

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

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Dumai Selatan yang merupakan organisasi yang bergerak dalam tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintah dalam pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa atau kelurahan yang bertugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dalam pengurusan berkas-berkas dan menggunakan jasa pembuatan dokumen untuk masyarakat.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan juga standar pelayanan dan juga menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Adapun Kantor Camat Dumai Selatan merupakan salah satu organisasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan Dumai Selatan terbentuk pada tanggal 27 Desember 2011

tepat di Kota Dumai berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 08 tahun 2009 tentang pembentukan Kecamatan Kota Dumai dan Kecamatan Dumai Selatan.

Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan, maka terlebih dahulu penulis akan memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan. Dalam penelitian ini analisis pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Selatan dilakukan terhadap 121 orang responden yang terdiri dari 33 pegawai dan 88 masyarakat. Adapun identitas responden penelitian yang diperoleh dapat diuraikan sebagai berikut.

#### **A. Identitas Responden**

Telah dilaksanakan penyebaran angket sebanyak 121 rangkap kepada seluruh pegawai dan masyarakat Kantor Camat Dumai Selatan sebanyak 33 orang pegawai dan 88 orang masyarakat. Penyebaran angket pada pegawai dilakukan pada kantor camat Dumai Selatan sedangkan untuk masyarakat dilakukan melalui survei lapangan.

Penulis mengambil seluruh pegawai sebagai objek penelitian dan termasuk masyarakat yang melakukan perlengkapan data. Penulis dapat membagi kategori responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan. Berdasarkan data primer yang telah dikumpulkan oleh penulis, maka deskripsi responden akan diuraikan sebagai berikut :

### 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini deskripsi responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin untuk mempermudah dalam menganalisis jumlah responden yang jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.1**  
**Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

| No.           | Jenis Kelamin | Responden |            | Jumlah     | Persentase (%) |
|---------------|---------------|-----------|------------|------------|----------------|
|               |               | Pegawai   | Masyarakat |            |                |
| 1             | Laki-laki     | 14        | 38         | 52         | 42,98%         |
| 2             | Perempuan     | 19        | 50         | 69         | 57,02%         |
| <b>Jumlah</b> |               | <b>33</b> | <b>88</b>  | <b>121</b> | <b>100</b>     |

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Dari tabel yang berdasarkan jenis kelamin di atas dapat diketahui sejumlah 14 responden pegawai serta 38 responden masyarakat berjenis kelamin laki-laki. Jumlah keseluruhan responden berjenis kelamin laki-laki adalah 52 orang dengan presentase total mencapai angka 42,98%. Sedangkan 69 responden yang terbagi atas 19 responden pegawai dan 50 responden masyarakat berjenis kelamin perempuan dengan presentase total mencapai angka 57,02%.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden perempuan lebih banyak dari pada responden laki-laki.

2. Deskripsi responden juga dikelompokkan dari tingkat pendidikan, dalam penelitian ini tingkat pendidikan dikelompokkan dari tingkat S2, S1, DIII, SMA dan SMP.

Responden penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang beragam mulai dari SMP hingga S2. Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.2**  
**Deskripsi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| No.           | Pendidikan | Responden |            | Jumlah     | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|------------|------------|----------------|
|               |            | Pegawai   | Masyarakat |            |                |
| 1             | S2         | 2         | -          | 2          | 1,66%          |
| 2             | S1         | 11        | 14         | 25         | 20,66%         |
| 3             | DIII       | 2         | 4          | 6          | 4,96%          |
| 4             | SMA        | 18        | 60         | 78         | 64,46%         |
| 5             | SMP        | 0         | 10         | 10         | 8,26%          |
| <b>Jumlah</b> |            | <b>33</b> | <b>88</b>  | <b>121</b> | <b>100</b>     |

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Dari tabel berdasarkan tingkat pendidikan responden di atas dapat dilihat bahwa dari 2 responden dengan tingkat pendidikan S2 terbagi atas 2 responden dari pegawai dengan presentase total mencapai angka 1,66%. Lalu, dari 25 responden dengan tingkat pendidikan S1 ditemukan 11 responden pegawai serta 14 responden masyarakat dengan presentase total mencapai 20,66%. Dari 6 responden dengan tingkat pendidikan DIII ditemukan 2 responden pegawai dan 4 responden

masyarakat dengan presentase total 4,96%. Dari 78 responden dengan tingkat pendidikan SMA ditemukan 18 responden pegawai dan 60 responden masyarakat dengan presentase 64,46%. Dan dapat ditemukan sejumlah 10 responden masyarakat dengan presentase 8,26 dengan tingkat pendidikan SMP.

Dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA.

### 3. Deskripsi Responden berdasarkan Usia

Deskripsi responden juga dikelompokkan berdasarkan tingkat usia. Dalam penelitian ini, responden dikelompokkan menjadi tiga tingkat usia. Deskripsi responden penelitian berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.3**  
**Deskripsi Responden berdasarkan Usia**

| No.           | Usia/Tahun | Responden |            | Jumlah     | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|------------|------------|----------------|
|               |            | Pegawai   | Masyarakat |            |                |
| 1.            | 21-30      | 10        | 58         | 68         | 56,20%         |
| 2.            | 31-40      | 11        | 18         | 29         | 23,96%         |
| 3.            | 41-50      | 10        | 8          | 18         | 14,87%         |
| 4.            | 51-60      | 2         | 4          | 6          | 4,96%          |
| <b>Jumlah</b> |            | <b>33</b> | <b>88</b>  | <b>121</b> | <b>100</b>     |

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa deskripsi responden berdasarkan usia di klasifikasikan menjadi 4 kelas, mulai dari 21-30 tahun,

31-40 tahun, 41-50 tahun dan 51-60 tahun. Dari 121 orang responden pada usia 21-30 tahun terbagi atas 10 orang pegawai serta 58 orang masyarakat dengan presentase total 56,20%. Dari 121 orang responden pada usia 31-40 tahun terdapat 11 orang pegawai dan 18 orang masyarakat dengan presentase total mencapai angka 23,96%. Dari usia 41-50 tahun terdapat 10 orang pegawai dan 8 orang masyarakat dengan presentase total mencapai angka 14,87%. Pada usia 51-60 terdapat 6 orang responden yang terdiri dari 2 orang pegawai dan 4 orang masyarakat dengan presentase total mencapai 4,96%.

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden banyak didominasi oleh kelompok usia 21-30 tahun.

## **B. Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Selatan**

Pada dasarnya penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu oleh karena itu untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini penulis akan menyajikan data hasil lapangan yang nantinya akan dilakukan penganalisaan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang dipaparkan penulis pada bab I.

