



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 : **DIANA FAZILA**
No. Induk Mahasiswa : **1810090811021**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BINTAN
KECAMATAN DUMAI KOTA KOTA DUMAI**

Tanggal Lulus : 07 September 2023

Ketua

LATIP, S.Sos., M.Si

Sekretaris

HILDAWATI, S.Sos., M.Si

Anggota,

DILA ERLIANTI, 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 : DIANA FAZILA
No. Mahasiswa : 1810090811021
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
LURAH BINTAN KECAMATAN DUMAI KOTA
KOTA DUMAI

Disetujui oleh :

Pembimbing I



DILA ERLIANTI S,Sos.,M.Si

Pembimbing II



LILIS WAHYUNI S,Sos.,M.Si

Mengetahui :

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,



DILA ERLIANTI S,Sos.,M.Si

PERNYATAAN KEBENARAN

Nama : DIANA FAZILA
No. Mahasiswa : 1810090811021
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul skripsi : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
LURAH BINTAN KECAMATAN DUMAI KOTA KOTA
DUMAI

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

DIANA FAZILA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan anugrah nikmat dan hidayah-Nya, baik berupa kesehatan, kekuatan dan ilmu pengetahuan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan penulisan ini tidak terlepas dari bantuan dan kerja sama berbagai pihak. Sebagai apresiasi dan rasa hormat, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Latip, S.sos.,M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai, atas arahan dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
2. Ibu Dewi Jannah, S.Sos.,M.Si selaku Pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang juga telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
3. Ibu Dila Erlianti, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai dan selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan Motivasi, Dukungan dan bimbingan kepada penulis.

4. Ibu Lilis Wahyuni, S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia memberikan pengarahan, dan meluangkan waktu, petunjuk serta bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.
5. Bapak/ibu dosen sekolah Tinggi Ilmu Administras (STIA) Lancang Kuning Dumai atas dedikasi, dukungan moral dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti bagi penulis.
6. Bapak Joko Susilo, S.Sos.,M.Si selaku Kepala Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai beserta pegawai yang berkenan memberikan izin meneliti dan kemudahan memperoleh data dukungan kepada penulis, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan.
7. Kedua Orang Tua tercinta, almarhum ayahanda Erson dan Ibunda Deswita serta keluarga tercinta yang selalu memberikan perhatian, dukungan, motivasi, kasih sayang, do'a yang tulus dan restu kepada penulis.
8. Kepada Abang saya Rino Firman beserta Istri Apt. Rahma Wati, S.Farm dan Anak Rania Putri Elisha serta abang kedua saya Nanda Rizaldi yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan kepada penulis.
9. Kepada sahabat saya Vira Yulia, dan Saripah, yang selalu memberikan dukungan selama perkuliahan serta do'a untuk penulis.
10. Kepada teman– teman seperjuangan yakni Mela, Litya, Indah, Audira, Nurul, Triska dan pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan

kontribusi kepada penulis, yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

11. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me all time.*

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan serta belum sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah dan mendapatkan keridhaan dari Allah WT.

Dumai, Agustus 2023

Penulis

DIANA FAZILA

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN	Halaman
LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	
A. Kerangka Teori.....	12
B. Operasional Variabel Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel	29
C. Sumber dan Jenis Data.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Analisa Data.....	34

BAB IV GAMBARAN UMUM KELURAHAN BINTAN KECAMATAN

DUMAI KOTA KOTA DUMAI

A. Sejarah Singkat Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota	
Kota Dumai	36
B. Tugas Pokok dan Fungsi serta Struktur Organisasi Kantor	
Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai	37
C. Keadaan dan Komposisi Pegawai Kantor Lurah Bintan	
Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.....	45
D. Sarana dan Prasarana Kantor Lurah Bintan Kecamatan	
Dumai Kota Kota Dumai.....	51

BAB V ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH

BINTAN KECAMATAN DUMAI KOTA KOTA DUMAI

A. Identitas Responden	55
B. Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintan	
Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.....	58
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Analisis	
Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan	
Dumai Kota Kota Dumai.....	74

BAB VI KESIMPULAN

A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jenis Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan Pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai	5
Tabel I.2	Jumlah Pelayanan Pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai	8
Tabel III.1	Keadaan Populasi dan Sampel dari Lokasi Penelitian Pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai	31
Tabel IV.1	Keadaan Pegawai Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel IV.2	Keadaan Pegawai Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
Tabel IV.3	Keadaan Pegawai Pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai Berdasarkan Masa Kerja	48
Tabel IV.4	Keadaan Pegawai Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai Berdasarkan Bidang Kerja.....	49
Tabel IV.5	Keadaan Pegawai Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai Berdasarkan Golongan/Kepangkatan	50

