



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 : ELSA JESELINA MANIK
No. Induk Mahasiswa : 1910090811025
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI SELATAN

Tanggal Lulus : 13 Oktober 2023

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

E. MAZNAH HJERIAH, S.Sos., M.Si

Anggota,

HILDAWATI, S.Sos., M.Si

Anggota,

FITRA HADI KHAZ, S.IP., M.Si

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

L A T I P, S.Sos., M.Si

LEMBARAN PERSETUJUAN

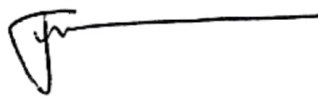
Nama Mahasiswa : **ELSA JESELINA MANIK**
No. Induk Mahasiswa : **1910090811025**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR CAMAT DUMAI SELATAN**

Disetujui oleh:

Pembimbing I


DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si.

Pembimbing II


FITRA HADI KHAZ, S.IP., M.Si.

Mengetahui:

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)
Lancang Kuning Dumai
Ketua,


DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si.

LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN

Nama Mahasiswa : ELSA JESELINA MANIK
No. Induk Mahasiswa : 1910090811025
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR CAMAT DUMAI SELATAN

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

ELSA JESELINA MANIK
NIM: 19100908111025

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, atas segala anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar 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 kerjasama berbagai pihak. Sebagai apresiasi dan rasa hormat, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih 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 telah memberikan support, motivasi dan bimbingan untuk menyelesaikan penulisan.
3. Ibu Dila Erlianti,S.Sos.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang senantiasa memberikan semangat, dorongan, motivasi dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

4. Ibu Dila Erlianti,S.Sos.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing I atas pengarahan, pencerahan dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Fitra Hadi Khaz,S.IP.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, sehingga penulisan ini dapat selesai tepat waktu.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai atas dedikasi, dukungan moral, dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti bagi penulis.
7. Kepada pihak Kantor Camat Dumai Selatan yang telah memberikan izin meneliti dan kemudahan memperoleh data dukungan kepada penulis, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan.
8. Untuk Kedua Orang tua saya, Papa Rico Manik dan Mama tercinta Risdawati Siahaan beserta keluarga besar yang senantiasa mengiring doa, motivasi dan dorongan kepada putri tercintanya dalam menyelesaikan skripsi.
9. Untuk ketiga adik yang saya sayangi Indra Syaputra manik, Rifa Manik dan Adinda Manik yang selalu memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis.
10. Untuk sahabat tercinta Novelia fransiska, Saripah, Novi syafitri, Julita, Sri Ramadani dan Melati Wulandari yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

11. Teman-teman seperjuangan Administrasi Negara Local A angkatan 2019 dari semester 1 sampai semester 7 selalu bekerja sama, saling mensupport dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih terdapat kekurangan dan belum sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi berkah dan ladang pahala dari Tuhan Yesus Kristus.

Dumai, 11 September 2023
Penulis

ELSA JESELINA MANIK
1910090811025

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR BAGAN viii

DAFTAR DIAGRAM ix

DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang..... 1

B. Rumusan Masalah..... 20

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... 21

BAB II TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori 22

B. Operasional Variabel Penelitian..... 31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian..... 36

B. Populasi dan Sampel..... 36

C. Jenis Data dan Sumber Data 38

D. Teknik Pengumpulan Data 39

	E. Analisa Data	40
BAB IV	GAMBARAN UMUM KANTOR CAMAT DUMAI SELATAN	
	A. Sejarah Berdirinya Kantor Camat Dumai Selatan.....	43
	B. Visi dan Misi Kantor Camat Dumai Selatan	44
	C. Struktur Organisasi Dan Rincian Tugas Pokok Pada Kantor Camat Dumai Selatan	44
	D. Keadaan dan Komposisi Pegawai Pada Kantor Camat Dumai Selatan	73
	E. Sarana dan prasarana	79
BAB V	ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI SELATAN	
	A. Identitas Responden.....	82
	B. Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Selatan	86
	B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Selatan.....	109
BAB VI	KESIMPULAN	
	A. Kesimpulan.....	112
	B. Saran	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Jenis-Jenis Pelayanan dan Prosedur Pelayanan pada Kantor Camat Dumai Selatan	12
Tabel I.2 Jam Kerja Pegawai pada Kantor Camat Dumai Selatan..	15
Tabel I.3 Laporan Pengunjung dari Jumlah Pelayanan yang Sudah Terlaksana Dan Belum Terlaksana Kantor Camat Dumai Selatan.....	18
Tabel III.1 Keadaan Populasi dan Sampel Pada Kantor Camat Dumai Selatan	38
Tabel IV.1 Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	74
Tabel IV.2 Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Status....	75
Tabel IV.3 Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan	76
Tabel IV.4 Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel IV.5 Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Umur	78
Tabel IV.6 Sarana pada Kantor Camat Dumai Selatan	79
Tabel IV.7 Prasarana pada Kantor Camat Dumai Selatan	80
Tabel V.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel V.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..	84
Tabel V.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	85

Tabel V.4	Tanggapan Responden Terhadap Reliability	89
Tabel V.5	Tanggapan Responden Terhadap Tangibles.....	93
Tabel V.6	Tanggapan Responden Terhadap Responsiveness	97
Tabel V.7	Tanggapan Responden Terhadap Assurance	100
Tabel V.8	Tanggapan Responden Terhadap Empati	103
Tabel V.9	Rekapitulasi Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan	105

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan I.1	Mekanisme Alur Pelayanan pada kantor Camat
	Dumai Selatan 9
Bagan IV.1	Struktur Organisasi Dan Tugas Pokok Kantor Camat
	Dumai Selatan 45

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram V.1 Tanggapan Responden Terhadap Reliability	90
Diagram V.2 Tanggapan Responden Terhadap Tangibles	94
Diagram V.3 Tanggapan Responden Terhadap Responsiveness..	98
Diagram V.4 Tanggapan Responden Terhadap Assurance	101
Diagram V.5 Tanggapan Responden Terhadap Empati	104
Diagram V.6 Rekapitulasi Frekuensi Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan	107
Diagram V.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden	108

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai Nomor: 77/KPTS/STIA-LK/D/V/2023 tanggal 20 Mei Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai
2. Surat Rekomendasi Penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai Nomor: 077/STIA-LK/D/V/2023 tanggal 20 Mei 2023
3. Surat Keterangan Penelitian Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra-Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai Nomor: 0152/SKP/DPMTSP/V/2023 tanggal 25 Mei 2023
4. Surat Keterangan Penelitian dari Kantor Camat Dumai Selatan Nomor 423.6/195/KDS-SET/2023 tanggal 15 September 2023
5. Angket Penelitian
6. Lembaran Data Penelitian
7. Daftar Konsultasi Bimbingan Skripsi 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 : 31/KPTS/STIA-LK/D/X/2023 Tanggal 09 Oktober 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Jumat Tanggal Tiga belas bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

Nama : **ELSA JESELINA MANIK**
No. Induk Mahasiswa : **1910090811025**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI SELATAN**

Tanggal Ujian : 13 Oktober 2023
Waktu Ujian : 13:00-14:00
Tempat Ujian : Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai
Lulus Ujian dengan nilai : **B** Huruf **3** Angka
Keterangan : Waktu perbaikan selama 7 hari

1. HILDAWATI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing I)

2. FITRA HADI KHAZ, S.IP., M.Si
(Pembimbing II)

Saksi - Saksi :

1. ANDI DESY MUSDIANA, S.A.B

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

E. MAZNAH HILJERIAH, 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 Jumat Tanggal Tiga belas bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, Tim Ujian Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai telah menguji Mahasiswa atas nama :

Nama : ELSA JESELINA MANIK
No. Induk Mahasiswa : 1910090811025
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI SELATAN

Hasil : B (Baik)

TIM PENGUJI :

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Ketua	
2.	E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Anggota	
4.	FITRA HADI KHAZ, S.IP., M.Si	Anggota	

Dumai, 13 Oktober 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, 13 Oktober 2023, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama :

N a m a : **ELSA JESELINA MANIK**
No. Induk Mahasiswa : **1910090811025**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI SELATAN**

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.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Ketua		24/10-23
2.	E. MAZNAH HIJERIAH.S.Sos.,M.Si	Sekretaris		24/10 2023
3.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Anggota		24/10 .23
4.	FITRA HADI KHAZ, S.IP., M.Si	Anggota		24/10 -23

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

SURAT KEPUTUSAN SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LANCANG KUNING DUMAI Nomor : 77/KPTS/STIA-LK/D/V/2023

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 Sdr. FITRA HADI KHAZ, S.IP., M.Si Dosen Pembimbing II (dua) untuk Skripsi Mahasiswa atas nama **ELSA JESELINA MANIK/1910090811025** 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 : 20 Mei 2023



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



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 : 077/STIA-LK/D/V/2023
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : REKOMENDASI PENELITIAN.

Dumai, 20 Mei 2023

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 : ELSA JESELINA MANIK
No. Induk Mahasiswa : 1910090811026
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI SELATAN

Yang dilakukan di Kota Dumai
Tempat Pengambilan Data :
1. Pada Kantor Camat Dumai Selatan.
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. Arsip.



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. H.R. Soebrantas Telp/Fax. (0785) 3122-440360
D U M A I

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 0152/SKP/DPMPSTSPN/2023

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 Dumai Nomor : 077 / STIA - LK / D / V / 2023 Tanggal 20 Mei 2023 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan rekomendasi yang dimaksud kepada:

Nama : **ELSA JESELINA MANIK**
No. Induk Mahasiswa : 1910090811025
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : Jl. Markisa Gg. Mawar - kelakap 7 Kel. Ratu Sima Kec. Dumai Selatan
Kab/Kota Dumai
Nomor Telp : 088279278681

Untuk melakukan Penelitian/Pengumpulan Data pada Kantor Camat Dumai Selatan dan Badan Pusat Statistik Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Penelitian dengan Judul :

" ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI SELATAN "

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 memberikan kemudahan dan membantu kegiatan Riset ini, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di : Dumai
Pada Tanggal : 25 Mei 2023

Kepala

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



PEMERINTAH KOTA DUMAI

KECAMATAN DUMAI SELATAN

Jln. Bukit Datuk Lama No. 03 Telp. (0765) Fax. (0765)
DUMAI

SURAT KETERANGAN

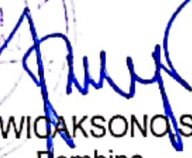
Nomor: 423.6/195/KDS-SET

Yang bertanda tangan dibawah ini, Camat Dumai Selatan Kota Dumai dengan ini menerangkan bahwa :

NAMA : ELSA JESELINA MANIK
NIM : 1910090811025
STATUS : MAHASISWA
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
INSTANSI : STIA LANCANG KUNING DUMAI
ALAMAT : JL.MARKISA Gg. MAWAR KELAKAP TUJUH KELURAHAN RATU SIMA
KECAMATAN DUMAI SELATAN

Mahasiswa yang bersangkutan benar-benar melakukan penelitian dan wawancara di lingkungan Kecamatan Dumai Selatan dengan Judul "ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI SELATAN".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dumai, 15 September 2023
CAMAT,

WAHYU WICAKSONO S.IP, M.Si
Rembina
NIP. 19870913 200701 1 002

A. PERMOHONAN

Dumai, 12 Agustus 2023

No. Angket :

Perihal : Permohonan pengisian
angket

Kepada Yth,
Bapak/Ibu sdr Pegawai dan
Masyarakat Kecamatan
Dumai Selatan
Kota Dumai
di-

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan Skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA). Untuk itu penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu sdr sebagai responden berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah di sediakan. Adapun pertanyaan angket berkaitan dengan judul penelitian yaitu:” Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Selatan”

Pada prinsipnya pengisian Angket penelitian ini tidak mempengaruhi karier atau pekerjaan Bapak/Ibu sdr karena jawaban Bapak/Ibu sdr hanya digunakan semata-mata untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban angket ini akan penulis jaga kerahasiannya. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penulis.

Demikian permohonan ini penulis sampaikan, atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu sdr berikan, penulis ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis,

ELSA JESELINA MANIK
NIM: 1910090811025

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI
SELATAN**

B. Identitas Responden:

Nama : (Boleh diisi/boleh tidak)

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Umur :

Pangkat/Golongan :

Masa Kerja :

C. Petunjuk Pengisian

1. Mohon Angket diisi oleh Bapak/Ibu untuk dijawab seluruh pertanyaan yang disediakan.

2. Beri tanda centang (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang disediakan. Ada 3 alternatif jawaban, yaitu:

a. Baik (B) diberi skor : 3

b. Cukup Baik (CB) diberi skor : 2

c. Tidak Baik (TB) diberi skor : 1

3. Contoh Pengisian

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban		
		B	CB	TB
1.	Terdapatnya kehandalan pegawai yang mampu menangani keluhan masalah masyarakat dengan cepat	✓		
2.	Terdapatnya kehandalan pegawai yang mampu melayani sesuai dengan standar waktu pelayanan		✓	

