



# 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

N a m a : FERISKA OKTAVIANI  
No. Induk Mahasiswa : 1710090811049  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)  
Judul Skripsi : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH  
BUKIT TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

Tanggal Lulus : 15 Agustus 2023

Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

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

Anggota,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Anggota,

VARIZA ADITIYA, S.Sos., M.Si

Mengetahui :  
STIA Lancang Kuning Dumai  
Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

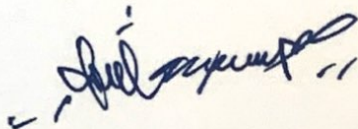
**LEMBARAN PERSETUJUAN**

Nama : FERISKA OKTAVIANI  
No. Mahasiswa : 1710090811049  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
Judul Skripsi : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR LURAH BUKIT TIMAH KECAMATAN  
DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

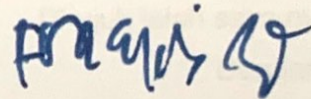
Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

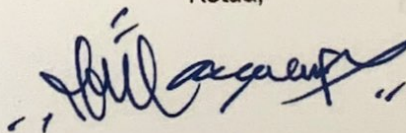


**DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si**



**FARA SHALIZA, SP., M.Si**

Menyetujui  
Program Studi Administrasi Negara  
STIA Lancang Kuning Dumai  
Ketua,



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

**PERNYATAAN KEBENARAN**

Nama : **FERISKA OKTAVIANI**  
No. Mahasiswa : **1710090811049**  
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
Judul Skripsi : **ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR LURAH BUKIT TIMAH KECAMATAN  
DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan  
Seluruh sumber yang dikutip maupun  
Dirujuk telah saya nyatakan  
Dengan benar

**FERISKA OKTAVIANI**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang mana atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis baik berupa kesehatan, kesempatan dan kekuatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu Syarat dalam penyelesaian pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan kemampuan dan pengetahuan penulis yang terbatas. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca yang dapat membantu menyempurnakan penulisan.

Keberhasilan penulis dalam penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Latip, S.Sos, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai yang telah memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.
2. Ibu Dewi Jannah, S.Sos, M.Si selaku pembantu Ketua STIA Lancang Kuning Dumai yang telah memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.
3. Ibu Dila Erlianti, S.Sos., M.Si Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi

Lancang Kuning Dumai sekaligus pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan memberikan dorongan, motivasi, dan bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.

4. Ibu Fara Shaliza, SP.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan motivasi yang sangat berharga kepada penulis.
5. Bapak/Ibu Dosen beserta Staff Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai yang telah memberikan dukungan yang sangat berarti bagi penulis.
6. Bapak Muhammad Ali Muhajirin, S.Sos Lurah sebelumnya dan Ibu Herlina, S.Sos., M.si selaku Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan dan seluruh perangkat Lurah Bukit Timah yang selalu memberikan bantuan kepada penulis selama penelitian.
7. Kedua orangtua tercinta, Ayahanda Nurdin dan Ibunda Ida Royani yang Allah telah anugerahkan kekuatan dan ketegaran tak terhingga untuk terus membimbing penulis dan selalu memberikan materi, motivasi, do'a restu dan semangat yang tiada henti kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan ini.
8. Kepada Keluarga, Kedua Adik saya M. Adythia Rionaldi dan Farhan Arisandi, yang telah mewarnai kehidupan penulis dengan berbagai kisah yang tak akan pernah penulis lupakan.

9. Semua teman-teman dan sahabat Nurul Annisa, Namira Putri Azhani, Diki Andi Irawan, yang selalu memberikan semangat selama mengikuti perkuliahan dan menyelesaikan penulisan ini.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai, khususnya teman-teman kelas D administrasi Negara angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat selama mengikuti perkuliahan dan menyelesaikan penulisan ini.

