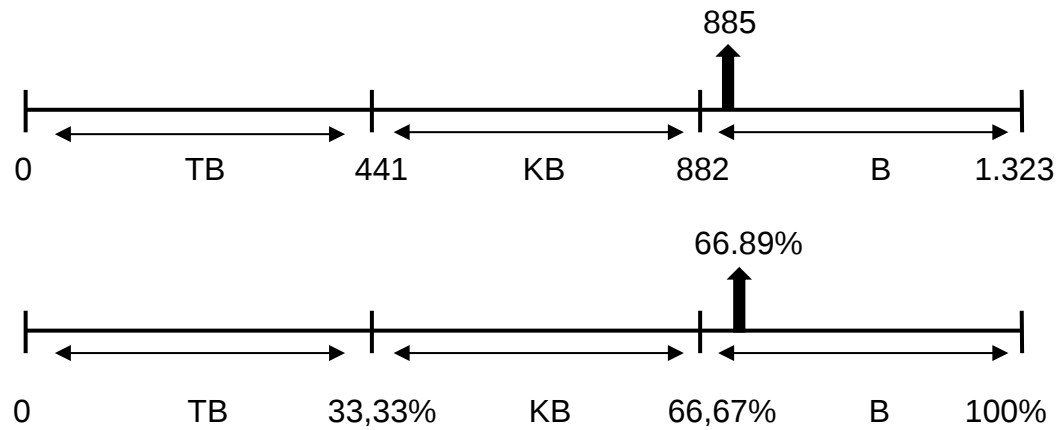
yang melayani dengan sikap yang ramah memperoleh jumlah skor 313. Dan tanggapan responden terhadap sub-indikator yang ketiga yaitu Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang memperoleh skor 309. Dengan total skor **885**. Untuk lebih mudahnya melihat jawaban responden tersebut dapat dilihat pada diagram berikut:



Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan diagram V.6 diatas yang menunjukkan hasil penelitian dari 147 responden mengenai indikator keseimbangan hak dan kewajiban. Ternyata sebanyak 36% responden menyatakan Baik, 28% responden menyatakan Kurang Baik, dan 36% responden menyatakan Tidak Baik.

Untuk lebih jelasnya hasil akhir dari tanggapan responden mengenai indikator keseimbangan hak dan kewajiban dapat dilihat dengan jelas melalui garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator keseimbangan hak dan kewajiban dikategorikan Baik dengan total skor 885 (66.89%) berada pada rentang 882-1.323 dengan 147 responden.

Untuk mengetahui keseluruhan hasil rekapitulasi dari tanggapan responden mengenai enam indikator penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

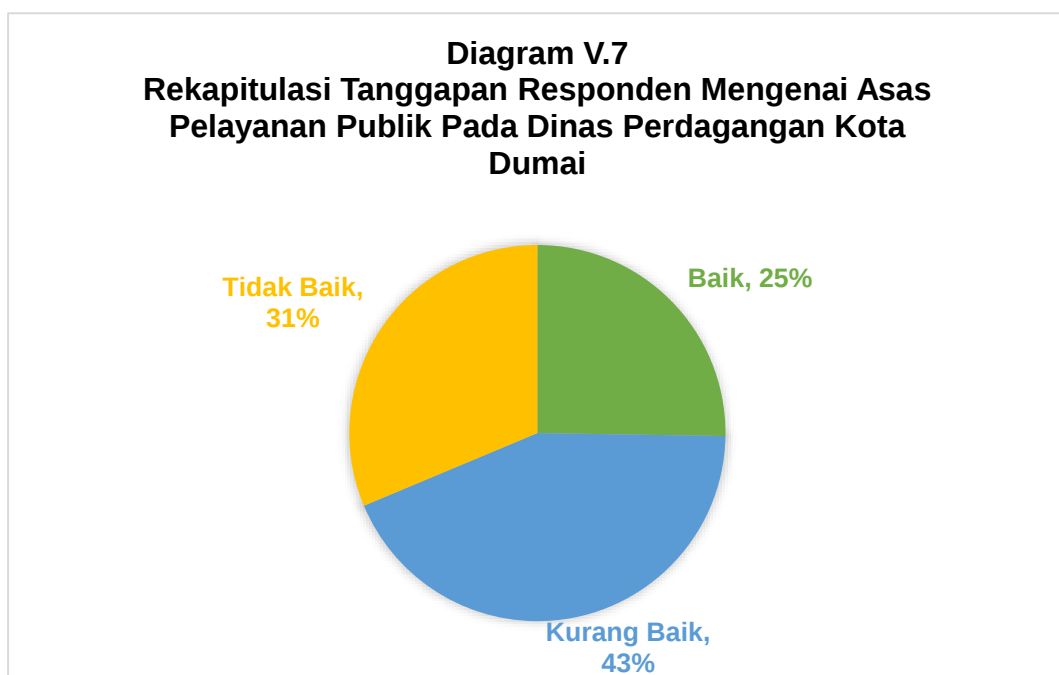
Tabel V.10
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Asas Pelayanan
Publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai

No	Indikator	Frekuensi	Kriteria Indikator			Jumlah
		Skor	B	KB	TB	
1.	Transparansi	F	91	202	148	441
		S	273	404	148	825
2.	Akuntabilitas	F	108	214	119	441
		S	324	428	119	871
3.	Kondisional	F	62	216	163	441
		S	186	432	163	781
4.	Partisipatif	F	93	254	94	441
		S	279	508	94	881
5.	Tidak Diskriminatif	F	155	135	151	441
		S	465	270	151	886
6.	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	F	160	124	157	441
		S	480	248	157	885
Total		F	669	1.145	832	2.646
		Persentase	25%	43%	32%	100%
		S	2.007	2.290	832	5.129

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.10 dapat diketahui rekapitulasi skor tanggapan responden asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai. Dari enam indikator asas pelayanan publik menurut Mahmudi (2015:224), diperoleh skor sebagai berikut: indikator pertama yaitu transparansi dengan skor 825, indikator ke-dua yaitu akuntabilitas dengan skor 871, indikator ke-tiga yaitu kondisional dengan skor 781, indikator ke-empat yaitu partisipatif dengan skor 881, indikator ke-lima yaitu tidak diskriminatif dengan skor 886, dan indikator ke-enam yaitu keseimbangan hak dan kewajiban dengan skor 885.

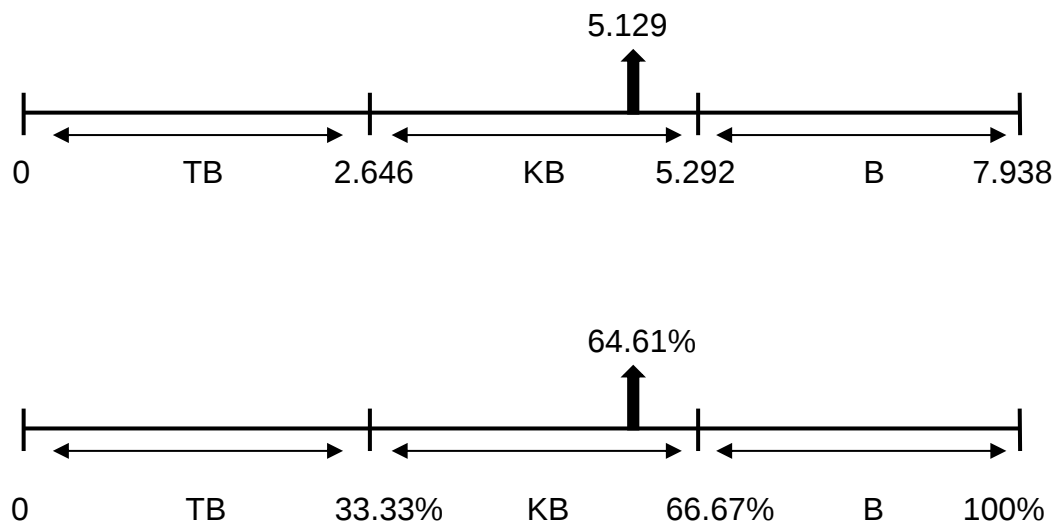
Secara keseluruhan, total skor untuk tanggapan 147 responden mengenai asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai diperoleh total skor 5.129. Skor tertinggi berada pada indikator tidak diskriminatif dengan skor 886, dan skor terendah pada indikator kondisional dengan skor 781. Untuk lebih mudahnya melihat jawaban responden tersebut dapat dilihat pada diagram berikut:



Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan diagram V.10 diatas yang menunjukkan rekapitulasi hasil penelitian dari 147 responden mengenai asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai. Ternyata sebanyak 25% responden menyatakan Baik, 43% responden menyatakan Kurang Baik, dan 31% responden menyatakan Tidak Baik.

Untuk lebih jelasnya hasil akhir dari rekapitulasi tanggapan responden mengenai asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dapat dilihat dengan jelas melalui garis kontinum di bawah ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden mengenai asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai. Dari hasil penelitian didapatkan tanggapan responden berada di kategori **Kurang Baik**. Hal ini dibuktikan dengan total skor 5.129 (64.61%) berada pada rentang 2.646 - 5.292 dengan responden sebanyak 147 orang.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Dinas Perdagangan Kota Dumai

Setelah melakukan penelitian terhadap asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumain, penulis menemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung terhadap asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai antara lain:

- a. Adanya pemberian pelayanan tidak diskriminatif dalam asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberi layanan harus memberikan layanan secara adil tanpa pilih kasih kepada siapapun tanpa memandang agama, suku, ras, jenis kelamin dan perbedaan lainnya. Pelayanan harus diberikan dengan baik dengan kualitas pelayanan yang sama untuk setiap orang.

- b. Adanya keseimbangan hak dan kewajiban dalam asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai.

Pelaksanaan pelayanan harus memperhatikan keseimbangan pemenuhan hak dan kewajiban antara masyarakat dan aparatur pelayanan. Dengan demikian, proses pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien yang akan menguntungkan kedua pihak.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat terhadap asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai antara lain:

- a. Masih Kurangnya Kondisional dalam asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai.

Hal itu ditandai dengan masih ditemukan sarana pendukung proses pelayanan dalam kondisi rusak yang akan menghambat kelancaran pelaksanaan pelayanan.

- b. Masih Kurangnya Transparansi dalam asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai.

Hal itu ditandai dengan masih kurangnya keterbukaan Dinas Perdagangan Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang seharusnya terbuka untuk publik.