

BAB V

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

Pelayanan publik yang baik adalah keinginan semua masyarakat, untuk dalam mewujudkan pelayanan tersebut banyak yang harus dilakukan. Pelayanan publik dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi, akan tetapi salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang *public service* (pelayanan publik) itu sendiri.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Salah satu lembaga atau organisasi penyelenggara pelayanan yaitu pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.

Peningkatan pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai harus mendapatkan perhatian dari pemerintah dengan semakin baiknya pelayanan yang diberikan maka akan membantu negara untuk menerapkan pelayanan yang baik, terbuka, dan mudah didapat. Pelayanan juga diharapkan dapat mendukung mencapai berbagai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

Setiap penelitian bertujuan untuk mencari jawaban atas permasalahan yang akan diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut di dalam bab ini penulis akan membahas data-data yang berhubungan dengan identitas

responden dan hasil penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.

A. Identitas Responden

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai didasarkan bahwa Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai merupakan satuan Pemerintah Daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dituntut mampu menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien untuk masyarakatnya.

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, maka terlebih dahulu penulis memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan dumai kota kota dumai dengan jumlah responden sebanyak 52 responden yang terdiri dari pegawai sebanyak 8 orang dan masyarakat 44 orang.

Pada penyebaran angket, penulis membagi responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, tingkat umur, dan tingkat pendidikan untuk melihat data responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Perbedaan jenis kelamin merupakan hal yang sangat wajar dalam organisasi masyarakat, selanjutnya kemampuan dari setiap individu baik laki-laki maupun perempuan pun sudah tidak jauh berbeda. Dalam penelitian yang penulis lakukan terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai, penulis mengambil

seluruh Pegawai dan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden penelitian. Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1.	Laki-laki	3	15	18	34,61
2.	Perempuan	5	29	34	65,38
Jumlah		8	44	52	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel V.1 di atas, dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 18 orang (34,61%), sedangkan responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 34 orang (65,38%).

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 kapasitas kebijakan usia yang matang sesuai umur responden yang bertingkat dari usia 19-60 Tahun. Penulis dapat menggambarkan perbedaan tingkat umur yang menjadi responden penelitian. Untuk mengetahui lebih jelasnya tentang perbedaan tingkat umur responden dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1	19 – 30	1	19	20	38,4
2	31 – 40	6	10	16	30,7
3	41 - 50	-	8	8	15,3
4	51 – 60	1	7	8	15,3
Jumlah		8	44	52	100

Sumber data: Hasil olahan data Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.2 di atas dapat dijelaskan bahwa responden yang berumur antara 19-30 tahun berjumlah 20 orang (38,4%), kemudian responden yang berumur 31-40 sebanyak 16 orang (30,7%), selanjutnya responden yang berumur 41-50 sebanyak 8 orang (15,3%), dan yang berumur 51-60 sebanyak 8 orang (15,3%).

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu hal yang menjadi faktor utama dalam menggerakkan dan menjalankan suatu roda pemerintahan, dengan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dapat mempengaruhi kemampuan dan keterampilan setiap individu dalam menjalankan atau mengemban tugas dan pekerjaan 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 di lihat pada tabel tersebut:

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1	S2	-	1	1	1,9
2	S1	6	10	16	30,7
3	D3	-	3	3	5,7
4	SLTA	2	18	20	38,4
5	SLTP	-	11	11	21,1
6	SD	-	1	1	1,9
Jumlah		8	44	52	100

Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan Tabel V.3 di atas dapat dijelaskan responden yang memiliki tingkat pendidikan S2 berjumlah sebanyak 1 orang (1,9%), selanjutnya yang memiliki tingkat pendidikan S1 berjumlah sebanyak 16 orang (30,7%), yang memiliki tingkat pendidikan D3 berjumlah 3 orang (5,7%), yang memiliki tingkat pendidikan SLTA berjumlah 20 orang (38,4%), yang memiliki tingkat pendidikan SLTP berjumlah sebanyak 11 orang (21,1%) dan yang memiliki tingkat pendidikan SD berjumlah sebanyak 1 orang (1,9%).

B. Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan

Dumai Kota Kota Dumai

Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang dilayani. 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 di lapangan

yang nantinya akan dilakukan penganalisaan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang penulis paparkan pada Bab I.

Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis data hasil penelitian di lapangan, data yang diperoleh merupakan hasil observasi, wawancara, dan angket yang disebarkan berdasarkan jumlah responden penelitian yaitu seluruh Pegawai, Honorer serta masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi selama penulis melakukan penelitian, dan semua data yang diperoleh akan diolah sesuai dengan analisa data yang didasarkan pada indikator-indikator pengukuran. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 52 orang yang terdiri dari Pegawai, Honorer dan masyarakat yang melakukan pengurusan.

Untuk melihat Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai maka penulis akan mengukur pelayanan publik berdasarkan teori yang dikemukakan Fitzdimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2010:7) dapat di lihat dari 5 indikator. Kelima indikator tersebut kemudian dijabarkan menjadi 15 sub indikator sebagai berikut :

1. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai Kantor Lurah Bintan yang handal mengetahui prosedur kerja, mekanisme kerja, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada masyarakat sehingga memberikan dampak positif atas pelayanan tersebut. Dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Lurah Bintan harus melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar, dengan menyediakan

pelayanan yang akurat dan terpercaya sesuai tugas dan fungsi yang telah ditetapkan sesuai dengan prosedur pelaksanaan pelayanan sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Untuk melihat pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dapat di lihat dari indikator *Reliability* (Kehandalan), penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian yaitu :

- a. Ketepatan waktu dalam pengurusan berkas/surat sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat pegawai yang bekerja pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya yang diberikan kepada masing-masing pegawai dengan baik. Hal ini adanya kemampuan bekerja dengan cepat sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dan aturan yang telah ditetapkan.

- b. Kemampuan pegawai dalam menjelaskan kembali prosedur pelayanan dan syarat-syarat kepada masyarakat.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, adanya kemampuan pegawai dalam menjelaskan kembali prosedur pelayanan dan syarat-syarat kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat memahami pengurusan yang ada pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.

- c. Kemampuan pegawai dalam mencatatat, menghitung dan melakukan validasi dalam pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pegawai mampu mencatat, menghitung dan melakukan validasi dalam pelayanan. Hal ini dilakukan sesuai prosedur pelayanan yang ada, agar proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat berjalan dengan baik dan tidak memiliki hambatan dalam penyelesaian kerja.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pelayanan publik terhadap *Reliability* (Kehandalan) dapat di lihat pada tabel V.4 berikut ini:

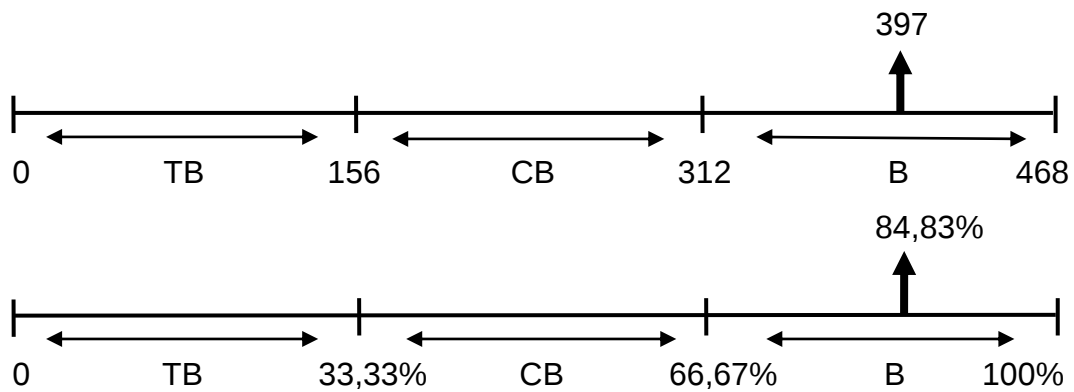
Tabel V.4
Tanggapan Responden Terhadap *Reliability* (Kehandalan) dalam
Anallisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan
Dumai Kota Kota Dumai