Penulis mendoakan semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Dumai, 28 Juni 2023

Penulis

**FERISKA OKTAVIANI**  
**NIM:17100908111049**

## DAFTAR ISI

Halaman

### LEMBARAN PERSETUJUAN

### LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN

### ABSTRAK

### KATA PENGANTAR ..... i

### DAFTAR ISI ..... iv

### DAFTAR TABEL ..... vi

### DAFTAR BAGAN ..... viii

### DAFTAR LAMPIRAN .....ix

### BAB I PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah ..... 1

#### B. Perumusan Masalah .....17

#### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....17

### BAB II TELAAH PUSTAKA

#### A. Kerangka Teori .....19

#### B. Operasional Variabel Penelitian .....27

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Lokasi Penelitian.....32

#### B. Populasi dan Sampel .....33

#### C. Jenis dan Sumber Data.....34

#### D. Teknik Pengumpulan Data .....35

#### E. Analisis Data .....36

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR LURAH BUKIT TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Bukit Timah<br>Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....                        | 39 |
| B. Keadaan dan Komposisi Aparatur Pada Kantor Kelurahan<br>Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....  | 41 |
| C. Struktur Organisasi dan Rincian Tugas Pokok Kelurahan<br>Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai ..... | 47 |
| D. Visi dan Misi Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah<br>Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....                   | 55 |
| E. Sarana dan Prasarana Pada Kantor Kelurahan Kelurahan<br>Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....  | 56 |

#### **BAB V ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BUKIT TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

|                                                                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Deskripsi Responden .....                                                                                                                        | 60 |
| B. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik pada Kantor<br>Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota<br>Dumai .....                            | 64 |
| C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Standar<br>Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Timah<br>Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai ..... | 86 |

#### **BAB VI KESIMPULAN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 91 |
| B. Saran .....      | 92 |

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **DAFTAR LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                           | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel I.1 Syarat-syarat dalam pengurusan pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....             | 8       |
| Tabel I.2 Jumlah Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....                                     | 10      |
| Tabel I.3 Waktu dan Jam Kerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....                          | 12      |
| Tabel I.4 Absen Pegawai dan staff Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....                                   | 13      |
| Tabel I.5 Sarana dan Prasarana Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....                                 | 15      |
| Tabel III.1 Keadaan Populasi dan Sampel dari Lokasi Penelitian Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai ..... | 34      |
| Tabel IV.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                                                                  | 42      |
| Tabel IV.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Umur .....                                                                                          | 43      |
| Tabel IV.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....                                                                             | 44      |
| Tabel IV.4 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan .....                                                                                       | 45      |
| Tabel IV.5 Jumlah Pegawai Berdasarkan Masa Kerja.....                                                                                     | 46      |
| Tabel IV.6 Sarana dan Prasarana Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....                                | 57      |

|            |                                                                                                      |    |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel V.1  | Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                  | 61 |
| Tabel V.2  | Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Umur .....                                                   | 62 |
| Tabel V.3  | Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....                                             | 63 |
| Tabel V.4  | Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan.....                                                  | 68 |
| Tabel V.5  | Tanggapan Responden Tentang Waktu Penyelesaian .....                                                 | 71 |
| Tabel V.6  | Tanggapan Responden Tentang Biaya Pelayanan .....                                                    | 74 |
| Tabel V.7  | Tanggapan Responden Tentang Produk Pelayanan.....                                                    | 77 |
| Tabel V.8  | Tanggapan Responden Tentang Sarana Dan Prasarana.....                                                | 80 |
| Tabel V.9  | Tanggapan Responden Tentang Kompetensi Petugas<br>Pemberi Pelayanan.....                             | 84 |
| Tabel V.10 | Rekapitulasi Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan<br>Bukit Timah Kecamatan Dumai Kota Dumai ..... | 85 |

**DAFTAR BAGAN**

|                                                                                                                        | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Bagan I.1 Alur Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah<br>Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....                 | 9       |
| Bagan IV.1 Struktur Organisasi Pada Kantor Kelurahan Kelurahan<br>Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai ..... | 48      |

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Rekomendasi Penelitian Dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (Stia) Lancang Kuning Dumai Nomor 002/STIA-LK/D/IV/2021
2. Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing dari sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor 02/KPTS/STIA-LK/D/IV/2021
3. Surat Rekomendasi penelitian dari Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Dumai Nomor 071/X/2021/306 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset /Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi
4. Surat Keterangan selesai meneliti dari Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Nomor:
5. Angket Penelitian
6. Lembaran Data Penelitian
7. Daftar Konsultasi Bimbingan 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 : 10/KPTS/STIA-LK/D/VIII/2023 Tanggal 12 Agustus 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Selasa Tanggal Lima belas bulan Agustus tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

N a m a : **FERISKA OKTAVIANI**  
No. Induk Mahasiswa : **1710090811049**  
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**  
Judul Skripsi : **ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BUKIT TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

