

ABSTRAK
Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bukit Timah
Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

NAMA : FERISKA OKTAVIANI
NIM : 17100908111049

Keberhasilan Kantor Lurah Bukit Timah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, salah satunya terlihat melalui pelaksanaan standar pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada pelaksanaannya tersebut, ternyata berdasarkan observasi yang dilakukan masih ditemukan beberapa gejala antara lain, masih ditemukan ada jam kerja pegawai yang tidak taat dengan aturan yang sebagaimana yang telah diatur dalam surat edaran Gubernur sehingga mengakibatkan masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan, masih ditemukan beberapa sarana dan prasarana pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam kondisi rusak.

Berdasarkan gejala-gejala yang dikemukakan diatas, penulis merumuskan masalah penelitian ini yaitu **Bagaimana Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai**. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Standar Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat standar pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Mahmudi (2013:230) yang mengatakan bahwa standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai dan masyarakat. Sampel di dalam penelitian ini adalah pegawai berjumlah 9 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh dan masyarakat berjumlah 66 orang dengan menggunakan teknik sampling insidensial. Jenis dan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, Quesioner (angket), dan wawancara. Untuk analisa data pada penelitian ini menggunakan teknik analisa data *statistik Deskriptif* dan skala pengukuran menggunakan *rating scale*.

Hasil penelitian ini dari enam indikator dikategorikan Cukup Baik berdasarkan rekapitulasi tanggapan dari 75 responden sebanyak 2.683

dengan persentase 66,24% Adapun faktor pendukung standar pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai adalah adanya prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Sedangkan faktor penghambat standar pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai adalah terdapatnya kompetensi pegawai yang masih kurang baik dalam memberikan pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Selain itu, masih kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan.