

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BINTAN KECAMATAN DUMAI KOTA KOTA DUMAI

NAMA : DIANA FAZILA
NIM : 1810090811021

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kenyataannya pelayanan pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai terdapat gejala masalah yaitu, Masih kurangnya kejelasan prosedur pelayanan dan Masih kurangnya ketelitian pegawai, dimana pegawai Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih sering terjadi kesalahan-kesalahan. Berdasarkan gejala-gejala masalah tersebut, maka Rumusan masalah pokok penelitian ini yaitu, Bagaimana Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Fitzdimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2010:7) dengan indikator pelayanan publik yaitu: *Reliability* (Kehandalan), *Tangibles* (Berwujud), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan/Kepastian) dan *Empathy* (Empati). Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dan masyarakat. Teknik pengambilan untuk pegawai berjumlah 8 orang menggunakan teknik sampling jenuh, sedangkan untuk masyarakat yang berjumlah 44 orang menggunakan teknik *Accidental sampling*. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, angket dan wawancara. Analisis data menggunakan penganalisis statistik deskriptif dengan pengukuran Rating Scale.

Penelitian yang penulis lakukan terhadap 52 responden diperoleh skor secara keseluruhan 1959 dengan persentase 83,71% berada pada kategori Baik pada rentang skor 1.561 – 2.340. Faktor pendukung dalam penelitian ini adalah *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (Jaminan/Kepastian) dan *Responsiveness* (Ketanggapan) dalam pelaksanaan pelayanan Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Sedangkan faktor penghambat adalah masih kurangnya *Tangibles* (Berwujud) dan *Empathy* (Empati) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.