Tabel IV.6	Sarana dan Prasarana Pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai	52
Tabel V.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel V.2	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur	57
Tabel V.3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
Tabel V.4	Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i> dalam Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai	61
Tabel V.5	Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangibles</i> dalam Analisi Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai	64
Tabel V.6	Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i> dalam Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai	66
Tabel V.7	Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i> dalam Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai	69
Tabel V.8	Tanggapan Responden Terhadap <i>Empathy</i> dalam Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai	72

Tabel V.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai	73
-----------	--	----

DAFTAR BAGAN

Bagan I.1	Prosedur Pelayanan pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai	4
Bagan IV.1	Struktur Organisasi pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai	44

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor : 001/STIA-LK/D/IX/2022 Tanggal 12 September 2022 Perihal Rekomendasi Penelitian
2. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor: 01/KPTS/STIA-LK/D/IX/2022 Tanggal 12 September 2022 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
3. Surat Pemerintah Kota Dumai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor : 0268/SKP/DPMPTSP/IX/2022 Tanggal 27 September 2022 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi.
4. Surat Pemerintah Kota Dumai pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai Tanggal 03 Agustus 2022 Tentang Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Penelitian
5. Angket Penelitian
6. Lembar 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 : 17/KPTS/STIA-LK/D/IX/2023 Tanggal 03 September 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Kamis Tanggal Tujuh bulan September tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

N a m a : **DIANA FAZILA**
No. Induk Mahasiswa : **1810090811021**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BINTAN KECAMATAN DUMAI KOTA KOTA DUMAI**

Tanggal Ujian : 07 September 2023
Waktu Ujian : 08:00-09:00
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. DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing I)

1. ANDI DESY MUSDIANA, S.A.B

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

Ketua,


LATIP, S.Sos., M.Si

Sekretaris,


HILDAWATI, 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

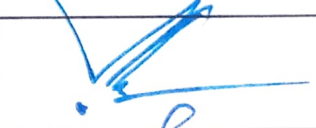
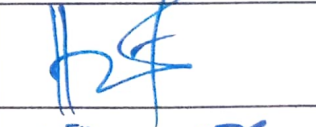
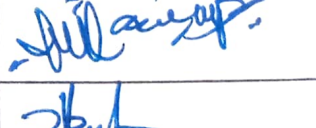
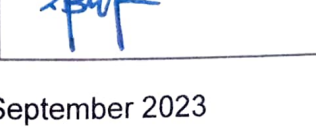
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Pada hari ini Kamis Tanggal Tujuh 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 : **DIANA FAZILA**
No. Induk Mahasiswa : **1810090811021**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BINTAN KECAMATAN DUMAI KOTA 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.	HILDAWATI. S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Anggota	
4.	LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si	Anggota	

Dumai, 07 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, 07 September 2023, menerangkan bahwa Mahasiswa atas nama :

N a m a : **DIANA FAZILA**
No. Induk Mahasiswa : **1810090811021**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BINTAN KECAMATAN DUMAI KOTA KOTA DUMAI**

Dimana diputuskan oleh TIM Penguji bahwa :

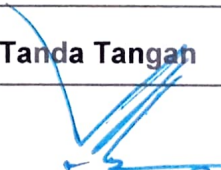
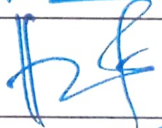
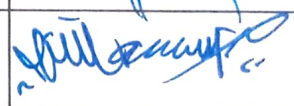
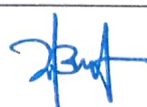
Skripsi : dapat diterima/belum dapat diterima *) dan harus diperbaiki

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		11-2023
2.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Sekretaris		25/10-2023
3.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Anggota		26/10-23
4.	LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si	Anggota		26/10-2023

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 : 001/STIA-LK/D/IX/2022
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

Dumai, 12 September 2022

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 : DIANA FAZILA
No. Induk Mahasiswa : 1810090811021
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BINTAN
KECAMATAN DUMAI KOTA KOTA DUMAI

Yang dilakukan di Kota Dumai

Tempat Pengambilan Data :

1. Pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota 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.



Tembusan Kepada Yth,

1. Sdr. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
2. Mahasiswa Ybs.
3. Arsi p.



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 : 01/KPTS/STIA-LK/D/IX/2022

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. DILA ERLIANTI, 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 **DIANA FAZILA/1810090811021** 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 : 12 September 2022

