

BAB V

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

A. Identitas Responden

Kecamatan adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat. Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan. Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang walikota atau untuk menangani urusan otonomi daerah.

Sebagai organisasi pelayanan masyarakat, Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai memiliki visi yaitu terwujudnya masyarakat Dumai yang makmur madani. Untuk mencapai visi tersebut Kantor Camat Dumai Timur melaksanakan misi sebagai berikut: “Mewujudkan pemerintahan yang efektif bersih melalui penyelenggaraan pemerintah yang profesional, aspiratif, partisipatif dan transparan”.

. Maka terlebih dahulu penulis akan memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai dengan jumlah responden sebanyak 115 yang terdiri dari pegawai sebanyak 35 orang dan masyarakat sebanyak 80 orang.

Untuk melihat data responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian yang penulis lakukan terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Timur, penulis mengambil seluruh Pegawai sebagai objek penelitian termasuk masyarakat yang melakukan pengurusan pada Kantor Camat Dumai Timur. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden penelitian. Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1.	Laki-laki	17	46	63	54,78
2.	Perempuan	18	34	52	45,22
Jumlah		35	80	115	100

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.1 di atas, dapat dijelaskan bahwa responden yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 63 orang (54,78%), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 orang (45,22%).

2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Perbedaan tingkat umur merupakan salah satu bahan pengetahuan dan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan menentukan sikap kondisi layak dalam merespon sesuai umur responden yang bertingkat dari usia 20-60

tahun.. Untuk itu lebih jelasnya tentang perbedaan tingkat umur responden dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1	20 – 30	8	32	40	34,78
2	31 – 40	16	20	36	31,30
3	41 – 50	10	18	28	24,35
4	51 – 60	1	10	11	9,57
Jumlah		35	80	115	100

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.2 di atas dapat dijelaskan bahwa responden yang berumur antara 20-30 tahun berjumlah 40 orang (34,78%), kemudian responden yang berumur 31-40 sebanyak 36 orang (31,30%), selanjutnya responden yang berumur 41-50 sebanyak 28 orang (24,35%). dan yang berumur 51-60 sebanyak 11 orang (9,57%).

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan tingkat pendidikan merupakan salah satu gambaran untuk bisa menilai kecakapan dan kemampuan dalam memahami kondisi proses penerima dan pemberi pelayanan dari pihak yang mengemban tanggung jawab. dengan adanya perbedaan tingkat pendidikan dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari penelitian penulis.

Untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden		Jumlah	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1	S2	1	4	5	4,35
2	S1	11	20	31	26,96
3	D3	2	12	14	12,17
4	D2	3	2	5	4,35
5	SLTA	18	42	60	52,17
Jumlah		35	80	115	100

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel V.3 di atas, dapat dijelaskan responden yang memiliki tingkat pendidikan S2 berjumlah sebanyak 5 orang (4,35%), kemudian tingkat Pendidikan S1 berjumlah 31 orang (26,96%), selanjutnya yang memiliki tingkat pendidikan D3 berjumlah sebanyak 14 orang (12,17%), kemudian yang memiliki tingkat pendidikan D2 sebanyak 5 orang (4,35%) dan yang memiliki tingkat pendidikan SLTA berjumlah sebanyak 60 orang (52,17%).

B. Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai

Penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini akan penulis sajikan data hasil temuan selama dilapangan yang nantinya akan dilakukan penganalisaan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang penulis paparkan pada Bab I.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisa data hasil penelitian dilapangan, data yang diperoleh merupakan hasil angket yang disebarkan

kepada responden penelitian yaitu seluruh pegawai Kantor Camat Dumai Timur serta masyarakat dan semua data yang diperoleh akan diolah sesuai dengan analisa data yang didasarkan pada indikator-indikator pengukuran. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 115 orang yang terdiri dari pegawai Kantor Camat Dumai Timur serta masyarakat.

Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur maka penulis akan mengukur Pelayanan berdasarkan teori Menurut Silaban (2021:111) Kepuasan masyarakat tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan sesuai dengan harapan. Kepuasan masyarakat dicapai melalui proses manajemen dalam penyediaan pelayanan yang menyangkut dimensi-dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible* (fasilitas fisik)

Tangibles (fasilitas fisik) dalam penelitian ini adalah yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai. *Tangibles* (fasilitas fisik) yang dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pengurusan administrasi

Dalam penelitian ini, Peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pengurusan administrasi adalah Kantor Camat Dumai Timur harus mampu menyediakan peralatan kerja yang

modern dan yang layak digunakan dalam melayani masyarakat, dan juga pegawai harus mampu mengoperasikan peralatan kerja dengan maksimal seperti penggunaan komputer yang optimal, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar.