Tanggal Ujian : 15 Agustus 2023  
Waktu Ujian : 09:00-10:00  
Tempat Ujian : Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai  
Lulus Ujian dengan nilai : **B** Huruf **3** Angka  
Keterangan : Waktu perbaikan selama 7 hari

1. DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si  
(Pembimbing I)

2. VARIZA ADITIYA, S.Sos., M.Si  
(Pembimbing II)

Ketua

**LATIP, S.Sos., M.Si**

Saksi - Saksi :

1. NURUL FAUZIAH, S.A.P

Sekretaris,

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

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 Selasa Tanggal Lima belas bulan Agustus tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, Tim Ujian Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai telah menguji Mahasiswa atas nama :

N a m a : FERISKA OKTAVIANI  
No. Induk Mahasiswa : 1710090811049  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)  
Judul Skripsi : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BUKIT TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

H a s i l : B ( Baik )

TIM PENGUJI :

| No. | N a m a                          | Jabatan    | Tanda Tangan |
|-----|----------------------------------|------------|--------------|
| 1.  | LATIP. S.Sos., M.Si              | Ketua      |              |
| 2.  | E. MAZNAH HIJERIAH. S.Sos., M.Si | Sekretaris |              |
| 3.  | DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si      | Anggota    |              |
| 4.  | VARIZA ADITIYA, S.Sos., M.Si     | Anggota    |              |

Dumai, 15 Agustus 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, 15 Agustus 2023, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama :

N a m a : FERISKA OKTAVIANI  
No. Induk Mahasiswa : 1710090811049  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)  
Judul Skripsi : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH  
BUKIT TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

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.  | LATIP. S.Sos.. M.Si              | Ketua      |              | 12/8 2023 |
| 2.  | E. MAZNAH HIJERIAH. S.Sos.. M.Si | Sekretaris |              | 10/8 23   |
| 3.  | DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si      | Anggota    |              | 10/8 23   |
| 4.  | VARIZA ADITIYA, S.Sos., M.Si     | Anggota    |              |           |

Dumai,  
STIA Lancang Kuning Dumai  
Pembantu Ketua,

DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Alamat : JL. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu Telp. (0765) 38848 Dumai

Email : [stiaikdmi@gmail.com](mailto:stiaikdmi@gmail.com) Fax : (0765) 38848 Kode Pos : 28813

Nomor : 002/STIA-LK/D/IX/2021  
Lamp. : 1 (satu) berkas  
Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

Dumai, 03 September 2021

Bapak Walikota Dumai  
C/Q : Kepala Badan Kesatuan Bangsa Politik 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 : FERISKA OKTAVIANI  
No. Induk Mahasiswa : 1710090811049  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Penelitian : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
KELURAHAN BUKIT TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA  
DUMAI

Yang dilakukan di Kota Dumai

Tempat Pengambilan Data :

1. Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kec. Dumai Selatan Kota Dumai.
2. Badan Pusat Statistik Kota Dumai.

Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak terlebih dahulu diucapkan terima kasih.

Ketua,  
  
LATIP, S.Sos., M.Si  
NIDN. 1025116601

Tembusan Kepada Yth,

1. Sdr. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
STIA Lancang Kuning Dumai
2. Mahasiswa Ybs.
3. Arsip.



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Alamat : JL. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu Telp. (0765) 38848 Dumai

Email : [stiaikdmi@gmail.com](mailto:stiaikdmi@gmail.com) Fax : (0765) 38848 Kode Pos : 28813

## MEMUTUSKAN :

### Menetapkan :

- Pertama : Menunjuk **Sdri. DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si** sebagai Dosen Pembimbing I (satu) dan **Sdri. FARA SHALIZA, SP.,M.Si** Dosen Pembimbing II (dua) untuk Skripsi Mahasiswa atas nama **FERISKA OKTAVIANI/1710090811049** 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 : 03 September 2021

  
**Ketua,**  
**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



PEMERINTAH KOTA DUMAI  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA DUMAI**

Jl. Tuanku Tambusai - Komplek Perkantoran Walikota Dumai, Bagan Besar  
DUMAI - RIAU