No	Sub Indikator	Skor
1	Ketepatan waktu dalam pengurusan berkas/surat sesuai dengan prosedur yang berlaku.	130
2	Kemampuan pegawai dalam menjelaskan kembali prosedur pelayanan dan syarat-syarat kepada masyarakat.	134
3	Kemampuan pegawai dalam mencatatat, menghitung dan melakukan validasi dalam pelayanan.	133
Total Skor		397

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.4 di atas, dapat dijelaskan bahwa indikator *Reliability* (kehandalan) terhadap pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai yang terdiri dari tiga sub indikator di atas diperoleh total skor 397, dimana skor ini berada pada kategori Baik. Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang

diperoleh tentang *Reliability* (Kehandalan) dapat di lihat berdasarkan garis kontinum berikut ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas, terhadap tanggapan responden tentang *Reliability* dalam pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai berada pada kategori Baik, yang terletak pada interval 313 - 468 dengan skor 397 dan nilai persentase 84,83%.

2. *Tangibles* (Berwujud)

Tangibles merupakan ketersediaan sumber daya manusia dan peralatan pendukung lainnya untuk menjalankan tugas dan langsung jawab dalam pelayanan yang disesuaikan dengan peraturan yang berlaku pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai sehingga tidak terjadi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk melihat pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dapat di lihat dari indikator *Tangibles* (berwujud), penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian yaitu:

1. Pegawai yang siap ditempatkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menjalankan tugas dan pekerjaan dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat, Pegawai Kantor Lurah Bintan harus memperhatikan penampilannya seperti cara berpakaian, cara berbicara, cara berjalan dan harus siap berada ditempat agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan masyarakat.

2. Ketersediaan fasilitas dalam mendukung proses pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat memerlukan fasilitas pendukung. Hal ini dapat di lihat dari sarana dan prasarana pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai yang memadai sebagai penunjang kerja seperti tersedianya komputer dan kursi kerja yang cukup dan fasilitas gedung sebanding dengan banyaknya masyarakat yang datang sehingga proses pelayanan berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan.

3. Ruangan dan tempat pelayanan yang rapi dan bersih.

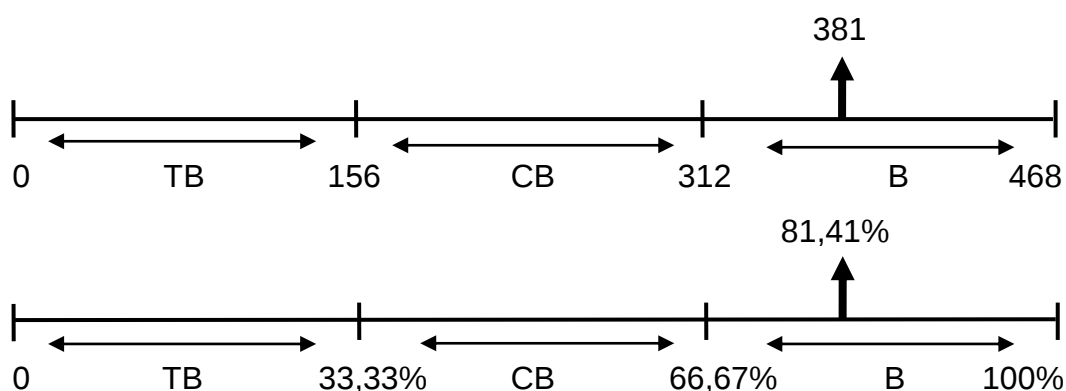
Tersedianya ruang dan tempat pelayanan yang rapi dan bersih dimana sebagai alat penunjang dalam menjalankan pelayanan. Hal ini dapat membuat masyarakat merasa nyaman dalam melakukan proses pelayanan. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pelayanan publik terhadap *Tangibles* (berwujud) dapat di lihat pada tabel V.5 berikut ini:

Tabel V.5
Tanggapan Responden Terhadap *Tangibles* (Berwujud)) dalam
Anallisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan
Dumai Kota Kota Dumai

No	Sub Indikator	Skor
1	Pegawai yang siap ditempat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	126
2	Ketersediaan fasilitas dalam mendukung proses pelayanan.	128
3	Ruangan dan tempat pelayanan yang rapi dan bersih.	127
Total Skor		381

