



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

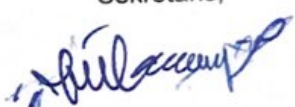
Nama : DIAH AULIA ANWAR
No. Induk Mahasiswa : 1910090811099
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI
TIMUR KOTA DUMAI

Tanggal Lulus : 06 September 2023

Ketua


LATIP, S.Sos., M.Si

Sekretaris,


DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

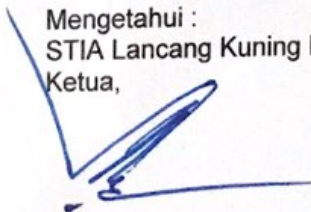
Anggota,


HILDAWATI, S.Sos., M.Si

Anggota,


LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

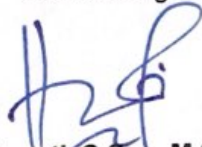

LATIP, S.Sos., M.Si

LEMBARAN PERSETUJUAN

Nama : DIAH AULIA ANWAR
No. Mahasiswa : 1910090811099
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
CAMAT DUMAI TIMUR KOTA DUMAI

Disetujui oleh :

Pembimbing I



Hildawati, S.Sos.,M.Si

Pembimbing II



Lilis Wahyuni, S.Sos.,M.Si

Mengetahui :

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)
Lancang Kuning Dumai
Ketua,



Dila Erlianti, S.Sos.,M.Si

PERNYATAAN KEBENARAN

Nama : **DIAH AULIA ANWAR**
No. Mahasiswa : **1910090811099**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT
DUMAI TIMUR KOTA DUMAI**

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

DIAH AULIA ANWAR

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang mana atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, baik berupa kesehatan kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kesalahan dan kejanggalan, untuk itu penulis mohon kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan. Keberhasilan penulis dalam penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Latip, S.Sos, M.Si, Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang telah menyetujui agar penulis bisa melakukan penelitian ini.
2. Ibu Dewi Jannah, S.Sos., M.Si, Pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
3. Bapak Wihendri S.Pd., M.Si, Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang juga telah memberikan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Hildawati, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran dan bantuannya serta bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.

5. Ibu Lilis Wahyuni, S.Sos., M.Si Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan bantuannya serta bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang telah banyak memberikan pandangan serta masukan sangat berarti bagi penyelesaian penulisan ini.
7. Bapak Zainus, S.H selaku Camat Dumai Timur yang telah membantu penulis memperoleh data dan informasi.
8. Kedua orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda yang telah banyak memberi semangat dan doa yang tiada hentinya.
9. Teman-teman yang telah membantu dan menyemangati penulis yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mendoakan semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dari Allah SWT.

Dumai, 11 Agustus 2023

Penulis

DIAH AULIA ANWAR

NIM: 1910090811099

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12

BAB II TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori	14
B. Operasional Variabel Penelitian	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	30
B. Populasi dan Sampel	30
C. Jenis dan Sumber Data	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Analisa Data.....	34

**BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR CAMAT DUMAI TIMUR KOTA
DUMAI**

A. Sejarah Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.....	37
B. Struktur Organisasi Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.....	39
C. Tugas Pokok dan Fungsi.....	40
D. Keadaan dan Komposisi Pegawai pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.....	66
E. Sarana dan Prasarana Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai...	70

**BAB V ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI
TIMUR KOTA DUMAI**

A. Identitas Responden.....	72
B. Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.....	75
B. Faktor pendukung dan faktor penghambat Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.....	93

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	97
B. Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Jenis dan Persyaratan Pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai	6
Tabel I.2 Jenis dan Jumlah Pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.....	7
Tabel I.3 Waktu Penyelesaian Pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.....	8
Tabel I.4 Sarana dan Prasarana pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.....	10
Tabel III.1 Populasi dan Sampel pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.....	32
Tabel IV.1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel IV.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.	68
Tabel IV.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Masa Kerja.....	69
Tabel IV.4 Komposisi Pegawai Berdasarkan Umur.....	70
Tabel IV.5 Sarana dan Prasarana pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.....	71
Tabel V.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel V.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	74
Tabel V.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	75
Tabel V.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangible</i> (fasilitas	

	fisik).....	78
Tabel V.5	Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i> (kehandalan).....	81
Tabel V.6	Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	84
Tabel V.7	Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i> (jaminan).....	87
Tabel V.8	Tanggapan Responden Terhadap <i>Emphaty</i> (Empati)..	90
Tabel V.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai..	91

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan I.1 Alur Pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.....	4
Bagan IV.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai Nomor:191/KTPS/STIA-LK/D/VIII/2021 Tanggal 31 Agustus 2021 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbingan Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
2. Surat Rekomendasi Penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai Nomor:1971/STIA-LK/D/VIII/2021 Tanggal 31 Agustus 2013 perihal Rekomendasi Penelitian.
3. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Riset dan Pengumpulan Data untuk bahan Skripsi dari Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor 071/X/2021/299 Tanggal 01 Oktober 2021
4. Surat Keterangan telah selesai melakukan Penelitian dan Pengumpulan Data dari Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai
5. Angket Penelitian
6. Lembaran Data Penelitian
7. Daftar Konsultasi Bimbingan 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 : 16/KPTS/STIA-LK/D/IX/2023 Tanggal 03 September 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Rabu Tanggal Enam bulan September tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, telah dilangsungkan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

Nama : DIAH AULIA ANWAR
No. Induk Mahasiswa : 1910090811099
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI
TIMUR KOTA DUMAI

Tanggal Ujian : 06 September 2023
Waktu Ujian : 11:00-12:00
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. HILDAWATI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing I)

1. WAFA ADILA, M.Soc.Sc.

2. LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing II)

Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

DILA ERLIANTI, 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

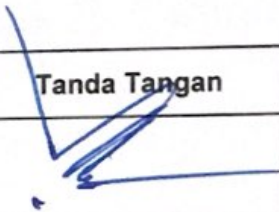
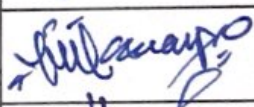
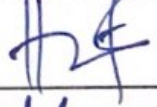
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

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

N a m a : DIAH AULIA ANWAR
No. Induk Mahasiswa : 1910090811099
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI
TIMUR KOTA DUMAI

H a s i l : B (Baik)

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan
1.	LATIP, S.Sos., M.Si	Ketua	
2.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Anggota	
4.	LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si	Anggota	

Dumai, 06 September 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, 06 September 2023, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama :

N a m a : DIAH AULIA ANWAR
No. Induk Mahasiswa : 1910090811099
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI
TIMUR KOTA DUMAI

Dimana diputuskan oleh TIM Penguji bahwa :

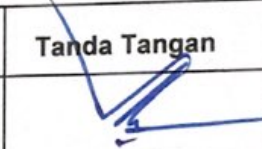
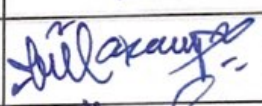
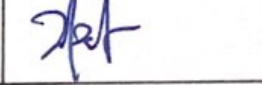
Skripsi : dapat diterima/belum dapat diterima *) dan harus diperbaiki

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		5/10/2023
2.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Sekretaris		5/10-23
3.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Anggota		5/10.2023
4.	LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si	Anggota		9/10-23

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 : 039/STIA-LK/D/III/2023
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

Dumai, 09 Maret 2023

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	: DIAH AULIA ANWAR
No. Induk Mahasiswa	: 1910090811099
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian	: ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI TIMUR KOTA DUMAI

Yang dilakukan di Dumai
Tempat Pengambilan Data :
1. Pada Kantor Camat Dumai Timur 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 : 39/KPTS/STIA-LK/D/III/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. HILDAWATI, S.Sos., M.Si** sebagai Dosen Pembimbing I (satu) dan **Sdri. LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si** Dosen Pembimbing II (dua) untuk Skripsi Mahasiswa atas nama **DIAH AULIA ANWAR/1910090811099** 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 : 09 Maret 2023

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
Jl. H.R. Soebrantas Telp/Fax. (0765) 3122-440360
DUMAI

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 0054/SKP/DPMTSP/III/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 : 039/STIA-LK/D/III/2023 Tanggal 09 Maret 2023 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan rekomendasi yang dimaksud kepada:

Nama : **DIAH AULIA ANWAR**
No. Induk Mahasiswa : 1910090811099
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : BTN Panorama Blok B I No. 25 Kel. Jaya Mukti Kec. Dumai Timur Kab/Kota
Dumai
Nomor Telp : 082169833507

Untuk melakukan Penelitian/Pengumpulan Data pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai dan Badan Pusat Statistik Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Penelitian dengan Judul :

" ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI TIMUR 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) exemplar.

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 : 14 Maret 2023

Kepala


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



PEMERINTAH KOTA DUMAI
KECAMATAN DUMAI TIMUR

Jl. Putri Tujuh No. 2 Telp. (0765) 40609

D U M A I

Kode Pos : 28813

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/73.A/DT/SET-TU

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : ZAINUR, S.H
NIP : 19700112 200212 1 003
Jabatan : Camat
Unit Kerja : Kecamatan Dumai Timur

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Diah Aulia Anwar
NIM : 1910090811099
Jurusan : S1 Ilmu Administrasi Negara STIA Lancang Kuning
Kota Dumai

Benar telah selesai melaksanakan Penelitian dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "**Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai**" terhitung mulai tanggal 15 Maret s/d 31 Maret 2023 di Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dumai, 3 April 2023
Camat,



ZAINUR, S.H
Pembina

NIP. 19700112 200212 1 003

**ANGKET
(Pegawai)**

A. Permohonan

Dumai, Juli 2023

No. Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian Angket

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Aparatur

Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai

Di-

Dumai

Dengan Hormat

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan berupa penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai”. Sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, maka penulis mohon kesediaan Bapak/ibu/saudara/I berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah penulis sediakan.

Pengisian angket penelitian ini tidak mempengaruhi terhadap karir atau pekerjaan Bapak/ Ibu, karena digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban angket ini penulis jamin kerahasiaannya.

Setiap jawaban merupakan bantuan yang tak ternilai harganya bagi penulis sebagai peneliti dan atas kesediaan serta bantuan yang Bapak/ibu berikan sebelumnya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis,

DIAH AULIA ANWAR
1910090811099

B. Identitas Responden

Nama : _____

Jenis Kelamin : _____

Umur : _____

Pendidikan : _____

Jabatan : _____

Masa Kerja : _____

C. Petunjuk Pengisian Angket

1. Pilihlah salah satu jawaban yang bapak / ibu anggap benar dan berilah tanda centang ($\checkmark$) pada jawaban yang telah di sediakan.
2. Jawaban yang bapak /ibu berikan di gunakan untuk keperluan penelitian dalam rangka Skripsi.
3. Tersedia tiga pilihan jawaban yaitu :
Baik (B) diberi skor : 3
Cukup baik (CB) diberi skor : 2
Tidak Baik (TB) diberi skor : 1
4. Contoh pengisian:

No.	Pernyataan	Skor		
		B (3)	CB (2)	TB (1)
1	Kejelasan tentang prosedur layanan.	$\checkmark$		
2	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit –belit dan mudah dipahami .		$\checkmark$	

D. Pernyataan Angket

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban		
		B	CB	TB
1.	Peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pengurusan administrasi			
2.	Kebersihan ruangan dan lingkungan dalam pelaksanaan pelayanan			
3.	Pegawai berpakaian rapi yang sesuai dengan peraturan pada saat pelaksanaan pelayanan			
4.	Pelayanan yang diberikan secara tepat waktu sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan			
5.	Kesesuaian biaya pelayanan dengan standar			
6.	Pegawai yang memberikan pelayanan dengan tepat dan benar			
7.	Pegawai yang merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan			
8.	Pegawai menyelesaikan setiap masalah dan pengaduan pengurusan dengan cepat dan tepat			
9.	Pegawai yang selalu siap untuk membantu masyarakat yang kesulitan dalam pelaksanaan pelayanan			
10.	Jaminan legalitas dalam penyelenggaraan pelayanan			
11.	Jaminan tepat waktu yang diberikan pegawai pada saat proses pelayanan			
12.	Informasi yang diberikan pegawai dapat dipercaya			
13.	Keramahan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan			
14.	Sikap simpatik pegawai kepada masyarakat yang kesulitan dalam pelayanan			
15.	Pegawai yang mendahulukan kepentingan masyarakat			

Saran :

**ANGKET
(Masyarakat)**

A. Permohonan

Dumai, Juli 2023

No. Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian Angket

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Masyarakat

Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai

Di-

Dumai

Dengan Hormat

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan berupa penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai”. Sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, maka penulis mohon kesediaan Bapak/ibu/saudara/I berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah penulis sediakan.

