

ABSTRAK

Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai

Nama : DIAH AULIA ANWAR
NIM : 1910090811099

Kecamatan Dumai Timur merupakan perangkat daerah di Kota Dumai sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagai wewenang Walikota untuk menangani urusan otonomi daerah. Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan.

Berdasarkan observasi ditemukan beberapa gejala masalah antara lain: 1. Masih terdapat ketidakpastian waktu dalam penyelesaian pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai 2. Masih terdapat sarana dan prasarana yang kurang maupun rusak yang menghambat pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai. Adapun rumusan pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu **“Bagaimana Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai?”**. Penelitian ini bertujuan: 1. Untuk mengetahui pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai dan 2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini menurut Silaban (2021:111) yaitu: *Tangible* (Fasilitas Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai/honorar serta masyarakat yang menerima pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai yaitu berjumlah 115 responden. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *sensus atau sampling jenuh* untuk pegawai dan *sampling insidental* untuk masyarakat. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan wawancara. Sedangkan analisa data menggunakan teknik statistik deskriptif dengan skala pengukuran menggunakan *rating scale*.

Hasil analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai dapat dikategorikan Cukup Baik dengan total skor 3.342 (64,58%) berada pada rentang skor 1.726-3.450. Adapun faktor pendukung yaitu Adanya *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai. Sedangkan faktor penghambat yaitu masih kurangnya *Tangible* (fasilitas fisik) dan masih kurangnya *Reliability* (kehandalan) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.