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 : 0268/SKP/DPMPSTSP/IX/2022

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 - Kota Dumai Nomor : 001 / STIA-LK / D / IX / 2022 Tanggal 12 September 2022 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan rekomendasi yang dimaksud kepada:

Nama : **DIANA FAZILA**
No. Induk Mahasiswa : 1810090811021
Program Studi : Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : Jl. Jend. Sudirman Gg. Maju Kel. Teluk Binjai Kec. Dumai Timur Kota. Dumai
Nomor Telp : 089627557936

Untuk melakukan Penelitian/Pengumpulan Data pada Kantor Lurah Bintan - Kec. Dumai Kota dan Badan Pusat Statistik Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Penelitian dengan Judul :

" ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BINTAN KECAMATAN DUMAI KOTA - 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 : 27 September 2022

Kepala


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



PEMERINTAH KOTA DUMAI
KECAMATAN DUMAI KOTA
KELURAHAN BINTAN

JL. JENDERAL SUDIRMAN NO. TELP.(0765) 34189
DUMAI

Dumai, 03 Agustus 2022

Nomor : 005/UMUM/BT-DK/22/2022
Lampiran : -
Perihal : Selesai Melakukan Penelitian

Kepada Yth :

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi
(STIA) Lancang Kuning Dumai.
di.-

Tempat

Berdasarkan surat Rekomendasi dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor: 170/STIA-LK/D/V/2022, tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/PraRiset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi, nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : DIANA FAZILA
Nomor Mahasiswa/I : 1810090811021
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan ini menerangkan bahwa yang bersangkutan sudah melakukan Penelitian dan memperoleh data untuk keperluan Akademik dalam menyelesaikan Skripsi dengan judul "Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai kota Kota Dumai.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.


JOKO SUSILO, S.Sos
NIP. 19780103 200112 1 002

**PENGANTAR ANGKET (QUESTIONER) PENELITIAN
(PEGAWAI)**

A. Permohonan

Dumai,...../...../2023

No. Angket :

Kepada Yth.

Perihal : Permohonan

Bapak/Ibu Pegawai

Pengisian Angket

Kantor Lurah Bintan

Kecamatan Dumai Kota

Kota Dumai

Di_

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir perkuliahan, di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) lancang Kuning Dumai dan sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar sarjana (S1) kepada penulis selaku mahasiswa diberikan kewajiban untuk menyusun skripsi. Adapun judul skripsi penulis adalah "Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai".

Sehubungan hal tersebut diatas, penulis memohon kepada Bapak/Ibu bersedia mengisi angket penelitian ini. Pengisian angket ini pada prinsipnya tidak mempengaruhi penilaian apapun karena hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban yang diberikan akan terjaga kerahasiaannya.

Demikian Permohonan ini penulis sampaikan, atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu berikan penulis ucapkan terimakasih.

Hormat Penulis,

DIANA FAZILA
NIM:1810090811021

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Pendidikan :

Pangkat/Golongan :

Umur :

C. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Isilah Pernyataan ini dengan jujur sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
2. Jawaban dari pernyataan cukup dengan memberikan tanda ceklist ($\sqrt{}$) pada pilihan yang tersedia.
3. Kriteria penilaian :
 - Baik (B) : diberi skor nilai 3
 - Cukup Baik (CB) : diberi skor nilai 2
 - Tidak Baik (TB) : diberi skor nilai 1

PERNYATAAN / ISI ANGKET

**D. ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BINTAN
KECAMATAN DUMAI KOTA KOTA DUMAI**

No	Uraian Pernyataan	Kriteria Penilaian		
		B	CB	TB
1.	Ketepatan waktu dalam pengurusan berkas/surat sesuai dengan prosedur yang berlaku.			
2.	Kemampuan pegawai dalam menjelaskan kembali prosedur pelayanan dan syarat-syarat kepada masyarakat			
3.	Kemampuan pegawai dalam mencatat, menghitung dan melakukan validasi dalam pelayanan			
4.	Pegawai yang siap ditempatkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.			
5.	Ketersediaan fasilitas dalam mendukung proses pelayanan.			
6.	Ruangan dan tempat pelayanan yang rapi dan bersih			
7.	Pegawai dalam menjawab dengan cepat dan tanggap setiap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat.			
8.	Pegawai memberi informasi secara tertulis bila ada masyarakat yang kurang memahami penjelasan yang diberikan			

No	Uraian Pernyataan	Kriteria Penilaian		
		B	CB	TB
9.	Pegawai yang cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dari masyarakat.			
10.	Informasi yang diberikan pegawai dapat dipercaya oleh masyarakat			
11.	Jaminan legalitas atas surat keterangan yang diberikan pegawai dari pelayanan.			
12.	Pegawai dapat memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat dalam proses pelayanan			
13.	Kepedulian pegawai dalam mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi.			
14.	Kemampuan pegawai untuk memahami masyarakat yang kesulitan dalam mengisi data atau identitas diri untuk mendapatkan pelayanan.			
15.	Pegawai yang memahami kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan.			