- b. Adanya kebersihan ruangan dan lingkungan dalam pelaksanaan pelayanan

Dalam penelitian ini, Kebersihan ruangan dan lingkungan dalam pelaksanaan pelayanan adalah Kantor Camat Dumai Timur harus mampu memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam pengurusan pelayanan, yaitu dengan cara menjaga kebersihan ruangan dan lingkungan di area Kantor. Sehingga masyarakat merasa senang saat melakukan pengurusan dengan keadaan ruangan yang bersih.

- c. Adanya pegawai berpakaian rapi yang sesuai dengan peraturan pada saat pelaksanaan pelayanan

Dalam penelitian ini, Pegawai berpakaian rapi yang sesuai dengan peraturan pada saat pelaksanaan pelayanan adalah pegawai Kantor Camat Dumai Timur harus disiplin dalam berpakaian, yaitu dengan berpakaian sopan dalam melayani masyarakat sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan agar masyarakat yang dilayani merasa senang dengan kerapian pegawai Kantor Camat Dumai Timur.

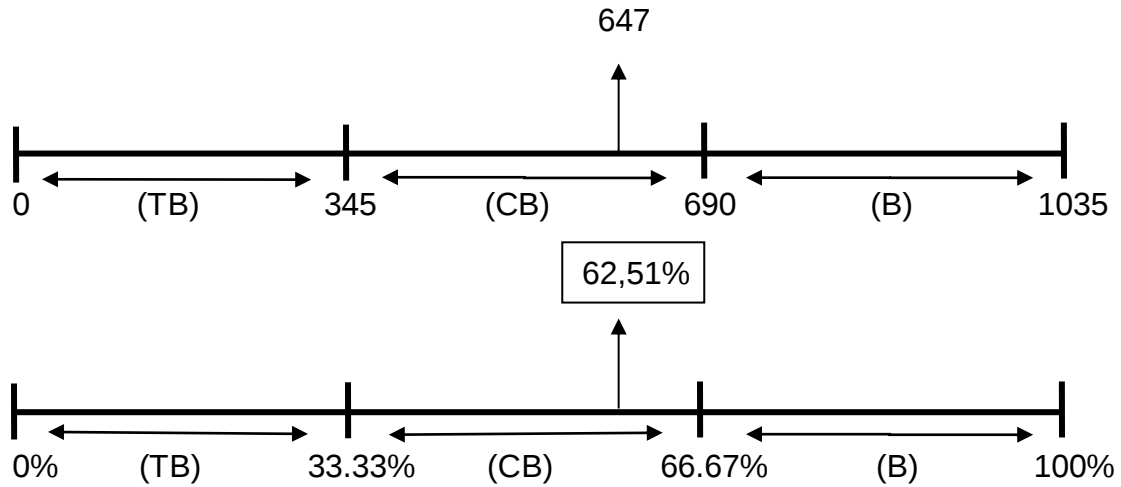
Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap *Tangible* (fasilitas fisik) dapat dilihat pada Tabel V.4 berikut ini :

Tabel V.4
Tanggapan Responden Terhadap *Tangible* (fasilitas fisik)

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pengurusan administrasi	212
2	Adanya kebersihan ruangan dan lingkungan dalam pelaksanaan pelayanan	219
3	Adanya pegawai berpakaian rapi yang sesuai dengan peraturan pada saat pelaksanaan pelayanan	216
Total Skor		647

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa *Tangible* (fasilitas fisik) dapat diukur melalui tiga sub indikator, diantaranya: sub indikator pertama yaitu adanya peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pengurusan administrasi diperoleh skor sebanyak 212, sub indikator yang kedua adanya kebersihan ruangan dan lingkungan dalam pelaksanaan pelayanan diperoleh skor sebanyak 219, dan sub indikator ketiga yaitu adanya pegawai berpakaian rapi yang sesuai dengan peraturan pada saat pelaksanaan pelayanan diperoleh skor sebanyak 216, dengan total skor seluruhnya 647. Selanjutnya untuk mengetahui kategori jawaban responden mengenai indikator *Tangible* (fasilitas fisik) berdasarkan skor yang diperoleh dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden tentang *Tangible* (fasilitas fisik) dalam Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat dari garis kontinum dengan jumlah skor 647 (62,51%). Berada pada rentang skor 346-690 sehingga *Tangible* (fasilitas fisik) dikategorikan Cukup Baik.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability (kehandalan) dalam penelitian ini adalah yang di tandai dengan pemberian pelayanan dengan tepat dan benar Pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai. *Reliability* (kehandalan) akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya pelayanan yang diberikan secara tepat waktu sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan

Dalam penelitian ini, Pelayanan yang diberikan secara tepat waktu sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan adalah pegawai Kantor

Camat Dumai Timur harus mampu memberikan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Karena ketepatan waktu sangat penting bagi masyarakat agar tidak lama menunggu terhadap pelayanan yang diinginkannya. Dengan begitu masyarakat akan merasa senang karena dilayani sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.

b. Adanya kesesuaian biaya pelayanan dengan standar

Dalam penelitian ini, Kesesuaian biaya pelayanan dengan standar adalah Kantor Camat Dumai Timur harus memberikan kepastian biaya kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku, agar tidak menimbulkan buruknya persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Karena masyarakat sangat sensitif terhadap biaya yang mereka keluarkan untuk mendapatkan pelayanan,

c. Adanya pegawai yang memberikan pelayanan dengan tepat dan benar

Dalam penelitian ini, Pegawai yang memberikan pelayanan dengan tepat dan benar adalah Pegawai Kantor Camat Dumai Timur dalam memberikan pelayanan harus secara benar dan tepat sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat dan dengan ketentuan yang berlaku. Agar masyarakat tidak datang lagi ke kantor karena kesalahan pegawai.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang *Reliability*

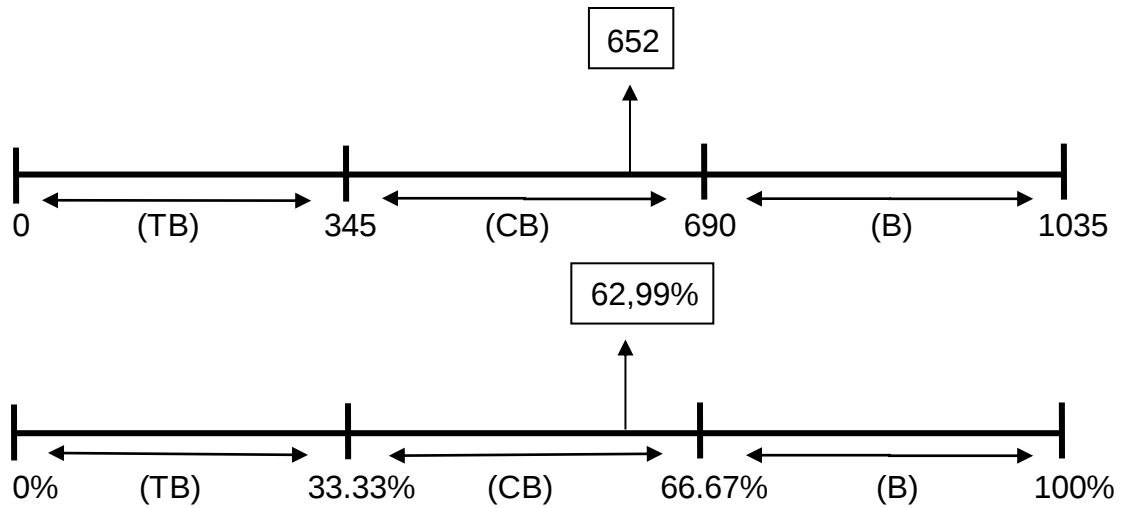
(kehandalan) dapat dilihat pada Tabel V.5 berikut ini:

Tabel V.5
Tanggapan Responden Terhadap *Reliability* (kehandalan)

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya pelayanan yang diberikan secara tepat waktu sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan	213
2	Adanya kesesuaian biaya pelayanan dengan standar	223
3	Adanya pegawai yang memberikan pelayanan dengan tepat dan benar	216
Total Skor		652

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa *Reliability* (kehandalan) dapat diukur melalui tiga sub indikator, diantaranya: sub indikator pertama yaitu adanya pelayanan yang diberikan secara tepat waktu sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan diperoleh skor sebanyak 213, sub indikator yang kedua adanya kesesuaian biaya pelayanan dengan standar diperoleh skor sebanyak 223, dan sub indikator ketiga yaitu adanya pegawai yang memberikan pelayanan dengan tepat dan benar diperoleh skor sebanyak 216, dengan total skor seluruhnya 652. Selanjutnya untuk mengetahui kategori jawaban responden mengenai indikator *Reliability* (kehandalan) berdasarkan skor yang diperoleh dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden tentang *Reliability* (kehandalan) dalam Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat dari garis kontinum dengan jumlah skor 652 (62,99%). Berada pada rentang skor 346-690 sehingga *Reliability* (kehandalan) dikategorikan Cukup Baik.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) dalam penelitian ini adalah yang ditandai dengan keinginan melayani masyarakat dengan cepat pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai. *Responsiveness* (daya tanggap) akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya pegawai merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan

Dalam penelitian ini, Pegawai merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan adalah pegawai Kantor Camat Dumai Timur

harus mampu menanggapi masyarakat yang datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan secara sigap. Sehingga masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang mereka dapatkan karena kesigapan pegawai dalam proses pelaksanaan pelayanan.

- b. Adanya pegawai menyelesaikan setiap masalah dan pengaduan pengurusan dengan cepat dan tepat

Dalam penelitian ini, Pegawai menyelesaikan setiap masalah dan pengaduan pengurusan dengan cepat dan tepat adalah pegawai Kantor Camat Dumai Timur harus mampu menyelesaikan setiap masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Ketika proses pelayanan berlangsung, karena itu sudah menjadi tanggung jawab pegawai sebagai aparatur pemerintah untuk membantu masyarakat.

- c. Adanya pegawai selalu siap sedia membantu kesulitan masyarakat dalam pengurusan

Dalam penelitian ini, Pegawai selalu siap sedia membantu kesulitan masyarakat dalam pengurusan adalah pegawai Kantor Camat Dumai Timur harus selalu siap untuk membantu masyarakat yang kesulitan dalam proses pelayanan, pegawai harus bertanggung jawab dalam melayani masyarakat sampai pengurusan yang diinginkan masyarakat tersebut selesai.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang

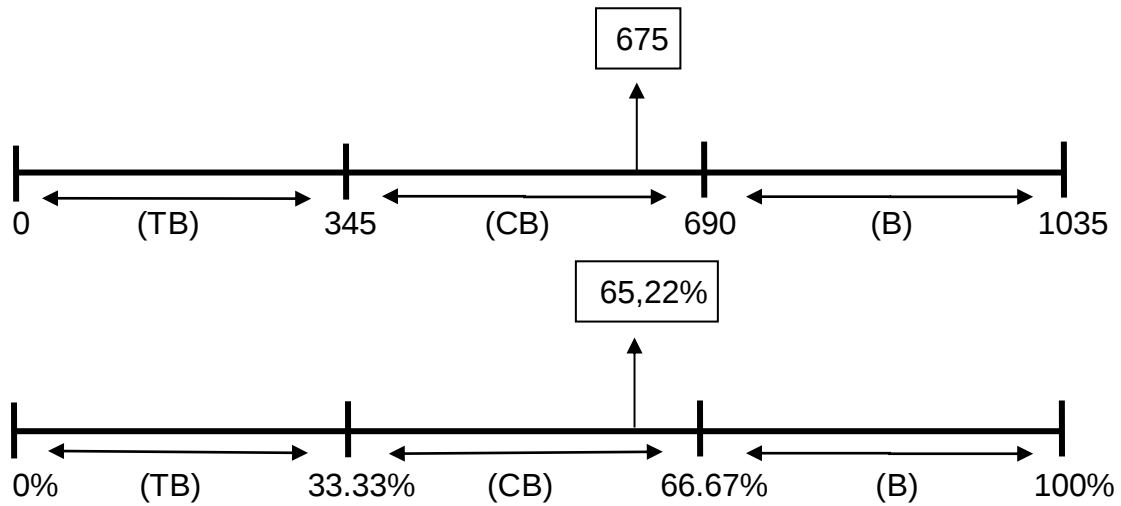
Responsiveness (daya tanggap) dapat dilihat pada Tabel V.6 berikut ini:

Tabel V.6
Tanggapan Responden tentang *Responsiveness* (daya tanggap)

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya pegawai merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan	231
2	Adanya pegawai menyelesaikan setiap masalah dan pengaduan pengurusan dengan cepat dan tepat	220
3	Adanya pegawai selalu siap sedia membantu kesulitan masyarakat dalam pengurusan	224
Total Skor		675

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa *Responsiveness* (daya tanggap) dapat diukur melalui tiga sub indikator, diantaranya: sub indikator pertama yaitu adanya pegawai merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan diperoleh skor sebanyak 231, sub indikator yang kedua adanya pegawai menyelesaikan setiap masalah dan pengaduan pengurusan dengan cepat dan tepat diperoleh skor sebanyak 220, dan sub indikator ketiga yaitu adanya pegawai selalu siap sedia membantu kesulitan masyarakat dalam pengurusan diperoleh skor sebanyak 224, dengan total skor seluruhnya 675. Selanjutnya untuk mengetahui kategori jawaban responden mengenai indikator *Responsiveness* (daya tanggap) berdasarkan skor yang diperoleh dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden tentang *Responsiveness* (daya tanggap) dalam Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat dari garis kontinum dengan jumlah skor 675 (65,22%). Berada pada rentang skor 346-690 sehingga *Responsiveness* (daya tanggap) dikategorikan Cukup Baik.

4. Assurance (jaminan)

Assurance (jaminan) dalam penelitian ini adalah yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Dari pihak Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai dalam memberikan pelayanan. *Assurance* (jaminan) akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya jaminan legalitas dalam penyelenggaraan pelayanan

Dalam penelitian ini, Jaminan legalitas dalam penyelenggaraan pelayanan adalah Kantor Camat Dumai Timur harus mampu

memberikan jaminan legalitas terhadap surat yang mereka keluarkan, agar masyarakat merasa aman dalam pelayanan yang mereka inginkan. Jaminan legalitas dapat diartikan jaminan kebebasan seseorang dengan ada batasan aktivitas yang dilarang. Dalam hal ini jaminan legalitas berbentuk surat yang dikeluarkan oleh Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.

- b. Adanya jaminan tepat waktu yang diberikan pegawai pada saat proses pelayanan

Dalam penelitian ini, Pelayanan pegawai dalam memberikan jaminan tepat waktu adalah pegawai Kantor Camat Dumai Timur harus mampu memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan, karena acuan masyarakat mengenai waktu penyelesaian pelayanan sudah tercantum di SOP kecamatan.

- c. Adanya informasi yang diberikan pegawai dapat dipercaya

Dalam penelitian ini, Informasi yang diberikan pegawai dapat dipercaya adalah pegawai Kantor Camat Dumai Timur harus bertanggung jawab terhadap informasi yang mereka berikan kepada masyarakat dan menjamin informasi tersebut akurat dan benar, agar masyarakat dapat percaya kepada pihak instansi karena adanya jaminan informasi yang telah diberikan.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang

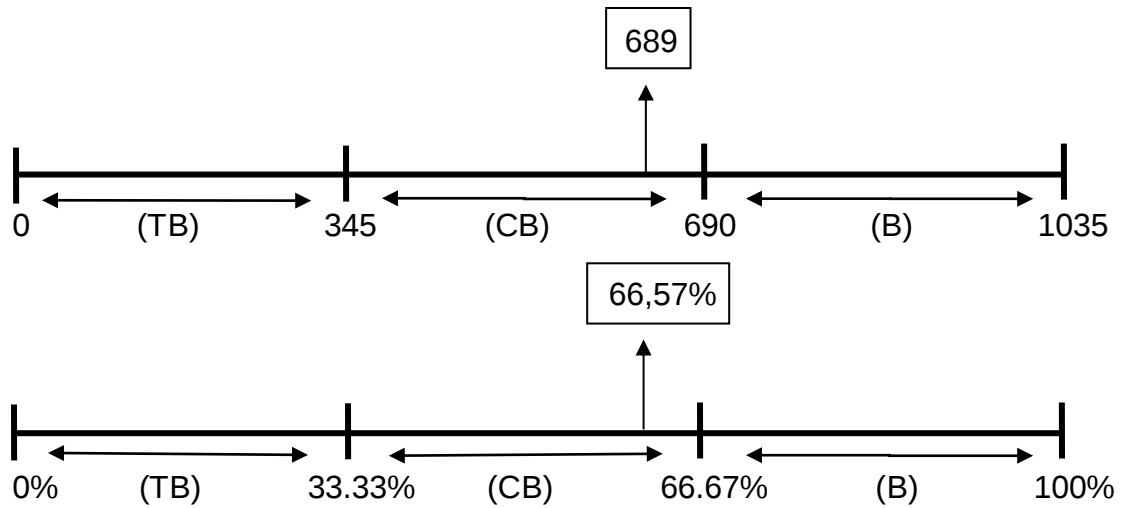
Assurance (jaminan) dapat dilihat pada Tabel V.7 berikut ini:

