

ABSTRAK
ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT
DUMAI SELATAN

NAMA : ELSA JESELINA MANIK
NIM : 1910090811025

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Kantor Camat Dumai Selatan adalah salah satu organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari observasi yang penulis lakukan ternyata masih ditemukan beberapa gejala masalah antara lain: (1) Masih terdapatnya waktu penyelesaian pelayanan yang tidak tepat waktu dan (2) Masih adanya pegawai yang tidak ramah dalam melakukan pelayanan pada masyarakat. Berdasarkan gejala tersebut penulis merumuskan masalah pokok penelitian ini yaitu: (1) **Bagaimana Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Selatan.** Adapun tujuan penelitian: (1) Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai selatan dan (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Selatan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini menurut Fitzsimmons dalam Sinambela (2017:7) mengatakan ada 5 (lima) indikator yaitu: Reliability, Tangibles, responsiveness, Assurance dan Empati. Populasi penelitian ini terdiri dari pegawai dengan jumlah 33 orang. Dan pengambilan sampel penelitian menggunakan Teknik Sampling Jenuh yaitu seluruh pegawai Kantor Camat Dumai Selatan. Dan untuk masyarakat menggunakan Teknik Sampling Insidental yaitu sebanyak 88 orang dengan Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan penulis dapat dijadikan sebagai sampel.

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data penulis menggunakan observasi, wawancara dan angket, serta analisis data penulis menggunakan rating scale.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, menunjukkan hasil **Baik**. Hal ini terbukti dari jawaban 121 responden diperoleh secara keseluruhan dengan nilai skor 4.398 yang berada pada rentang 3.631-5.445. Adapun faktor pendukung yaitu: telah terlaksananya *Tangibles*, *Assurance* dan *Empati* dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sedangkan faktor penghambat yaitu: masih kurang terlaksananya *Reliability* dan *Responsiveness* dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Selatan.