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan V.5 di atas, dapat dijelaskan bahwa indikator *Tangibles* (berwujud) terhadap pelayanan publik Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai yang terdiri dari tiga sub indikator di atas diperoleh total skor 381, dimana skor ini berada pada kategori Baik. Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang *Tangibles* (Berwujud) dapat di lihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas, terhadap tanggapan responden tentang *Tangibles* dalam pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai berada pada katagori Baik, yang terletak pada interval 313 - 468 dengan skor 381 dan nilai persentase 81,41%.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness merupakan keinginan Pegawai Kantor Lurah Bintan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap diartikan bagaimana bentuk respon pegawai Kantor Lurah Bintan terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan masyarakat. Misalnya melayani masyarakat dengan cepat, menerima keluhan, saran, kritik, komplain, dan sebagainya dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk melihat pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dapat dilihat dari indikator *Responsiveness* (Ketanggapan), penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian yaitu:

- a. Pegawai dalam menjawab dengan cepat dan tanggap setiap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, Pegawai Kantor Lurah Bintan harus mampu menjawab dengan cepat dan tanggap setiap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat bertanya tentang pelayanan publik yang disediakan oleh Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.

- b. Pegawai memberi informasi secara tertulis bila ada masyarakat yang kurang memahami penjelasan yang diberikan.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, adanya keterbukaan informasi mengenai pelayanan kepada masyarakat agar mudah mendapatkan informasi. Masyarakat adalah sebagai penerima pelayanan, masyarakat sangat membutuhkan informasi berkaitan dengan pengurusan

yang ada pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai maka perlu memaparkan informasi mengenai prosedur dan alur pelayanan, persyaratan, rincian biaya/tarif pelayanan, jadwal pelaksanaan pelayanan, serta waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat yang informasikan secara tulisan maupun lisan melalui media seperti spanduk, pamflet.

- c. Pegawai yang cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dari masyarakat.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, pegawai Kantor Lurah Bintang harus mampu cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang tersedia. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat mengeluh tentang pelayanan publik yang disediakan oleh Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

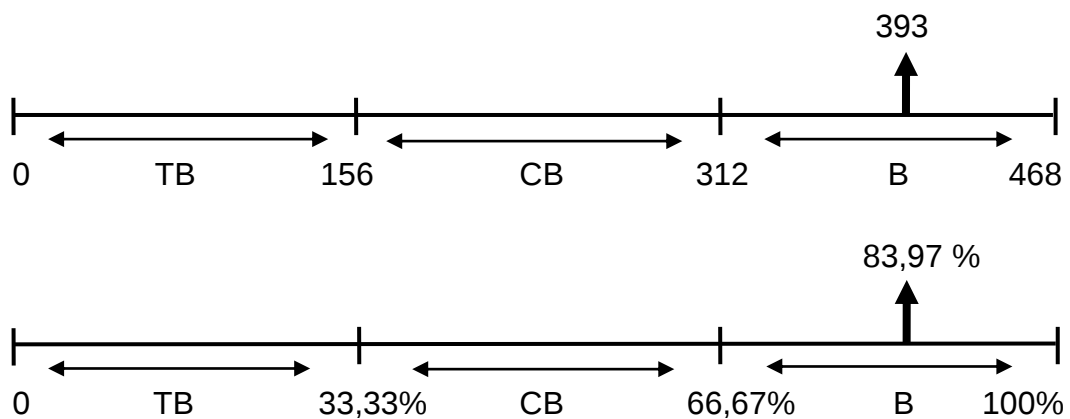
Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pelayanan publik terhadap *Responsiveness* (Ketanggapan) dapat dilihat pada tabel V.6 berikut ini:

Tabel V.6
Tanggapan Responden Terhadap *Responsiveness* (Ketanggapan))
dalam Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintang
Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

No	Sub Indikator	Skor
1	Pegawai dalam menjawab dengan cepat dan tanggap setiap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat.	134
2	Pegawai memberi informasi secara tertulis bila ada masyarakat yang kurang memahami penjelasan yang diberikan.	131
3	Pegawai yang cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dari masyarakat.	128
Total Skor		393

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.6 di atas, dapat dijelaskan bahwa indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) terhadap pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai yang terdiri dari tiga sub indikator di atas diperoleh total 393 skor, dimana skor ini berada pada kategori Baik. Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang *Responsiveness* (Ketanggapan) dapat di lihat berdasarkan garis kontinum berikut ini



Berdasarkan garis kontinum di atas, terhadap tanggapan responden tentang *Responsiveness* dalam pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai berada pada kategori Baik, yang terletak berada pada interval 313 – 468 dengan skor 393 dan nilai persentase 83,97%.

4. Assurance (Jaminan/Kepastian)

Assurance merupakan kemampuan Pegawai pada Kantor Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai untuk memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat dengan tingkat pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki Pegawai Kantor Lurah Bintang serta dapat

membuat masyarakat nyaman sehingga menimbulkan kepercayaan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Untuk melihat pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dapat di lihat dari indikator *Assurance* (jaminanan/Kepastian), penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian yaitu:

- a. Informasi yang diberikan pegawai dapat dipercaya oleh masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai Kantor Lurah Bintan mampu memberikan informasi yang dapat dipercaya. Hal ini dapat dilihat saat masyarakat bertanya tentang prosedur pelayanan, pegawai akan memberikan informasi sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku dan sesuai dengan aturan.

- b. Jaminan legalitas atas surat keterangan yang diberikan pegawai dari pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, pegawai Kantor Lurah Bintan harus mampu memberikan jaminan legalitas atas surat keterangan yang diberikan pegawai dari pelayanan. Hai ini dapat di lihat dari keaslian surat yang dibuat oleh pegawai Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai.

- c. Pegawai dapat memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat dalam proses pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, Pegawai harus mampu memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat dalam proses

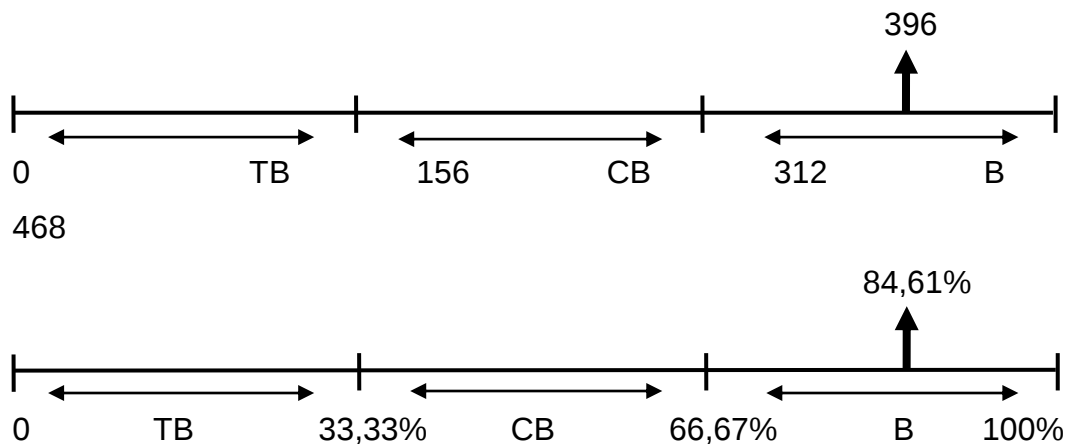
elayanan yang tersedia. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang mendengarkan keluhan masyarakat tentang pelayanan publik yang disediakan oleh Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pelayanan publik terhadap *Assurance* (Jaminan/Kepastian) dapat dilihat pada tabel V.7 berikut ini:

Tabel V.7
Tanggapan Responden Terhadap Assurance (Jaminan/Kepastian))
dalam Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintan
Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

No	Sub Indikator	Skor
1	Informasi yang diberikan pegawai dapat dipercaya oleh masyarakat	134
2	Jaminan legalitas atas surat keterangan yang diberikan pegawai dari pelayanan.	133
3	Pegawai dapat memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat dalam proses pelayanan.	129
Total Skor		396

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.7 di atas, dapat dijelaskan bahwa indikator *Assurance* (Jaminan/Kepastian) terhadap pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai yang terdiri dari tiga sub indikator di atas diperoleh total skor 396, dimana skor ini berada pada kategori Baik. Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang *Assurance* (Jaminan/Kepastian) dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas, terhadap tanggapan responden tentang *Assurance* dalam pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai berada pada kategori Baik, yang terletak berada pada interval 313 - 468 dengan skor 396 dan nilai persentase 84,61 %.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy merupakan sikap Pegawai dalam memberikan pelayanan dengan penuh perhatian dan mampu memahami maksud dan tujuan masyarakat akan diberikan pelayanan, serta adanya kemudahan dan kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam memperoleh suatu pelayanan.

Untuk melihat pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dapat dilihat dari indikator *Empathy* (Empati), penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian yaitu:

- a. Kepedulian pegawai dalam mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, adanya kepedulian Pegawai Kantor Lurah Bintan dalam memberikan pelayanan. Hal dapat dilihat dari selalu mendahulukan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi, peduli setiap keluhan dan kebutuhan masyarakat. Sehingga masyarakat merasa diperdulikan dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

- b. Kemampuan pegawai untuk memahami masyarakat yang kesulitan dalam mengisi data atau identitas diri untuk mendapatkan pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, pegawai harus mampu untuk memahami masyarakat yang kesulitan dalam mengisi data atau identitas diri untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari cara menjelaskan prosedur pelayanan yang ada, ketika masyarakat memerlukan dan bertanya jenis persyaratan untuk pelayanan yang dilakukan artinya pegawai Kantor Lurah Bintan harus mampu menjelaskan dengan baik dan benar sehingga masyarakat mudah memahaminya

- c. Pegawai yang memahami kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, pihak Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai harus mengutamakan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan. Pegawai harus memiliki keinginan untuk merespon pelayanan dengan cepat. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam memperhatikan kebutuhan masyarakat, apa yang diperlukan masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

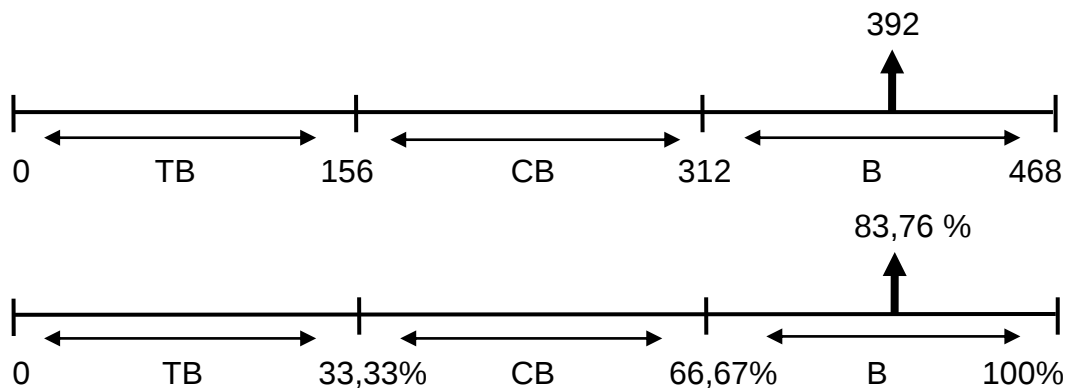
Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai, pelayanan publik terhadap *Empathy* (Empati) dapat di lihat dari tabel V.8 berikut ini :

Tabel V.8
Tanggapan Responden Terhadap *Empaty* (Empati)) dalam Anallisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

No	Sub Indikator	Skor
1	Kepedulian pegawai dalam mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi.	128
2	Kemampuan pegawai untuk memahami masyarakat yang kesulitan dalam mengisi data atau identitas diri untuk mendapatkan pelayanan.	131
3	Pegawai yang memahami kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan.	133
Total Skor		392

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.8 di atas, dapat diketahui bahwa indikator *Empathy* (Empati) terhadap pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai yang terdiri dari tiga sub indikator di atas diperoleh total skor 392, dimana skor ini berada pada Kategori Baik. Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang *Empathy* (Empati) dapat di lihat berdasarkan garis kontinum berikut:



Berdasarkan garis kontinum di atas, terhadap tanggapan responden tentang *Empathy* dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai berada pada kategori Baik, yang terletak berada pada interval 313 - 468 dengan skor 393 dan nilai persentase 83,76%.