Tabel V.7
Tanggapan Responden tentang Assurance (jaminan)

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya jaminan legalitas dalam penyelenggaraan pelayanan	229
2	Adanya jaminan tepat waktu yang diberikan pegawai pada saat proses pelayanan	228
3	Adanya informasi yang diberikan pegawai dapat dipercaya	232
Total Skor		689

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa *Assurance* (jaminan) dapat diukur melalui tiga sub indikator, diantaranya: sub indikator pertama yaitu adanya jaminan legalitas dalam penyelenggaraan pelayanan diperoleh skor sebanyak 229, sub indikator yang kedua adanya jaminan tepat waktu yang diberikan pegawai pada saat proses pelayanan diperoleh skor sebanyak 228, dan sub indikator ketiga yaitu adanya informasi yang diberikan pegawai dapat dipercaya diperoleh skor sebanyak 232, dengan total skor seluruhnya 689. Selanjutnya untuk mengetahui kategori jawaban responden mengenai indikator *Assurance* (jaminan) berdasarkan skor yang diperoleh dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden tentang *Assurance* (jaminan) dalam Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat dari garis kontinum dengan jumlah skor 689 (66,57%). Berada pada rentang skor 346-690 sehingga *Assurance* (jaminan) dikategorikan Cukup Baik.

5. *Empathy* (empati)

Empathy (Empati) dalam penelitian ini adalah yang ditandai dengan kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai. Empati akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya Keramahan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan
 Dalam penelitian ini, Keramahan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan adalah pegawai Kantor Camat Dumai Timur harus bersikap ramah kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, agar

masayarakat dapat merasa puas dengan keramahan pegawai dalam proses pelaksanaan pelayanan.

- b. Adanya sikap simpatik pegawai kepada masyarakat yang kesulitan dalam pelayanan

Dalam penelitian ini, Sikap simpatik pegawai kepada masyarakat yang kesulitan adalah Pegawai Kantor Camat Dumai Timur harus mampu bersikap simpatik kepada masyarakat yang datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan, sikap simpatik tersebut dapat berupa keramahan, sopan dan juga bertanya apa yang diinginkan masyarakat.

- c. Adanya pegawai yang mendahulukan kepentingan masyarakat

Dalam penelitian ini, Pegawai yang mendahulukan kepentingan masyarakat adalah pegawai Kantor Camat Dumai Timur harus dapat mengesampingkan urusan pribadi pada saat jam pelayanan dimulai, pegawai harus bersikap profesional dengan mendahulukan kepentingan masyarakat

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang

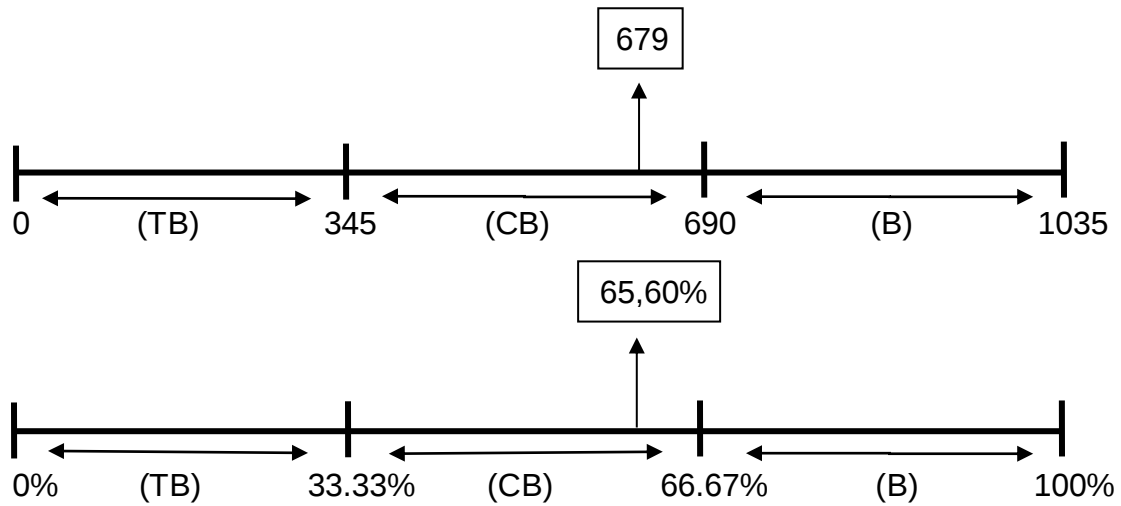
Empathy (empati) dapat dilihat pada Tabel V.8 berikut ini:

Tabel V.8
Tanggapan Responden tentang *Empathy* (empati)

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya Keramahan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan	219
2	Adanya sikap simpatik pegawai kepada masyarakat yang kesulitan dalam pelayanan	229
3	Adanya pegawai yang mendahulukan kepentingan masyarakat	231
Total Skor		679

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa *Empathy* (empati) dapat diukur melalui tiga sub indikator, diantaranya: sub indikator pertama yaitu adanya Keramahan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan diperoleh skor sebanyak 219, sub indikator yang kedua adanya sikap simpatik pegawai kepada masyarakat yang kesulitan dalam pelayanan diperoleh skor sebanyak 229, dan sub indikator ketiga yaitu adanya pegawai yang mendahulukan kepentingan masyarakat diperoleh skor sebanyak 231, dengan total skor seluruhnya 679. Selanjutnya untuk mengetahui kategori jawaban responden mengenai indikator *Empathy* (empati) berdasarkan skor yang diperoleh dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden tentang *Empathy* (empati) pada Kantor Camat Dumai Timur berada pada kategori Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat dari garis kontinum dengan jumlah skor 679 (65,60%). Berada pada rentang skor 346-690 sehingga *Empathy* (empati) dikategorikan Cukup Baik.

Berikut rekapitulasi jawaban responden berdasarkan uraian 5 (lima) indikator Pelayanan dapat dilihat pada Tabel V.9 berikut:

Tabel V.9
Rekapitulasi Pelayanan Publik
Pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai

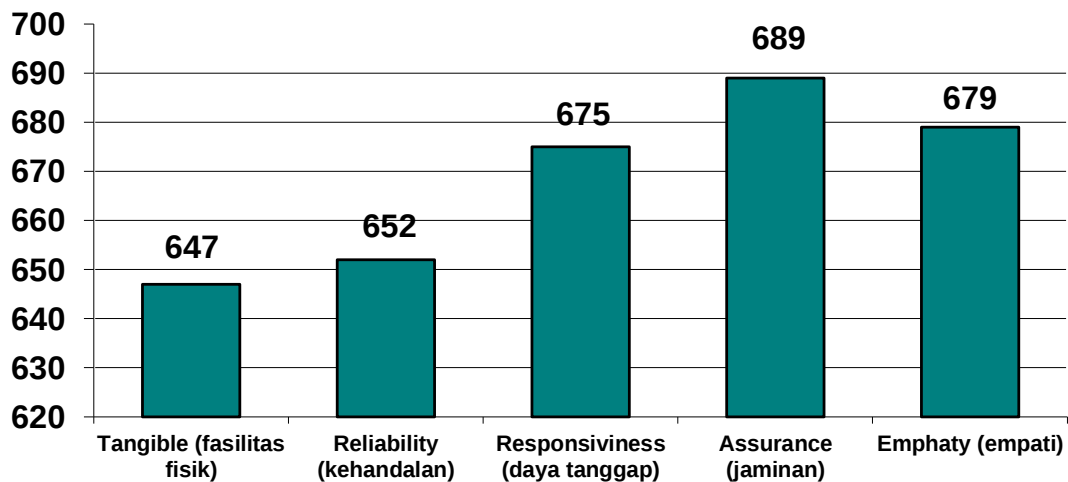
No	Indikator	Skor
1	<i>Tangible</i> (fasilitas fisik)	647
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	652
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	675
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	689
5	<i>Empathy</i> (empati)	679
Total Skor		3.342

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat jelaskan bahwa Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur dilihat dari 5 (lima) indikator berada pada kategori Cukup Baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian dimana dari 115 responden penelitian terdapat total skor 3.342.