**REKOMENDASI**

Nomor : 071/X/2021/306

Tentang

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

**Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Dumai**, setelah membaca surat Rekomendasi dari Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor : 002/STIA-LK/D/IX/2021 Tanggal 01 September 2021 dengan ini memberikan Rekomendasi yang dimaksud kepada :

|                 |                                                            |
|-----------------|------------------------------------------------------------|
| Nama            | : FERISKA OKTAVIANI                                        |
| Nomor Mahasiswa | : 1710090811049                                            |
| Program Study   | : Ilmu Administrasi Negara                                 |
| Alamat          | : Jl. Abdul Rabkhan Gg. Dipa KM.4 Bukit Timah Dumai - Riau |
|                 | Hp. 0822-8845-4437                                         |

Untuk melakukan penelitian/pengumpulan data pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kec. Dumai Selatan Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Skripsi dengan Judul:

**" ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN BUKIT  
TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI "**

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. Pelaksanaan penelitian dan pengambilan data ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 07 Oktober 2021 s/d 07 Januari 2022.
3. Setelah selesai penelitian agar menyampaikan hasilnya kepada kami sebanyak 1 (satu) exemplar.

Demikian surat Rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagai mana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kegiatan Penelitian ini, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di Dumai  
Pada 07 Oktober 2021

Pit. KEPALA,



**H. ASNAM, ST. M.Si**  
NIP. 19651012 199903 1 001

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Walikota Dumai.
2. Lurah Bukit Timah Kec. Dumai Selatan Kota Dumai.
3. Kepala Badan Statistik Kota Dumai.
4. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara (STIA) Dumai.
5. Yang Bersangkutan.



**PEMERINTAH KOTA DUMAI**  
**KECAMATAN DUMAI SELATAN**  
**KELURAHAN BUKIT TIMAH**  
**Jl. PESANTREN NO TELP.....KODE POS (28826)**

**SURAT KETERANGAN**  
**NOMOR : 138/KBT-DS/2023**

**Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan, dengan ini menerangkan**  
**bahwa :**

**N a m a** : FERISKA OKTAVIANI  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**No Mahasiswa** : 1710090811049  
**Judul Skripsi** : Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor  
Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan  
Kota Dumai.

Dengan ini menerangkan bahwa yang bersangkutan telah melakukan Penelitian dan memperoleh data untuk keperluan Akedemi dalam menyelesaikan Skripsi dengan Judul Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dumai, 20 Juni 2023  
  
HERLINA, S.Sos, M.Si  
Pembina IVa  
19680819 200012 2 005

Dumai, 14 Mei 2023

**A. Permohonan**

No. Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian  
Angket

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Pegawai  
Kantor Kelurahan Bukit  
Timah Kecamatan Dumai  
Selatan Kota Dumai  
Di-

Bukit Timah

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan berupa penulisan skripsi dengan judul “Analisis Standar Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai”. Sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, maka penulis mohon kesediaan Bapak/ibu/saudara/I berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah penulis sediakan.

Pengisian angket penelitian ini tidak mempengaruhi terhadap karir atau pekerjaan Bapak/ Ibu, karena digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban angket ini penulis jamin kerahasiaannya.

Setiap jawaban merupakan bantuan yang tak ternilai harganya bagi penulis sebagai peneliti dan atas kesediaan serta bantuan yang Bapak/ibu berikan sebelumnya saya ucapkan terima kasih.

Hormat penulis,

**FERISKA OKTAVIANI**

**NIM: 1710090811049**

## B. Identitas Responden

Nama : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_

Umur : \_\_\_\_\_

Pendidikan : \_\_\_\_\_

Jabatan : \_\_\_\_\_

Masa Kerja : \_\_\_\_\_

## C. Petunjuk Pengisian Angket

1. Pilihlah salah satu jawaban yang bapak / ibu anggap benar dan berilah tanda centang (  $\checkmark$  ) pada jawaban yang telah di sediakan.
2. Jawaban yang bapak /ibu berikan di gunakan untuk keperluan penelitian dalam rangka Skripsi.
3. Tersedia tiga pilihan jawaban yaitu :
  - Baik (B) diberi skor : 3
  - Cukup baik (CB) diberi skor : 2
  - Tidak Baik (TB) diberi skor : 1
4. Contoh pengisian:

| No. | Pernyataan                                        | Skor         |              |           |
|-----|---------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------|
|     |                                                   | B<br>(3)     | CB<br>(2)    | TB<br>(1) |
| 1   | Pengurusan pelayanan yang tidak berbelit-belit.   | $\checkmark$ |              |           |
| 2   | Kemudahan dalam mekanisme penyelesaian pelayanan. |              | $\checkmark$ |           |

#### D. Pernyataan Angket

| No | Uraian Pernyataan                                                                                                                    | Alternatif Jawaban |    |    |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|----|
|    |                                                                                                                                      | B                  | CB | TB |
| 1  | Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP).                                                                                        |                    |    |    |
| 2  | Pemahaman pegawai atas prosedur pelayanan.                                                                                           |                    |    |    |
| 3  | Kesesuaian tata cara pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.        |                    |    |    |
| 4  | Kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.                                                                          |                    |    |    |
| 5  | Kesesuaian waktu penyelesaian dengan standar waktu pelayanan.                                                                        |                    |    |    |
| 6  | Kebijakan tertentu dalam pelayanan yang melebihi batas waktu yang telah ditetapkan.                                                  |                    |    |    |
| 7  | Kejelasan biaya/tarif pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat.                                                                   |                    |    |    |
| 8  | Kesesuaian biaya yang dibebankan kepada masyarakat berpedoman pada ketentuan yang telah ditetapkan.                                  |                    |    |    |
| 9  | Kesesuaian biaya dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.                                                         |                    |    |    |
| 10 | Jenis pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.                                                                             |                    |    |    |
| 11 | Keabsahan atas dokumen yang diterbitkan.                                                                                             |                    |    |    |
| 12 | Penerbitan dokumen/layanan yang minimal dari kesalahan administrasi.                                                                 |                    |    |    |
| 13 | Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan.                                                                                       |                    |    |    |
| 14 | Pegawai yang mampu mengoperasikan fasilitas teknologi.                                                                               |                    |    |    |
| 15 | Ruangan pelayanan yang nyaman dalam memberikan pelayanan.                                                                            |                    |    |    |
| 16 | Kemampuan pegawai dalam memberikan pemahaman atas aturan dalam pengurusan pelayanan.                                                 |                    |    |    |
| 17 | Kemampuan teknis petugas pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan pada waktu memproses pengajuan permohonan.                |                    |    |    |
| 18 | Kemampuan sosial petugas pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan pada waktu berinteraksi dengan cara pemohon administrasi. |                    |    |    |

Saran :

---

---

---

---

---

---

---

---

Dumai, 14 Mei 2023

**A. Permohonan**

No. Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian  
Angket

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/ Masyarakat  
Kelurahan Bukit Timah  
Kecamatan Dumai Selatan  
Kota Dumai

Di-

Bukit Timah

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan berupa penulisan skripsi dengan judul “Analisis Standar Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai”. Sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, maka penulis mohon kesediaan Bapak/ibu/saudara/I berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah penulis sediakan.

Pengisian angket penelitian ini tidak mempengaruhi terhadap karir atau pekerjaan Bapak/ Ibu, karena digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban angket ini penulis jamin kerahasiaannya.

Setiap jawaban merupakan bantuan yang tak ternilai harganya bagi penulis sebagai peneliti dan atas kesediaan serta bantuan yang Bapak/ibu berikan sebelumnya saya ucapkan terima kasih.

Hormat penulis,

**FERISKA OKTAVIANI**

**NIM: 1710090811049**

**Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan  
Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai**

**B. Identitas Responden**

Nama : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_

Umur : \_\_\_\_\_

Pendidikan : \_\_\_\_\_

Pekerjaan : \_\_\_\_\_

**C. Petunjuk Pengisian Angket**

1. Pilihlah salah satu jawaban yang bapak / ibu anggap benar dan berilah tanda centang (  $\sqrt{\phantom{x}}$  ) pada jawaban yang telah di sediakan.
2. Jawaban yang bapak /ibu berikan di gunakan untuk keperluan penelitian dalam rangka Skripsi.
3. Tersedia tiga pilihan jawaban yaitu :
  - Baik (B) diberi skor : 3
  - Cukup baik (CB) diberi skor : 2
  - Tidak Baik (TB) diberi skor : 1
4. Contoh pengisian:

| No. | Pernyataan                                        | Skor                 |                      |           |
|-----|---------------------------------------------------|----------------------|----------------------|-----------|
|     |                                                   | B<br>(3)             | CB<br>(2)            | TB<br>(1) |
| 1   | Pengurusan pelayanan yang tidak berbelit-belit.   | $\sqrt{\phantom{x}}$ |                      |           |
| 2   | Kemudahan dalam mekanisme penyelesaian pelayanan. |                      | $\sqrt{\phantom{x}}$ |           |

#### D. Pernyataan Angket

| No | Uraian Pernyataan                                                                                                                    | Alternatif Jawaban |    |    |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----|----|
|    |                                                                                                                                      | B                  | CB | TB |
| 1  | Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP).                                                                                        |                    |    |    |
| 2  | Pemahaman pegawai atas prosedur pelayanan.                                                                                           |                    |    |    |
| 3  | Kesesuaian tata cara pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.        |                    |    |    |
| 4  | Kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.                                                                          |                    |    |    |
| 5  | Kesesuaian waktu penyelesaian dengan standar waktu pelayanan.                                                                        |                    |    |    |
| 6  | Kebijakan tertentu dalam pelayanan yang melebihi batas waktu yang telah ditetapkan.                                                  |                    |    |    |
| 7  | Kejelasan biaya/tarif pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat.                                                                   |                    |    |    |
| 8  | Kesesuaian biaya yang dibebankan kepada masyarakat berpedoman pada ketentuan yang telah ditetapkan.                                  |                    |    |    |
| 9  | Kesesuaian biaya dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.                                                         |                    |    |    |
| 10 | Jenis pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.                                                                             |                    |    |    |
| 11 | Keabsahan atas dokumen yang diterbitkan.                                                                                             |                    |    |    |
| 12 | Penerbitan dokumen/layanan yang minimal dari kesalahan administrasi.                                                                 |                    |    |    |
| 13 | Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan.                                                                                       |                    |    |    |
| 14 | Pegawai yang mampu mengoperasikan fasilitas teknologi.                                                                               |                    |    |    |
| 15 | Ruangan pelayanan yang nyaman dalam memberikan pelayanan.                                                                            |                    |    |    |
| 16 | Kemampuan pegawai dalam memberikan pemahaman atas aturan dalam pengurusan pelayanan.                                                 |                    |    |    |
| 17 | Kemampuan teknis petugas pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan pada waktu memproses pengajuan permohonan.                |                    |    |    |
| 18 | Kemampuan sosial petugas pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan pada waktu berinteraksi dengan cara pemohon administrasi. |                    |    |    |

**Saran :**

---

---

---

---

---

---

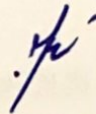
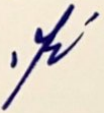
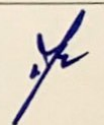
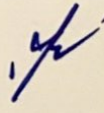
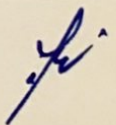
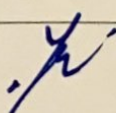
---