Dalam penelitian ini penulis akan menganalisa data yang diperoleh dari hasil angket yang disebarkan pada responden penelitian yaitu seluruh pegawai serta masyarakat Kantor Camat Dumai Selatan dan semua data yang diperoleh akan diolah dengan analisa data yang didasarkan indikator-indikator pengukuran. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 121 orang yang terdiri dari pegawai serta masyarakat Kantor

Camat Dumai Selatan. Berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Selatan maka penulis akan mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan teori yang telah dikemukakan oleh Fitzsimmons dalam Sinambela (2017:7) yaitu sebagai berikut :

### **1. Reliability**

Dalam penelitian ini yang dimaksud Reliability ialah kemampuan pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat sehingga pelayanan berjalan dengan baik. Dalam hal ini terdapat sub indikator, yaitu sebagai berikut :

- a. Terdapat kehandalan pegawai yang mampu menangani keluhan masyarakat dengan cepat.

Yaitu adapun cara mengatasi keluhan masyarakat dengan cara meminta maaf kepada masyarakat atas kesalahan yang telah dilakukan oleh pegawai dan menanyakan kepada masyarakat keluhan apa yang mereka rasakan. Setelah itu pegawai memberikan solusi atau masukan kepada masyarakat dengan memberitahukan kepada bagian pelayanan untuk segera cepat membantu masyarakat dalam menangani keluhannya. Contohnya yang paling banyak dikeluhkan masyarakat yaitu dalam pengurusan kartu keluarga yang dimana pengurusan ini dapat memakan waktu yang lama sehingga tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan.

- b. Terdapatnya kehandalan pegawai yang mampu melayani sesuai dengan standar waktu pelayanan.

Dalam melaksanakan pekerjaannya pegawai Kantor Camat Dumai Selatan harus menjalankan standar pelayanan dengan baik pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat dan pegawai harus tepat waktu dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik. Dalam melakukan pelayanan pegawai selalu terlambat dan tidak sesuai dengan jam kerja, dalam Kantor Camat Dumai Selatan sudah ditetapkan jam kerja dalam melayani masyarakat yaitu jam 08.00, namun kenyataannya pegawai ada yang melakukan pelayanan dari jam 09.00 tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan sehingga membuat masyarakat merasa bosan dalam melakukan pelayanan.

- c. Terdapatnya kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan mekanisme pelayanan

Setiap yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Adapun mekanisme pelayanan pada Kantor Camat Dumai Selatan yaitu. Masyarakat datang dengan membawa berkas, selanjutnya masyarakat menuju ruang tunggu, kemudian masyarakat menyerahkan surat pengantar dan berkas lainnya kepada pegawai, selanjutnya pegawai menerbitkan dan memproses surat pengantar, setelah itu pegawai

menyerahkan berkas kepada sekcama untuk di periksa dan ditanda tangani berkas tersebut dan melapor kepada camat, selanjutnya camat menandatangani berkas tersebut dan setelah selesai berkas tersebut dikembalikan pada masyarakat. Adapun tahap-tahap mekanisme pelayanan sudah diterapkan pada instansi namun kenyataannya mekanisme pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat dikarenakan papan informasi mekanisme pelayanan tidak ada di letakkan di dinding sehingga membuat masyarakat merasa kesal dan selalu salah dalam membawa berkas pada saat melakukan pelayanan pada Kantor Camat Dumai Selatan.

Untuk melihat tanggapan responden dapat dilihat pada tabel V.4 dibawah ini:

**Tabel V.4**  
**Tanggapan Responden terhadap *Reliability* pada**  
**Kantor Camat Dumai Selatan**

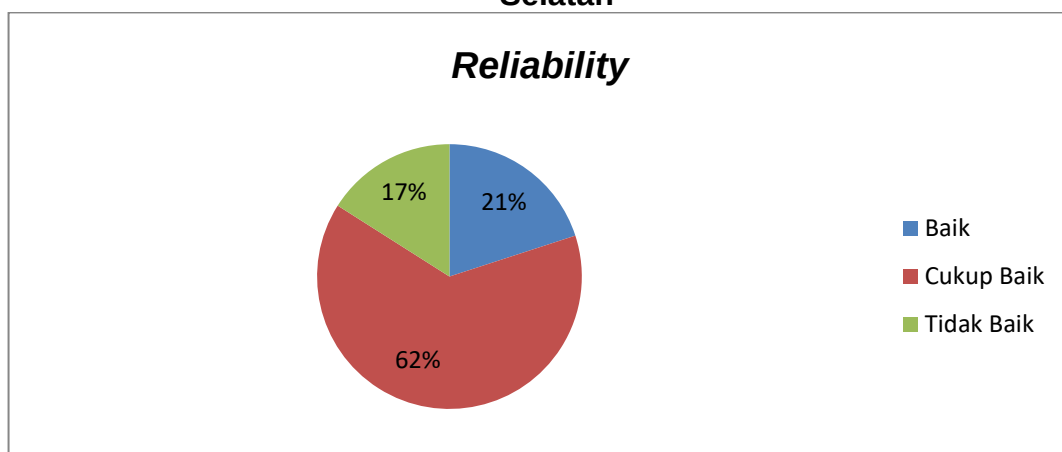
| No     | Sub indikator                                                                   |      | Tanggapan responden |     |     | Jumlah |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------|-----|-----|--------|
|        |                                                                                 |      | B                   | CB  | TB  |        |
| 1      | Kehandalan pegawai yang mampu menangani keluhan masalah masyarakat dengan cepat | Frek | 24                  | 74  | 23  | 121    |
|        |                                                                                 | Skor | 72                  | 148 | 23  | 243    |
| 2      | Kehandalan pegawai yang mampu melayani sesuai dengan standar waktu pelayanan    | Frek | 21                  | 75  | 25  | 121    |
|        |                                                                                 | Skor | 63                  | 150 | 25  | 238    |
| 3      | Kehandalan pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan mekanisme pelayanan  | Frek | 32                  | 76  | 13  | 121    |
|        |                                                                                 | Skor | 96                  | 152 | 13  | 261    |
| Jumlah |                                                                                 | Frek | 77                  | 225 | 61  | 363    |
|        |                                                                                 |      | 21%                 | 62% | 17% | 100%   |
|        |                                                                                 | Skor | 231                 | 450 | 61  | 742    |

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.4 diatas hasil penelitian terhadap *Reliability* yang terdiri dari 3 sub indikator yaitu. Kehandalan pegawai yang mampu menangani keluhan masalah masyarakat dengan cepat yang ditetapkan dengan skor 243. Kehandalan pegawai yang mampu melayani sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan dengan skor 238. Kehandalan pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ditetapkan dengan skor 261. Sehingga dapat disimpulkan dari hasil semua rekapitulasi tanggapan responden tentang *Reliability* ditetapkan dengan skor sebanyak 742.