Setelah mengetahui secara jelas mengenai pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai di lihat melalui indikator *Reliability* (Kehandalan), *Tangibles* (Berwujud), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan/Kepastian) dan *Empathy*, dari 5 indikator ini dapat dikatakan baik. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel rekapitulasi berikut ini:

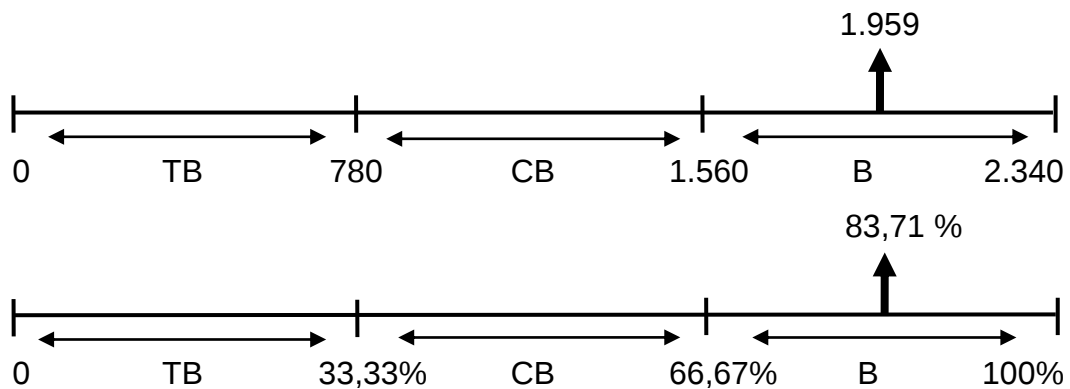
Tabel V.9
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Publik
Pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

No.	Indikator	Skor
1.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	397
2.	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	381
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	393
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan/Kepastian)	396
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	392
Total Skor		1.959

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat di lihat rekapitulasi dari semua indikator dan dapat di kategorikan Baik. Hal ini dapat di lihat dari indikator *Reliability* (Kehandalan) dengan skor 397, *Tangibles* (Berwujud) dengan skor 381, *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan skor 393, *Assurance* (Jaminan/Kepastian) dengan skor 396, *Empathy* (Empati) dengan skor

392. Kenyataan ini terbukti dari penelitian dimana dari 52 Responden terdapat total skor 1.959. Untuk lebih jelas dapat di lihat pada garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas terhadap responden tentang lima indikator pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai didapat skor 1.959 dengan persentase 83,71%. Hal ini diperhatikan dengan jelas bahwa pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dalam kategori Baik.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai

Pemberian pelayanan pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai merupakan salah satu tugas utama dalam melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang penulis lakukan terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dalam upaya meningkatkan pelayanan publik masih belum terlaksana secara optimal. Setelah penulis melakukan penelitian terhadap pelayanan publik

pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai, dimana penulis menemukan faktor pendukung dan penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai memiliki beberapa faktor pendukung antara lain:

- a. Terdapatnya *Reliability* (Kehandalan) dalam pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat dari adanya kemampuan pegawai dalam menjelaskan prosedur pelayanan dan syarat-syarat kepada masyarakat.
- b. Terdapatnya *Assurance* (Jaminan/Kepastian) dalam pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat dari adanya informasi yang diberikan pegawai dapat dipercaya oleh masyarakat.
- a. Terdapatnya *Responsiveness* (Ketanggapan) Dalam Pelayanan publik Pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Hal ini dapat di lihat dari adanya kemampuan pegawai menjawab dengan cepat dan tanggap setiap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat.

2. Faktor Penghambat

Analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai memiliki beberapa faktor penghambat antara lain:

- a. Masih kurangnya *Tangibles* (Berwujud) Dalam pelayanan Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Hal ini dapat di lihat dari kurangnya ketersediaan fasilitas dalam mendukung proses

pelayanan serta masih kurangnya kedisiplinan pegawai dalam pelayanan terhadap masyarakat.

- b. Masih kurangnya *Empathy* (Empati) Dalam pelayanan Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai. Hal ini dapat di lihat dari kurangnya kepedulian pegawai dalam mendahulukan kebutuhan masyarakat daripada kepentingan pribadi.