Pengisian angket penelitian ini tidak mempengaruhi terhadap karir atau pekerjaan Bapak/ Ibu, karena digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban angket ini penulis jamin kerahasiaannya.

Setiap jawaban merupakan bantuan yang tak ternilai harganya bagi penulis sebagai peneliti dan atas kesediaan serta bantuan yang Bapak/ibu berikan sebelumnya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis,

DIAH AULIA ANWAR
1910090811099

B. Identitas Responden

Nama : _____

Jenis Kelamin : _____

Umur : _____

Pendidikan : _____

C. Petunjuk Pengisian Angket

1. Pilihlah salah satu jawaban yang bapak / ibu anggap benar dan berilah tanda centang ($\checkmark$) pada jawaban yang telah di sediakan.
2. Jawaban yang bapak /ibu berikan di gunakan untuk keperluan penelitian dalam rangka Skripsi.
3. Tersedia tiga pilihan jawaban yaitu :
Baik (B) diberi skor : 3
Cukup baik (CB) diberi skor : 2
Tidak Baik (TB) diberi skor : 1
4. Contoh pengisian:

No.	Pernyataan	Skor		
		B (3)	CB (2)	TB (1)
1	Kejelasan tentang prosedur layanan.	$\checkmark$		
2	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit –belit dan mudah dipahami .		$\checkmark$	

D. Pernyataan Angket

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban		
		B	CB	TB
1.	Peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pengurusan administrasi			
2.	Kebersihan ruangan dan lingkungan dalam pelaksanaan pelayanan			
3.	Pegawai berpakaian rapi yang sesuai dengan peraturan pada saat pelaksanaan pelayanan			
4.	Pelayanan yang diberikan secara tepat waktu sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan			
5.	Kesesuaian biaya pelayanan dengan standar			
6.	Pegawai yang memberikan pelayanan dengan tepat dan benar			
7.	Pegawai yang merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan			
8.	Pegawai menyelesaikan setiap masalah dan pengaduan pengurusan dengan cepat dan tepat			
9.	Pegawai yang selalu siap untuk membantu masyarakat yang kesulitan dalam pelaksanaan pelayanan			
10.	Jaminan legalitas dalam penyelenggaraan pelayanan			
11.	Jaminan tepat waktu yang diberikan pegawai pada saat proses pelayanan			
12.	Informasi yang diberikan pegawai dapat dipercaya			
13.	Keramahan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan			
14.	Sikap simpatik pegawai kepada masyarakat yang kesulitan dalam pelayanan			
15.	Pegawai yang mendahulukan kepentingan masyarakat			

Saran :

No. Resp	Indikator 1			Indikator 2			Indikator 3			Indikator 4			Indikator 5
	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	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	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
15	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
19	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
21	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3
22	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
24	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3
26	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
27	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
28	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1
35	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
36	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2
37	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
39	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
40	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2
41	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1	1
42	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2
43	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1
44	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
45	1	1	2	2	2								

79	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
80	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
81	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
82	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
83	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
84	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
85	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
86	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
87	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
88	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
89	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
90	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1
91	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1
93	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
94	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
96	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
97	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1
98	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2
99	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
100	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1
101	2	2	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2
102	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2
103	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
104	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2
105	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
106	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
107	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1
108	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2
109	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
110	2	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	2
111	1	3	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1
112	2	3	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2
113	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2
114	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
115	2	2	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2
Total	212	219	216	213	223	216	231	220	224	229	228	232
Jumlah	647			652			675			689		
Total	3342											