Untuk lebih jelas mengenai tanggapan responden terhadap indikator *Reliability* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan dapat dilihat pada diagram V.1 dibawah ini:

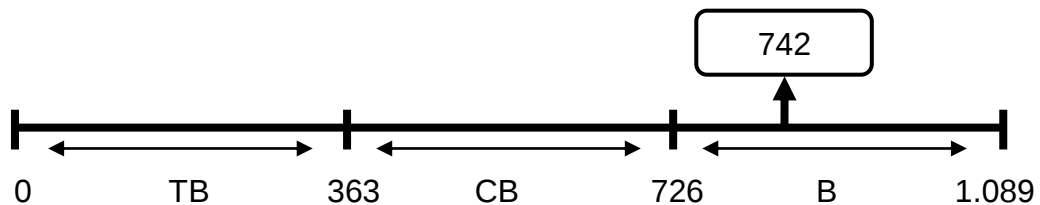
**Diagram V.1**  
**Tanggapan Responden terhadap *Reliability* pada Kantor Camat Dumai Selatan**



Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan diagram diatas hasil penelitian yang dilakukan terhadap indikator *Reliability* dari 121 responden yang menyatakan **Cukup Baik** sebesar (62%), sementara yang menyatakan **Baik** sebesar (21%),

dan yang menyatakan **Tidak Baik** sebesar (17%). Untuk melihat skor penilaian responden dapat dijelaskan pada garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas penilaian terhadap indikator *Reliability* dari 121 responden berada pada total skor sebesar 742 dengan kategori **Baik** yang berada pada rentang 727–1.089.

#### ***b. Tangibles***

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *Tangibles* adalah tanggapan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Camat Dumai selatan. Dalam hal ini sub indikator yang dinilai adalah sebagai berikut :

##### **a. Terdapatnya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan**

Adanya fasilitas yang memadai yang dapat menunjang kenyamanan dalam melakukan proses pelayanan dan fasilitas yang memadai juga sangat dibutuhkan pegawai dan masyarakat yang melakukan pelayanan pada Kantor Camat Dumai selatan. Adapun fasilitas yang memadai yaitu seperti adanya 19 komputer dalam keadaan baik ,mesin fotocopy 1 unit dan printer 8 unit dalam keadaan baik, namun pada kenyataannya masih ditemukan fasilitas dalam keadaan rusak seperti

komputer terdapat 7 unit yang rusak dan printer 4 yang rusak sehingga membuat kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan jadi terhalang.

b. Terdapatnya kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi

Adanya informasi yang jelas yang diberikan pegawai kepada masyarakat membuat masyarakat tidak banyak yang salah dalam melakukan pelayanan. Adapun kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi dengan cara membuka link database Kantor Camat Dumai selatan. Database tersebut berisi data pelayanan publik, baik jenis pelayanan publik, jam kerja, maupun standar pelayanan ke aplikasi pelayanan online Kantor Camat Dumai Selatan sehingga dengan ini masyarakat dengan mudah memperoleh informasi yang jelas.

c. Terdapatnya fasilitas yang nyaman dalam memberikan pelayanan

Dengan adanya fasilitas yang nyaman dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan, adapun fasilitas yang nyaman yang disediakan untuk pegawai adalah ruang kerja yang nyaman dan terbuka adapun fasilitas yang terdapat pada ruang kerja pegawai untuk meningkatkan kinerjanya yaitu terdapatnya meja kerja, kursi dan ac. Adapun fasilitas yang nyaman yang diberikan instansi kepada masyarakat agar masyarakat tidak bosan pada saat melakukan pelayanan yaitu fasilitas tempat parkir, ruang tunggu, ac, dan tv. Dengan adanya fasilitas ini membuat masyarakat merasa nyaman.

Untuk melihat tanggapan responden dapat dilihat pada tabel V.5 dibawah ini:

**Tabel V.5**  
**Tanggapan Responden terhadap *Tangibles* pada Kantor Camat Dumai Selatan**

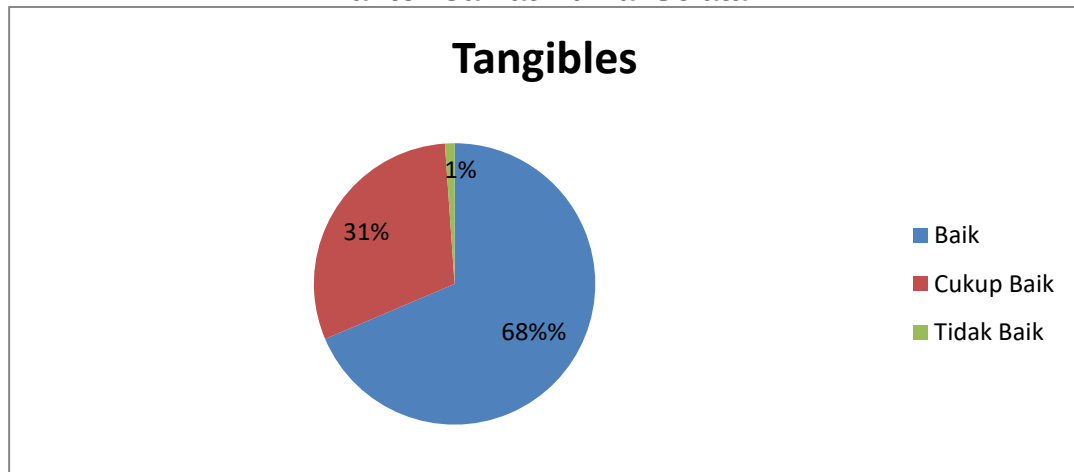
| No     | Sub indikator                                     |      | Tanggapan responden |     |    | Jumlah |
|--------|---------------------------------------------------|------|---------------------|-----|----|--------|
|        |                                                   |      | B                   | CB  | TB |        |
| 1      | Fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan | Frek | 83                  | 37  | 1  | 121    |
|        |                                                   | Skor | 249                 | 74  | 1  | 324    |
| 2      | Kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi   | Frek | 79                  | 41  | 1  | 121    |
|        |                                                   | Skor | 237                 | 82  | 1  | 320    |
| 3      | Fasilitas yang nyaman dalam memberikan pelayanan  | Frek | 83                  | 35  | 3  | 121    |
|        |                                                   | Skor | 249                 | 70  | 3  | 322    |
| Jumlah |                                                   | Frek | 245                 | 113 | 5  | 363    |
|        |                                                   |      | 68%                 | 31% | 1% | 100%   |
|        |                                                   | Skor | 735                 | 226 | 5  | 966    |

Sumber Data : Hasil Olahan Data Laporan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.5 diatas hasil penelitian terhadap *Tangibles* yang terdiri dari 3 sub indikator yaitu, fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan ditetapkan dengan skor 324. Kemudahan masyarakat dalam memperoleh Informasi ditetapkan dengan skor 320. Fasilitas yang nyaman dalam memberikan pelayanan ditetapkan dengan skor 322. Sehingga dapat disimpulkan dari hasil semua rekapitulasi tanggapan responden tentang *Tangibles* ditetapkan dengan skor 966.