Saran-saran:

.....

.....

.....

.....

.....

**PENGANTAR ANGKET (QUESTIONER) PENELITIAN
(MASYARAKAT)**

A. Permohonan

Dumai,...../...../2023

No. Angket :

Kepada Yth.

Perihal : Permohonan

Bapak/Ibu masyarakat

Pengisian Angket

Kelurahan Bintan

Kecamatan Dumai Kota

Kota Dumai

Di_

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir perkuliahan, di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) lancang Kuning Dumai dan sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar sarjana (S1) kepada penulis selaku mahasiswa diberikan kewajiban untuk menyusun skripsi. Adapun judul skripsi penulis adalah "Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai".

Sehubungan hal tersebut diatas, penulis memohon kepada Bapak/Ibu bersedia mengisi angket penelitian ini. Pengisian angket ini pada prinsipnya tidak mempengaruhi penilaian apapun karena hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban yang diberikan akan terjaga kerahasiaannya.

Demikian Permohonan ini penulis sampaikan, atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu berikan penulis ucapkan terimakasih.

Hormat Penulis,

DIANA FAZILA
NIM:1810090811021

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Pendidikan :

Pangkat/Golongan :

Umur :

C. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Isilah Pernyataan ini dengan jujur sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
2. Jawaban dari pernyataan cukup dengan memberikan tanda ceklist ($\sqrt{}$) pada pilihan yang tersedia.
3. Kriteria penilaian :
 - Baik (B) : diberi skor nilai 3
 - Cukup Baik (CB) : diberi skor nilai 2
 - Tidak Baik (TB) : diberi skor nilai 1

PERNYATAAN / ISI ANGKET

**D. ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BINTAN
KECAMATAN DUMAI KOTA KOTA DUMAI**

No	Uraian Pernyataan	Kriteria Penilaian		
		B	CB	TB
1.	Ketepatan waktu dalam pengurusan berkas/surat sesuai dengan prosedur yang berlaku.			
2.	Kemampuan pegawai dalam menjelaskan kembali prosedur pelayanan dan syarat-syarat kepada masyarakat			
3.	Kemampuan pegawai dalam mencatat, menghitung dan melakukan validasi dalam pelayanan			
4.	Pegawai yang siap ditempat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.			
5.	Ketersediaan fasilitas dalam mendukung proses pelayanan.			
6.	Ruangan dan tempat pelayanan yang rapi dan bersih			
7.	Pegawai dalam menjawab dengan cepat dan tanggap setiap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat.			
8.	Pegawai memberi informasi secara tertulis bila ada masyarakat yang kurang memahami penjelasan yang diberikan			

No	Uraian Pernyataan	Kriteria Penilaian		
		B	CB	TB
9.	Pegawai yang cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dari masyarakat.			
10.	Informasi yang diberikan pegawai dapat dipercaya oleh masyarakat.			
11.	Jaminan legalitas atas surat keterangan yang diberikan pegawai dari pelayanan.			
12.	Pegawai dapat memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat dalam proses pelayanan			
13.	Kepedulian pegawai dalam mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi.			
14.	Kemampuan pegawai untuk memahami masyarakat yang kesulitan dalam mengisi data atau identitas diri untuk mendapatkan pelayanan.			
15.	Pegawai yang memahami kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan.			

Saran-saran:

.....

.....

.....

.....

.....