D. Pertanyaan Angket

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban		
		B	CB	TB
1.	Pegawai yang mampu menangani keluhan masalah masyarakat dengan cepat			
2.	Pegawai yang mampu melayani sesuai dengan standar waktu pelayanan			
3.	Pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan mekanisme pelayanan			
4.	fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan			
5.	kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi			
6.	fasilitas yang nyaman dalam memberikan pelayanan			
7.	Kemampuan pegawai dalam mengatasi keluhan masyarakat secara cepat			
8.	Kemampuan pegawai dalam merespon ketidaktauan masyarakat dalam proses pelayanan			
9.	Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada masyarakat			
10.	tanggung jawab pegawai apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan			
11.	jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan yang ramah			
12.	hasil pelayanan yang diberikan terjamin kebenarannya			
13.	tanggung jawab pegawai dalam membantu memberi solusi atas keluhan masyarakat			
14.	Sikap kepedulian pegawai terhadap kendala yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan			
15.	perhatian yang sama kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan			

Saran:

.....

.....

LEMBARAN DATA
ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI SELATAN

NO	Indikator 1 Reliability			Indikator 2 Tangibles			Indikator 3 Responsiveness			Indikator 4 Assurance			Indikator 5 Empathy		
	sub 1	sub 2	sub 3	sub 1	sub 2	sub 3	sub 1	sub 2	sub 3	sub 1	sub 2	sub 3	sub 1	sub 2	sub 3
1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
6	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
7	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
8	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2
9	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
10	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
13	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
14	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
17	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2
18	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
20	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2
21	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
31	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
32	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3
33	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
34	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2
35	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3
36	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2
37	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3

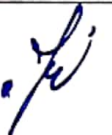
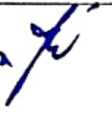
38	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3
39	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2
40	2	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2
41	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3
42	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2
43	2	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3
44	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
45	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1
46	2	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	2
47	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
48	2	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2
49	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1
50	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
51	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
52	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
53	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
54	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2
55	2	2	1	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	2
56	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2
57	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1
58	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2
59	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
60	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1
61	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
62	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
63	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2
64	1	1	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2
65	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3
66	2	1	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	2
67	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3
68	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3
69	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2
70	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3
71	1	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
72	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
73	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
74	1	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1
75	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2
76	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2
77	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
78	1	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
79	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
80	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
81	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3

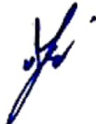
82	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
83	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
84	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
85	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
86	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3
87	1	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
88	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2
89	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3
90	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3
91	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
92	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3
93	3	1	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	2
94	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3
95	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
96	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
97	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2
98	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2
99	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2
100	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	1	3	3	2
101	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1
102	1	1	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3
103	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3
104	3	2	2	1	3	1	1	3	3	2	2	3	2	3	1
105	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
106	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	1	3	3
107	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1
108	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3
109	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
110	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2
111	1	1	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	1	3
112	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
113	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3
114	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	2	3	3
115	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	3
116	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	2	3
117	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	1	1
118	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3
119	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	3	2	2	3
120	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
121	2	1	1	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2
Jumlah	243	238	261	324	320	322	254	287	329	305	308	331	277	301	298
Total Skor	742			966			870			944			876		
4.398															

Keterangan	RELIABILITY			TANGIBLES			RESPONSIVENESS			ASSURANCE			EMPATHY		
	SUB 1	SUB 2	SUB 3	SUB 1	SUB 2	SUB 3	SUB 1	SUB 2	SUB 3	SUB 1	SUB 2	SUB 3	SUB 1	SUB 2	SUB 3
Frek (B)	24	21	32	83	79	83	23	50	88	72	72	91	39	61	65
Jumlah	77			245			161			235			165		
Frek (CB)	74	75	76	37	41	35	87	66	32	40	43	28	78	58	47
Jumlah	225			113			185			111			183		
Frek (TB)	23	25	13	1	1	3	11	5	1	9	6	2	4	2	9
Jumlah	61			5			17			17			15		
Jumlah Frekuensi	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121
Total Frek	363			363			363			363			363		
Jumlah Frek	1.815														
Jumlah Skor (B)	72	63	96	249	237	249	69	150	264	216	216	273	117	183	195
Jumlah Skor (CB)	148	150	152	74	82	70	174	132	64	80	86	56	156	116	94
Jumlah Skor (TB)	23	25	13	1	1	3	11	5	1	9	6	2	4	2	9
Jumlah Total Skor	742			966			870			944			876		
Jumlah Frek	4.398														

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : ELSA JESELINA MANIK
NOMOR MAHASISWA : 1910090811025
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR CAMAT DUMAI SELATAN
NAMA PEMBIMBING II : DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan disarankan	Paraf Pembimbing
Selasa 18/07/2023	- Penyerahan SK Penunjukkan Dosen Pembimbing	
Jumat 21/07/2023	- Penyerahan BAB I s/d III Kepada Dosen Pembimbing - Konsultasi Gejala Masalah	
Kamis 27/07/2023	- Perbaikan data pada tabel III.1 pada BAB III	
Rabu 16/08/2023	- Serahin Angket - Konfirmasi Angket	
Jumat 18/08/2023	- Menyempurnakan Angket - Acc Angket	
Jumat 15/09/2023	- Konsultasi BAB IV & V - Perbaikan tabel rekapitulasi setiap indikator	
Sabtu 16/09/2023	- Revisi BAB V mengenai garis kontinum	

Seni 18/09/2023	- Penyerahan BAB VI, V dan BAB VI - Perbaikan BAB VI pada kesimpulan dan saran	
Selasa 19/09/2023	- Memeriksa kembali BAB I s/d VI - Perbaikan pada BAB V & VI	
Rabu 19/09/2023	- Perbaikan BAB VI & V - Perbaikan pada diagram -	
Kamis 21/09/2023	- Telah di Acc	

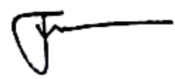
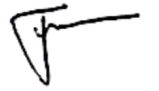
Dumai, 21 September 2023
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Adm. Negara



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1017057101

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : ELSA JESELINA MANIK
NOMOR MAHASISWA : 1910090811025
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR CAMAT DUMAI SELATAN
NAMA PEMBIMBING II : FITRA HADI KHAZ, S.IP., M.Si

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan disarankan	Paraf Pembimbing
Jumat 26/05/2023	- Penyerahan SK Penunjukkan Dosen Pembimbing	
Kamis 22/06/2023	- Penyerahan BAB I Kepada Dosen Pembimbing - Konsultasi Gejala Masalah	
Rabu 05/07/2023	- Penambahan Data pada BAB I - Pemeriksaan sub indikator dengan teori yang digunakan	
Jumat 21/07/2023	- Perbaikan BAB II - Mengganti teori	
Jumat 02/08/2023	- Penyerahan BAB III kepada Dosen Pembimbing - Revisi Operasional Variabel Penelitian - Perbaikan penulisa BAB I s/d BAB III	
Rabu 16/08/2023	- Persetujuan ACC BAB I s/d BAB III - Konfirmasi Angket - ACC Angket	
Sabtu 02/09/2023	- Penyerahan BAB IV dan BAB V - Perbaikan penulisan bab IV - Memperbaiki penjelasan pada sub	

Jumat 02 Agustus 2023	Penyerahan BAB III kepada Dosen Pembimbing Penambahan pada Metodologi Penelitian Revisi Operasional Variabel Penelitian Memperbaiki penulisan BAB I dan s/d BAB III berdasarkan saran dan masukan	
Rabu 16 Agustus 2023	Persetujuan ACC BAB I s/d III Konfirmasi Angket ACC Angket Melanjutkan BAB IV dan BAB V	
Sabtu 02 September 2023	Menyerahkan BAB IV dan V Memperbaiki Penulisan BAB IV Menperbaiki Pengertian Sub indikator Memperbaiki Data Penjumlahan BAB V Melanjutkan BAB VI	
Rabu 06 September 2023	Menyerahkan BAB IV , V & VI Memperbaiki Penulisan pada BAB V dan VI sesuai berdasarkan saran Dosen Pembimbing Melengkapi Abstrak, Kata Pengantar, Lembar Persetujuan dan Daftar Isi	
Jumat 08 September 2023	Meninjau dan Mengkaji ulang pembahasan BAB V dan VI Perbaikan pada BAB VI Perbaikan pada Abstrak	
Senin 11 September 2023	Pengecekan kembali BAB 1 s/d BAB VI dengan mekanisme penulisan penggunaan bahasa dalam kemasan yang lengkap ACC BAB V dan BAB VI	

Dumai, 11 September 2023
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Adm. Negara/Niaga



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si