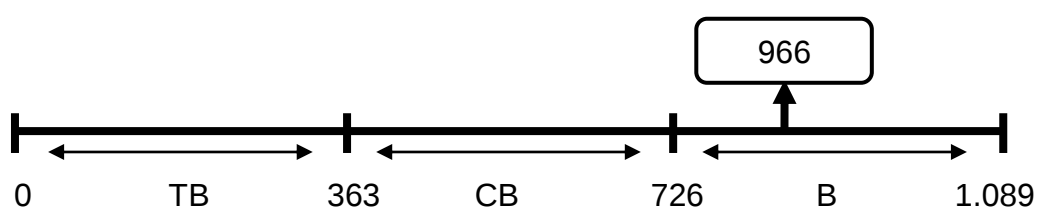
Untuk lebih jelas mengenai tanggapan responden terhadap indikator tangibles dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan dapat dilihat pada diagram V.2 dibawah ini:

**Diagram V.2**  
**Tanggapan Responden terhadap *Tangibles* pada Kantor Camat Dumai Selatan**



Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan diagram diatas hasil penelitian yang dilakukan terhadap indikator *Tangibles* dari 121 responden yang menyatakan **Baik** sebesar (68%), sementara yang menyatakan **Cukup Baik** sebesar (31%), dan yang menyatakan **Tidak Baik** sebesar (1%). Untuk melihat skor penilaian responden dapat dijelaskan pada garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas penilaian terhadap indikator *Tangibles* dari 121 responden berada pada total skor sebesar 966 dengan kategori **Baik** yang berada pada rentang skor 727–1.089.

### **c. *Responsiveness***

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *Responsiveness* ialah kemampuan pegawai dalam membantu masyarakat dengan mengatasi keluhan dalam proses pelayanan sertame respon ketidaktahuan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Dalam hal ini terdapat sub indikator sebagai berikut :

- a. Terdapatnya kemampuan pegawai dalam mengatasi keluhan masyarakat.

Adapun keluhan masyarakat saat melakukan pelayanan pada Kantor Camat Dumai Selatan pegawai harus terlebih dahulu mendengarkan Keluhan yang disampaikan masyarakat pada saat melakukan proses pelayanan, setelah pegawai mendengarkan keluhan tersebut. Cara mengatasi keluhannya dengan cara pegawai memberikan solusi yang baik dan tepat kepada masyarakat. Adapun yang menerima keluhan tersebut adalah pegawai yang berada pada ruangan tata usaha yang dimana pegawai tersebut yang menerima keluhan masyarakat harus bisa menjadi pendengar yang baik, maka dengan cara ini masyarakat akan merasa nyaman.

- b. Terdapatnya kemampuan pegawai dalam merespon ketidaktahuan masyarakat dalam proses pelayanan.

Cara pegawai merespon ketidaktahuan masyarakat dengan cara menanyakan secara langsung kepada masyarakat apa yang tidak diketahuinya dalam proses pelayanan. Adapun masyarakat yang tidak

tau dalam proses pelayanan contohnya, dalam pembuatan surat laporan mutasi tanah alurnya seharusnya dari RT ke kelurahan tapi kenyataannya masyarakat langsung dari RT ke camat. Adapun respon pegawai menjelaskan secara langsung kepada masyarakat bahwa syarat buat surat laporan mutasi tanah harus ke RT dulu terus ke kelurahan untuk mengambil pengesahan baru ke camat.

- c. Terdapatnya kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas.

dalam proses pelayanan, yang dimana informasi yang akurat yaitu informasi yang bebas dari kesalahan tidak menyesatkan dan jelas maksudnya, informasi akurat juga harus tepat waktu yang dimana informasi yang datang kepada masyarakat tidak boleh terlambat. Adapun informasi yang akurat yang diberikan pegawai Kantor Camat Dumai Selatan biasanya disampaikan secara langsung agar tidak terjadinya kesalahan, selain itu juga informasi akurat bisa didapat dari sosial media seperti contohnya: aplikasi fb dan wa.

Untuk melihat tanggapan responden dapat dilihat pada tabel V.6 dibawah ini:

**Tabel V.6**  
**Tanggapan Responden terhadap *Responsiveness***

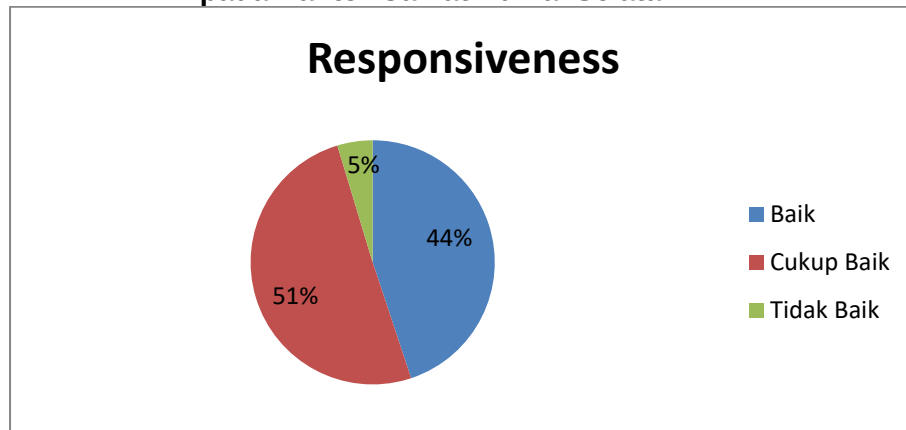
| No     | Sub indikator                                                                        |      | Tanggapan responden |     |    | Jumlah |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------|-----|----|--------|
|        |                                                                                      |      | B                   | CB  | TB |        |
| 1      | Kemampuan pegawai dalam mengatasi keluhan masyarakat dengan cepat                    | Frek | 23                  | 87  | 11 | 121    |
|        |                                                                                      | Skor | 69                  | 174 | 11 | 254    |
| 2      | Kemampuan pegawai dalam merespon ketidaktauan masyarakat dalam proses pelayanan      | Frek | 50                  | 66  | 5  | 121    |
|        |                                                                                      | Skor | 150                 | 132 | 5  | 287    |
| 3      | Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada masyarakat | Frek | 88                  | 32  | 1  | 121    |
|        |                                                                                      | Skor | 264                 | 64  | 1  | 329    |
| Jumlah |                                                                                      | Frek | 161                 | 185 | 17 | 363    |
|        |                                                                                      |      | 44%                 | 51% | 5% | 100%   |
|        |                                                                                      | Skor | 483                 | 370 | 17 | 870    |

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.6 diatas hasil penelitian terhadap *Responsiveness* yang terdiri dari 3 sub indikator yaitu. Kemampuan pegawai dalam mengatasi keluhan masyarakat secara cepat ditetapkan dengan skor 254. Kemampuan pegawai dalam merespon ketidaktauan masyarakat dalam proses pelayanan ditetapkan dengan skor 287. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada masyarakat ditetapkan dengan skor 329.