LEMBARAN DATA TANGGAPAN RESPONDEN PADA KANTOR LURAH BINTAN KECAMATAN DUMAI KOTA KOTA DUMAI

NO	Indikator 1			Indikator 2			Indikator 3			Indikator 4			Indikator 5		
	Sub A 1	Sub B 2	Sub C 3	Sub A 4	Sub B 5	Sub C 6	Sub A 7	Sub B 8	Sub C 9	Sub A 10	Sub B 11	Sub C 12	Sub A 13	Sub B 14	Sub C 15
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2
3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2
5	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
6	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
7	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3
8	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
9	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
10	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2
11	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
12	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
13	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2
15	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
17	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
18	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2
19	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
21	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3
22	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
23	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3
25	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3
26	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3
27	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3
28	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2
29	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
30	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2
31	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
32	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2
33	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
34	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
35	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3
38	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
39	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
40	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
41	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3
42	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
43	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
44	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
45	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2
46	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
47	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
48	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
49	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
50	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3
51	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
52	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3
Skor	130	134	133	126	128	127	134	131	128	134	133	129	128	131	133
Jumlah	397			381			393			396			392		
Total	1959														

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : DIANA FAZILA
NOMOR MAHASISWA : 1810090811021
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR LURAH BINTAN KECAMATAN
DUMAI KOTA KOTA DUMAI

NAMA PEMBIMBING I : DILA ERLIANTI S,Sos.,M.Si

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
22 Oktober 2022	- Observasi kembali perumusan masalah - Ukuran Font per BAB diperbaiki	
28 Februari 2023	- Revisi BAB I - Revisi Kata Asing, Harus ditulis miring - Penyusunan Angket	
31 Mei 2023	- Menambahkan Teori	
13 Juni 2023	- Revisi BAB V - Revisi Halaman yang Salah	
26 Juni 2023	- Revisi BAB VI - Revisi typo penulisan	

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
23 Agustus 2023	- Revisi Daftar Pustaka - Revisi BAB V	
24 Agustus 2023	- Memperbaiki typo penulisan - Revisi Faktor Pendukung	
25 Agustus 2023	- Melengkapi Data – Data yang terkait, seperti daftar isi, Lembar Pesetujuan, Surat Selesai Penelitian dan Daftar Konsultasi Skripsi Mahasiswa	
29 Agustus 2023	- ACC Skripsi	

Dumai, 29 Agustus 2023

STIA LANCANG KUNING DUMAI

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



DILA ERLIANTI S, Sos., M.Si

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : DIANA FAZILA
NOMOR MAHASISWA : 1810090811021
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR LURAH BINTAN KECAMATAN
DUMAI KOTA KOTA DUMAI

NAMA PEMBIMBING II : LILIS WAHYUNI S,Sos.,M.Si

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
4 Oktober 2022	- Observasi kembali perumusan masalah - Menambahkan teori yang digunakan	
12 Oktober 2022	- Revisi BAB I - ACC Grand Teory - Lanjut bimbingan dengan Pembimbing I	
15 November 2022	- Mencari jurnal yang berhubungan dengan teori yang digunakan	
30 November 2022	- Menyusun Sub Indikator - Lanjut BAB III	
4 Februari 2023	- ACC Sub Indikator - Perbaiki Skripsi Bagian Bab III - Revisi typo penulisan	

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
6 Februari 2023	- ACC BAB III - Penyusunan Angket - Lanjut BAB IV	f
23 Februari 2023	- Memperbaiki typo penulisan - ACC Angket - Lanjut ke Pembimbing I	f
8 Maret 2023	- Penyebaran Angket - ACC BAB IV	f
11 Mei 2023	- Lanjut BAB V	f
24 Juni 2023	- Revisi BAB V	f
28 Juni 2023	- Revisi Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat - Lanjut BAB VI	f
4 Juli 2023	- ACC BAB V dan BAB VI	f
8 Juli 2023	- Melengkapi data – data yang terkait, seperti Lembar Persetujuan, Daftar Isi, Daftar Lampiran, Lembar Data Penelitian dan Daftar Konsultasi Skripsi	f

22 Agustus 2023	- Revisi Typo Penulisan pada BAB I-VI - Revisi Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	7
29/08-2023	ACC	7

Dumai, 29 Agustus 2023

STIA LANCANG KUNING DUMAI

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



DILA ERLIANTI S., Sos., M. Si

BIOGRAFI PENULIS



Diana Fazila, S.AP adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 11 Agustus 2000, di Kota Dumai. Penulis merupakan anak ke 3 dari 3 bersaudara. Dari pasangan Ayah Erson dan Ibu Deswita. Penulis pertama kali masuk Pendidikan di SD Negri 014 Bulu Kasap pada tahun 2006 dan tamat pada tahun 2012. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan ke SMP Budi Dharma Kota Dumai dan tamat pada tahun 2015. Setelah tamat dari SMP penulis melanjutkan Pendidikan ke SMA Budi Dharma Kota Dumai dan tamat pada tahun 2018. Dan ditahun 2018 penulis melanjutkan Pendidikan S-1 dan terdaftar sebagai Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Jurusan Administrasi Negara dan tamat pada tahun 2023.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Analisi Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai”**