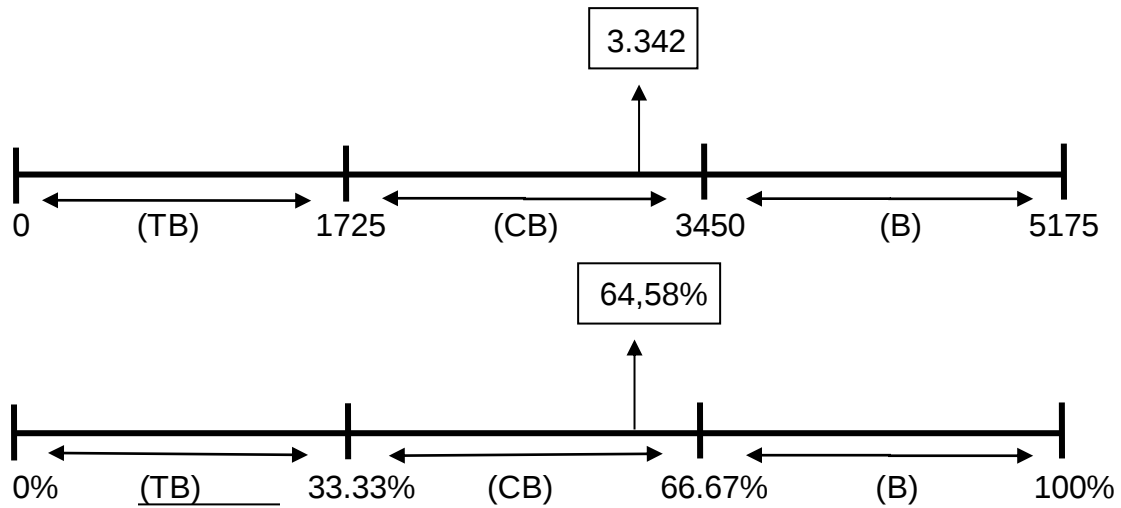
Untuk lebih jelasnya tanggapan responden untuk setiap indikator tersebut dapat dilihat pada Diagram berikut ini:

Diagram V.1
Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Publik
pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai



Berdasarkan diagram di atas dalam penelitian yang dilakukan terhadap 115 responden atas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur yang terdiri dari 5 (lima) indikator di atas diperoleh total skor 3.342, dimana skor ini berada pada kategori Cukup Baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh atas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur dapat dilihat berdasarkan garis kontinuum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden tentang 5 (lima) indikator Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur didapat skor 3.342 (64,58%). Berada pada rentang skor 1.726-3.450 sehingga dengan jelas bahwa Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai dalam kategori Cukup Baik.

C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai

Pemberian pelayanan dari Kantor Camat Dumai Timur merupakan salah satu tugas utama dalam mengayomi dan melayani kepentingan masyarakat. Setelah penulis melakukan penelitian terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur, dimana penulis menemukan faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur yaitu:

- a. Adanya *Assurance* (jaminan) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai

Hal ini dapat dilihat dari Adanya informasi yang diberikan pegawai dapat dipercaya. Informasi yang diberikan pegawai dapat dipercaya dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Camat Dumai Timur harus bertanggung jawab terhadap informasi yang mereka berikan kepada masyarakat dan menjamin informasi tersebut akurat dan benar, agar masyarakat dapat percaya kepada pihak instansi karena adanya jaminan informasi yang telah diberikan.

- b. Adanya *Empati* (empati) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai

Hal ini dapat dilihat dari Adanya pegawai yang mendahulukan kepentingan masyarakat. Pegawai yang mendahulukan kepentingan masyarakat dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Camat Dumai Timur harus dapat mengesampingkan urusan pribadi pada saat jam pelayanan dimulai, pegawai harus bersikap profesional dengan mendahulukan kepentingan masyarakat

- c. Adanya *Responsiveness* (Daya Tanggap) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai

Hal ini dapat dilihat dari adanya pegawai merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dalam penelitian ini adalah Pegawai merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Camat Dumai Timur harus mampu menanggapi masyarakat yang datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan secara sigap. Sehingga masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang mereka dapatkan karena kesigapan pegawai dalam proses pelaksanaan pelayanan.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur yaitu:

- a. Masih kurangnya *Tangible* (fasilitas fisik) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai

Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pengurusan administrasi. Peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pengurusan administrasi pada penelitian ini adalah Kantor Camat Dumai Timur harus mampu menyediakan peralatan kerja yang modern dan yang layak digunakan dalam melayani masyarakat, dan juga pegawai harus mampu mengoperasikan

peralatan kerja dengan maksimal seperti penggunaan komputer yang optimal, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar.

- b. Masih kurangnya *Reliability* (kehandalan) dalam Pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai

Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya pelayanan yang diberikan secara tepat waktu sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan secara tepat waktu sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Camat Dumai Timur harus mampu memberikan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Karena ketepatan waktu sangat penting bagi masyarakat agar tidak lama menunggu terhadap pelayanan yang diinginkannya. Dengan begitu masyarakat akan merasa senang karena dilayani sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.