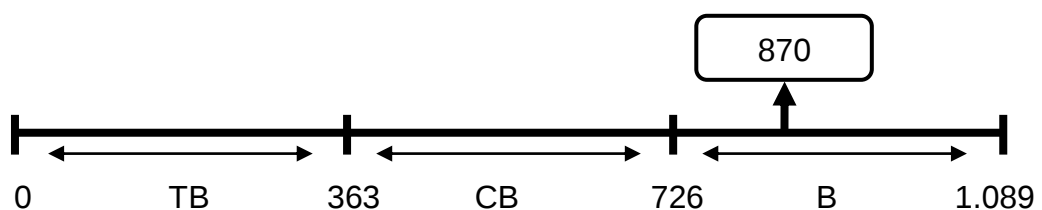
Untuk lebih jelas mengenai tanggapan responden terhadap indikator *Responsiveness* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan dapat dilihat pada diagram V.3 dibawah ini:

**Diagram V.3**  
**Tanggapan Responden terhadap *Responsiveness***  
**pada Kantor Camat Dumai Selatan**



Sumber Data: Hasil Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan diagram diatas hasil penelitian yang dilakukan terhadap indikator *Responsiveness* dapat dilihat bahwa jumlah total frekuensi presentase indikator *Responsiveness* dari 121 responden yang menyatakan **Cukup Baik** sebesar (51%), sementara yang menyatakan **Baik** sebesar (44%) dan yang menyatakan **Tidak Baik** sebesar (5%). Untuk melihat skor penilaian responden dapat dijelaskan pada garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas penilaian terhadap indikator *Responsiveness* dari 121 responden berada pada total skor sebesar 870 dengan kategori **Baik** yang berada pada rentang 727-1.089.

#### **d. Assurance**

Dalam penelitian ini yang dimaksud dalam *Assurance* adalah kemampuan pegawai dalam memberikan tanggung jawab kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan baik dan cepat dalam Assurance terdapat 3 sub indikator yaitu :

- a. Terdapatnya tanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan.

Dengan adanya tanggung jawab yang diberikan pegawai Kantor Camat Dumai Selatan sudah menunjukkan sikap yang baik terhadap masyarakat. Adapun pegawai melakukan kesalahan tanpa disengaja seperti contohnya kerusakan pada berkas pengurusan kartu keluarga yang dimiliki oleh masyarakat, pegawai harus berani bertanggung jawab untuk memperbaiki kembali berkas yang rusak tersebut agar masyarakat tidak kecewa terhadap pelayanan yang diberikan pada Kantor Camat Dumai Selatan.

- b. Terdapatnya jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan yang ramah

Adanya jaminan terhadap pegawai dalam melakukan pelayanan pada masyarakat yang dimana jaminan tersebut berupa komunikasi antara pegawai dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang terbaik buat masyarakat, contohnya memberikan perjanjian atas kepastian waktu terhadap masyarakat sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam melakukan proses pelayanan.

c. Terdapatnya hasil pelayanan yang diberikan terjamin kebenarannya  
Yaitu dengan adanya layanan informasi publik berbasis website yang dimana didalamnya meliputi penyimpanan, pengelolaan pelayanan publik kepada masyarakat tujuannya agar masyarakat bisa mengetahui layanan apa saja yang ada pada sebuah instansi Kantor Camat Dumai Selatan, apa saja syaratnya, bagaimana prosesnya dan berapa lama pelayanan tersebut bisa selesai. Semua hal tersebut disajikan secara lengkap dan terjamin kebenarannya karena langsung diinput oleh instansi penyedia layanan.

Untuk melihat tanggapan responden dapat dilihat pada tabel V.7 dibawah ini:

**Tabel V.7**  
**Tanggapan Responden terhadap Assurance**

| No     | Sub indikator                                                           |      | Tanggapan responden |     |    | Jumlah |
|--------|-------------------------------------------------------------------------|------|---------------------|-----|----|--------|
|        |                                                                         |      | B                   | CB  | TB |        |
| 1      | Tanggung jawab pegawai apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan | Frek | 72                  | 40  | 9  | 121    |
|        |                                                                         | Skor | 216                 | 80  | 9  | 305    |
| 2      | Jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan yang ramah                   | Frek | 72                  | 43  | 6  | 121    |
|        |                                                                         | Skor | 216                 | 86  | 6  | 308    |
| 3      | Hasil pelayanan yang diberikan terjamin kebenarannya                    | Frek | 91                  | 28  | 2  | 121    |
|        |                                                                         | Skor | 273                 | 56  | 2  | 331    |
| Jumlah |                                                                         | Frek | 235                 | 111 | 17 | 363    |
|        |                                                                         |      | 65%                 | 30% | 5% | 100%   |
|        |                                                                         | Skor | 705                 | 222 | 17 | 944    |

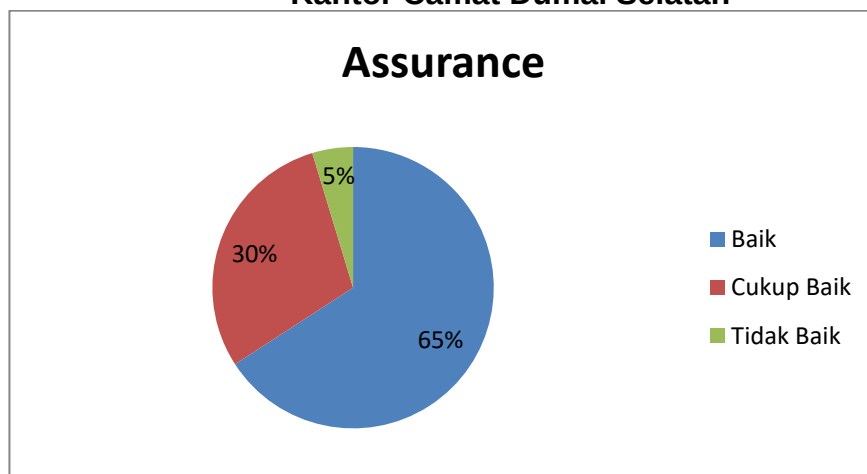
Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.7 diatas hasil penelitian terhadap Assurance yang terdiri dari 3 sub indikator yaitu. Tanggung jawab pegawai apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan dengan skor 305. Jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan yang ramah dengan skor 308.

Hasil pelayanan yang diberikan terjamin kebenarannya dengan skor 331. Sehingga dapat disimpulkan dari hasil semua rekapitulasi tanggapan responden terhadap *Assurance* ditetapkan dengan skor sebanyak 944.

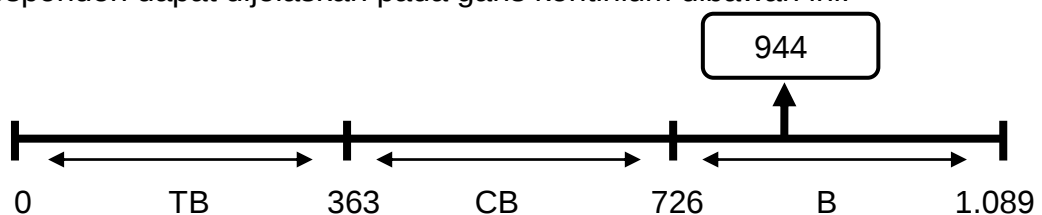
Untuk lebih jelas mengenai tanggapan responden terhadap indikator *Assurance* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan dapat dilihat pada diagram V.4 dibawah ini:

**Diagram V.4**  
**Tanggapan Responden terhadap Assurance pada**  
**Kantor Camat Dumai Selatan**



Sumber Data: Hasil Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan diagram diatas hasil penelitian yang dilakukan terhadap indikator *Assurance* dari 121 responden yang menyatakan **Baik** sebesar (65%), sementara **Cukup Baik** sebesar (30%), dan yang menyatakan **Tidak Baik** sebesar (5). Untuk melihat skor penilaian responden dapat dijelaskan pada garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas penilaian terhadap indikator *Assurance* dari 121 responden berada pada total skor sebesar 944 dengan kategori **Baik** yang berada pada rentang 727-1.089.

**e. Empati**

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *Empati* ialah menunjukkan kepada masyarakat melalui layanan yang diberikan bahwa masyarakat itu spesial, dan kebutuhan yang diperlukan masyarakat sangat dimengerti oleh pihak Kantor Camat Dumai Selatan sehingga masyarakat cenderung puas terhadap pelayanan yang diberikan Pegawai Kantor Camat Dumai Selatan dalam hal ini terdapat 3 sub indikator sebagai berikut :

- a. Tanggung jawab pegawai dalam membantu memberikan solusi atas keluhan masyarakat.

Adanya tanggung jawab pegawai dalam memberikan solusi yang tepat dan efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan masukan kepada masyarakat saat tidak paham mengenai persyaratan dalam pengurusan berkas. Contohnya pengurusan dalam pembuatan izin usaha mikro yang dimana pegawai bertanggung jawab menjelaskan secara detail mengenai pengurusan tersebut sehingga masyarakat tidak akan keliru lagi dalam mempersiapkan persyaratannya.

- b. Sikap kepedulian pegawai terhadap kendala yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan.

Yaitu pegawai harus selalu bersikap ramah, perhatian, sopan, berpikir positif dan selalu mengusahakan untuk melayani masyarakat dengan baik sehingga masyarakat merasa dipentingkan dan diperdulikan dalam melakukan proses pelayanan.

- c. Perhatian yang sama kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Adanya kemampuan pegawai yang memadai pada saat melakukan pelayanan terhadap masyarakat, pegawai harus bersikap ramah, sopan dan murah senyum saat menghadapi masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan, dengan adanya perhatian dari pegawai dapat membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Untuk melihat tanggapan responden dapat dilihat pada tabel V.8 dibawah ini:

**Tabel V.8**  
**Tanggapan Responden Terhadap *Empati***

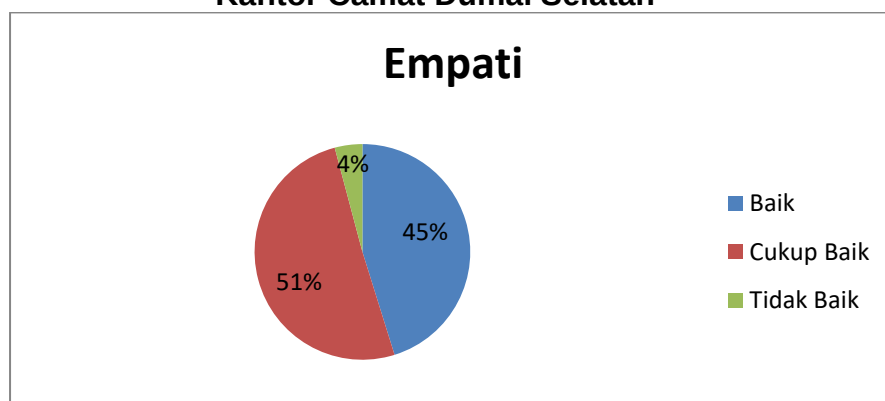
| No     | Sub indikator                                                                                    |      | Tanggapan responden |     |    | Jumlah |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------|-----|----|--------|
|        |                                                                                                  |      | B                   | CB  | TB |        |
| 1      | Tanggung jawab pegawai dalam membantu memberikan solusi atas keluhan masyarakat                  | Frek | 39                  | 78  | 4  | 121    |
|        |                                                                                                  | Skor | 117                 | 156 | 4  | 277    |
| 2      | Sikap <i>Empati</i> kepedulian pegawai terhadap kendala yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan | Frek | 61                  | 58  | 2  | 121    |
|        |                                                                                                  | Skor | 183                 | 116 | 2  | 301    |
| 3      | Perhatian yang sama kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan                                 | Frek | 65                  | 47  | 9  | 121    |
|        |                                                                                                  | Skor | 195                 | 94  | 9  | 298    |
| Jumlah |                                                                                                  | Frek | 165                 | 183 | 15 | 363    |
|        |                                                                                                  |      | 45%                 | 51% | 4% | 100%   |
|        |                                                                                                  | Skor | 495                 | 366 | 15 | 876    |

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.8 diatas hasil penelitian terhadap data diatas, dapat diketahui bahwa *Empati* yang terdiri dari 3 sub indikator yaitu. Tanggung jawab pegawai dalam membantu memberikan solusi atas keluhan masyarakat dengan skor 277. Sikap kepedulian pegawai terhadap kendala yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan dengan skor 301. Perhatian yang sama kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan skor 298. Sehingga dapat disimpulkan dari hasil semua rekapitulasi tanggapan responden terhadap *Empati* ditetapkan dengan skor sebanyak 876.

Untuk lebih jelas mengenai tanggapan responden terhadap indikator *Empati* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan dapat dilihat pada diagram V.5 dibawah ini:

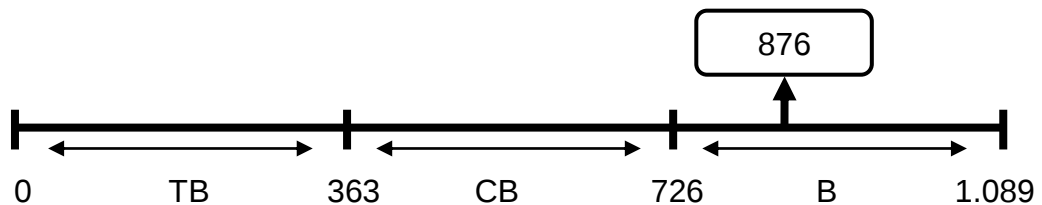
**Diagram V.5**  
**Tanggapan Responden Terhadap *Empati* pada Kantor Camat Dumai Selatan**



Sumber Data: Hasil Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan diagram diatas hasil penelitian yang dilakukan terhadap indikator *Empati* dari 121 responden yang menyatakan **Cukup Baik** sebesar 51%, sementara yang menyatakan **Baik** sebesar 45% dan

yang menyatakan **Tidak Baik** sebesar 4%. Untuk melihat skor penilaian responden dapat dijelaskan pada garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas penilaian terhadap indikator *Empati* dari 121 responden berada berada pada total skor sebesar 876. Dengan kategori **Baik** yang berada pada rentang 727-1.089.

**Tabel V.9**  
Rekapitulasi pelayanan publik pada  
Kantor Camat Dumai Selatan

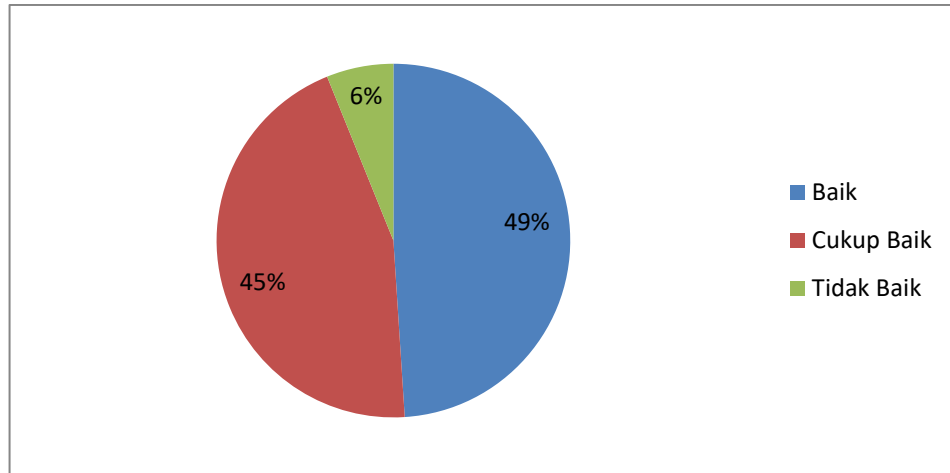
| No     | Sub indikator  |      | Tanggapan responden |       |     | Jumlah |
|--------|----------------|------|---------------------|-------|-----|--------|
|        |                |      | B                   | CB    | TB  |        |
| 1      | Reliability    | Frek | 77                  | 225   | 61  | 363    |
|        |                | Skor | 231                 | 450   | 61  | 742    |
| 2      | Tangibles      | Frek | 245                 | 113   | 5   | 363    |
|        |                | Skor | 735                 | 226   | 5   | 966    |
| 3      | Responsiveness | Frek | 161                 | 185   | 17  | 363    |
|        |                | Skor | 483                 | 370   | 17  | 870    |
| 4      | Assurance      | Frek | 235                 | 111   | 17  | 363    |
|        |                | Skor | 705                 | 222   | 17  | 944    |
| 5      | Empati         | Frek | 165                 | 183   | 15  | 363    |
|        |                | Skor | 495                 | 366   | 15  | 876    |
| Jumlah |                | Frek | 883                 | 817   | 115 | 1.815  |
|        |                |      | 49%                 | 45%   | 6%  | 100%   |
|        |                | Skor | 2.649               | 1.634 | 115 | 4.398  |

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.9 diatas hasil penelitian mengenai pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Selatan yang terdiri dari 5 indikator yaitu. penelitian terhadap *Reliability* yang ditetapkan dengan skor sebesar 742 dengan presentase 62% sehingga dapat dikategorikan **(Cukup Baik)**. Sementara penelitian terhadap *Tangibles* yang ditetapkan dengan skor sebesar 966 dengan presentase 68% sehingga dapat dikategorikan **(Baik)**. Sementara Penelitian terhadap *Responsiveness* yang ditetapkan dengan skor sebesar 870 dengan presentase 51% sehingga dapat dikategorikan **(Cukup Baik)**. Sementara Penelitian terhadap *Assurance* yang ditetapkan dengan skor sebesar 944 dengan presentase 65% sehingga dapat dikategorikan **(Baik)** dan Penelitian terhadap *Empati* yang ditetapkan dengan skor sebesar 876 dengan presentase 51% sehingga dapat dikategorikan **(Cukup Baik)**. Dan dari 5 indikator tidak ada satupun responden yang menyatakan tidak baik. Adapun responden penelitian terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Selatan mendapat total skor sebesar 4.398.

Untuk lebih jelas hasil penelitian terhada Pelayanan Publik dapat dilihat pada diagram V.6 dibawah ini:

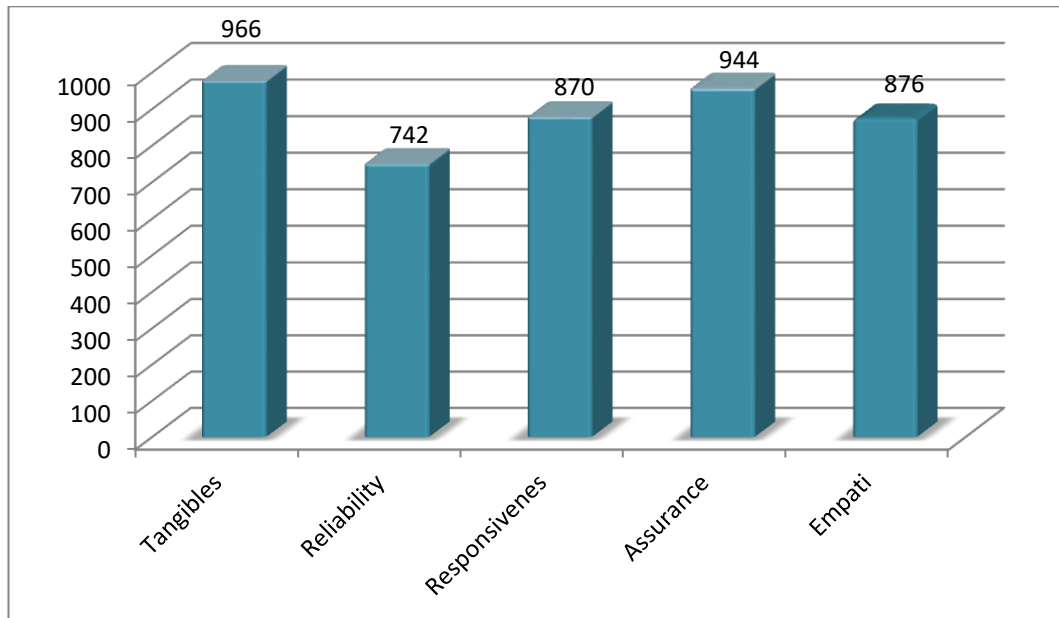
**Diagram V.6**  
**Rekapitulasi Frekuensi Pelayanan Publik pada**  
**Kantor Camat Dumai Selatan**



Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

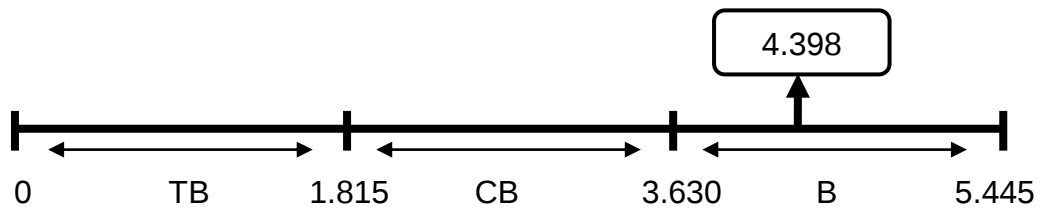
Berdasarkan diagram V.6 diatas hasil penelitian terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan yang dilakukan terhadap 5 indikator yang menyatakan **Baik** sebesar (49%), sementara yang menyatakan **Cukup Baik** sebesar (45%) dan yang menyatakan **Tidak Baik** sebesar (6%). Untuk melihat skor rekapitulasi terhadap 5 indikator Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan dapat dilihat pada diagram V.7 dibawah ini:

**Diagram V.7**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden**  
**( diagram besar)**



Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan diagram V.7 diatas hasil penelitian yang dilakukan terhadap 5 indikator yaitu: Terhadap *Reliability* yang mendapatkan skor dengan total sebesar 742, terhadap *Tangibles* dengan skor sebesar 966, terhadap *Responsiveness* dengan skor sebesar 870, sementara terhadap *Assurance* dengan skor sebesar 944 dan terhadap *Empati* dengan skor sebesar 876. Maka ditetapkan skor total dari kelima indikator tersebut sebesar 4.398 pada rentang (3.631-5.445). hal ini dapat dilihat dengan jelas bahwa pelayanan publik Kantor Camat Dumai Selatan berada pada kategori **(Baik)**. Untuk melihat skor penilaian responden dapat dijelaskan pada garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinuum diatas penilaian terhadap 5 indikator reliability, tangibless, responsiveness, assurance dan empati dari 121 responden berada pada total skor sebesar 4.398 dengan kategori Baik yang berada pada rentang 3.631– 5.445.

### **C. Faktor pendukung dan faktor penghambat Analisis Pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Selatan**

#### **1. Faktor pendukung**

Adapun faktor pendukung analisis pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Selatan yaitu :

##### **a. Terdapatnya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan.**

Adanya fasilitas yang memadai yang dapat menunjang kenyamanan dalam melakukan proses pelayanan dan fasilitas yang memadai juga sangat dibutuhkan pegawai dan masyarakat yang melakukan pelayanan pada Kantor Camat Dumai selatan. Adapun fasilitas yang memadai yaitu seperti adanya 19 komputer dalam keadaan baik ,mesin fotocopy 1 unit dan printer 8 unit dalam keadaan baik, namun pada kenyataannya masih ditemukan fasilitas dalam keadaan rusak seperti komputer terdapat 7 unit yang rusak dan printer 4 yang rusak

sehingga membuat kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan jadi terhalang.

b. Terdapatnya hasil pelayanan yang diberikan terjamin kebenarannya.

adanya layanan informasi publik berbasis website yang dimana didalamnya meliputi penyimpanan, pengelolaan pelayanan publik kepada masyarakat tujuannya agar masyarakat bisa mengetahui layanan apa saja yang ada pada sebuah instansi Kantor Camat Dumai Selatan, apa saja syaratnya, bagaimana prosesnya dan berapa lama pelayanan tersebut bisa selesai. Semua hal tersebut disajikan secara lengkap dan terjamin kebenarannya karena langsung diinput oleh instansi penyedia layanan.

c. Sikap kepedulian pegawai terhadap kendala yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan.

Yaitu pegawai harus selalu bersikap ramah, perhatian, sopan, berpikir positif dan selalu mengusahakan untuk melayani masyarakat dengan baik sehingga masyarakat merasa dipentingkan dan diperdulikan dalam melakukan proses pelayanan.

## 2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat terhadap analisis pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Selatan yaitu :

a. Masih kurangnya kehandalan pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanan.

Dumai Selatan sudah ditetapkan jam kerja dalam melayani masyarakat yaitu jam 08.00, namun kenyataannya pegawai ada yang melakukan pelayanan dari jam 09.00 tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan sehingga membuat masyarakat merasa bosan dalam melakukan pelayanan. Dalam melaksanakan pekerjaannya pegawai Kantor Camat Dumai Selatan harus menjalankan standar pelayanan dengan baik pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat dan pegawai harus tepat waktu dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik. Dalam melakukan pelayanan pegawai selalu terlambat dan tidak sesuai dengan jam kerja, dalam Kantor Camat.

- b. Masih kurangnya kemampuan pegawai dalam mengatasi keluhan masyarakat dengan cepat.

Adapun keluhan masyarakat saat melakukan pelayanan pada Kantor Camat Dumai Selatan pegawai harus terlebih dahulu mendengarkan Keluhan yang disampaikan masyarakat pada saat melakukan proses pelayanan, setelah pegawai mendengarkan keluhan tersebut. Cara mengatasi keluhannya dengan cara pegawai memberikan solusi yang baik dan tepat kepada masyarakat. Adapun yang menerima keluhan tersebut adalah pegawai yang berada pada ruangan tata usaha yang dimana pegawai tersebut yang menerima keluhan masyarakat harus bisa menjadi pendengar yang baik, maka dengan cara ini masyarakat akan merasa nyaman.