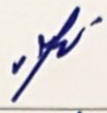
---

| INDIKATOR 1 |       |       | INDIKATOR 2 |       |       | INDIKATOR 3 |       |       | INDIKATOR 4 |       |       | INDIKATOR 5 |       |       | INDIKATOR 6 |       |       |
|-------------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------------|-------|-------|
| Sub A       | Sub B | Sub C | Sub A       | Sub B | Sub C | Sub A       | Sub B | Sub C | Sub A       | Sub B | Sub C | Sub A       | Sub B | Sub C | Sub A       | Sub B | Sub C |
| 2           | 2     | 2     | 3           | 3     | 2     | 2           | 3     | 3     | 3           | 2     | 2     | 2           | 3     | 2     | 3           | 1     | 2     |
| 2           | 2     | 2     | 2           | 2     | 3     | 2           | 2     | 3     | 2           | 2     | 2     | 2           | 2     | 3     | 2           | 3     | 1     |
| 2           | 3     | 2     | 2           | 2     | 2     | 2           | 2     | 3     | 2           | 2     | 1     | 2           | 2     | 2     | 2           | 2     | 2     |
| 2           | 2     | 2     | 3           | 2     | 3     | 2           | 2     | 2     | 2           | 2     | 2     | 2           | 2     | 3     | 2           | 3     | 2     |
| 3           | 2     | 3     | 2           | 2     | 2     | 2           | 3     | 2     | 2           | 3     | 2     | 2           | 1     | 2     | 2           | 2     | 3     |
| 3           | 2     | 3     | 3           | 2     | 2     | 2           | 3     | 2     | 2           | 2     | 1     | 2           | 3     | 2     | 2           | 2     | 3     |
| 3           | 2     | 3     | 3           | 3     | 2     | 1           | 3     | 2     | 2           | 2     | 2     | 2           | 2     | 3     | 2           | 2     | 3     |
| 2           | 3     | 3     | 2           | 3     | 2     | 1           | 2     | 2     | 2           | 3     | 2     | 2           | 3     | 2     | 3           | 2     | 2     |
| 2           | 2     | 2     | 3           | 3     | 2     | 3           | 2     | 2     | 2           | 2     | 1     | 2           | 2     | 3     | 3           | 3     | 3     |
| 2           | 2     | 2     | 2           | 1     | 2     | 2           | 1     | 2     | 3           | 2     | 1     | 1           | 1     | 1     | 2           | 2     | 1     |
| 2           | 1     | 2     | 1           | 2     | 1     | 3           | 2     | 2     | 1           | 2     | 1     | 1           | 1     | 1     | 1           | 2     | 3     |
| 3           | 2     | 2     | 3           | 2     | 2     | 1           | 2     | 2     | 1           | 2     | 2     | 1           | 1     | 1     | 3           | 1     | 1     |
| 2           | 2     | 2     | 2           | 1     | 2     | 1           | 1     | 1     | 2           | 3     | 2     | 2           | 2     | 2     | 2           | 3     | 2     |
| 2           | 3     | 2     | 3           | 1     | 2     | 2           | 1     | 2     | 3           | 2     | 2     | 1           | 1     | 1     | 2           | 3     | 2     |
| 1           | 2     | 1     | 2           | 2     | 2     | 2           | 1     | 2     | 3           | 2     | 3     | 3           | 1     | 1     | 1           | 2     | 3     |
| 2           | 2     | 3     | 2           | 1     | 1     | 1           | 2     | 1     | 2           | 3     | 2     | 1           | 2     | 1     | 3           | 2     | 2     |
| 3           | 2     | 2     | 3           | 2     | 2     | 1           | 2     | 2     | 2           | 1     | 1     | 2           | 2     | 3     | 2           | 1     | 1     |
| 1           | 1     | 2     | 2           | 3     | 2     | 1           | 2     | 2     | 2           | 3     | 3     | 2           | 1     | 1     | 2           | 2     | 3     |
| 2           | 2     | 3     | 3           | 3     | 2     | 2           | 3     | 1     | 2           | 1     | 2     | 2           | 1     | 1     | 2           | 2     | 2     |
| 3           | 2     | 1     | 3           | 2     | 1     | 2           | 1     | 2     | 2           | 2     | 3     | 2           | 1     | 1     | 2           | 2     | 3     |
| 3           | 2     | 2     | 1           | 2     | 1     | 1           | 2     | 3     | 2           | 1     | 2     | 1           | 2     | 3     | 2           | 2     | 2     |
| 3           | 2     | 2     | 2           | 2     | 2     | 1           | 2     | 2     | 1           | 1     | 2     | 1           | 1     | 2     | 3           | 1     | 2     |
| 2           | 2     | 1     | 1           | 1     | 2     | 1           | 3     | 2     | 2           | 2     | 2     | 1           | 1     | 2     | 2           | 2     | 2     |
| 3           | 3     | 2     | 2           | 1     | 2     | 2           | 2     | 3     | 2           | 1     | 2     | 2           | 2     | 3     | 2           | 1     | 3     |
| 2           | 2     | 2     | 3           | 3     | 3     | 1           | 1     | 2     | 3           | 2     | 2     | 2           | 2     | 2     | 2           | 2     | 2     |
| 3           | 2     | 2     | 3           | 3     | 2     | 2           | 3     | 2     | 1           | 2     | 3     | 1           | 1     | 2     | 1           | 1     | 2     |
| 1           | 1     | 2     | 2           | 3     | 2     | 2           | 3     | 2     | 1           | 1     | 2     | 2           | 3     | 1     | 3           | 2     | 2     |
| 2           | 2     | 2     | 1           | 1     | 2     | 1           | 2     | 2     | 2           | 2     | 2     | 2           | 2     | 2     | 2           | 2     | 2     |
| 3           | 2     | 2     | 1           | 2     | 2     | 2           | 2     | 1     | 2           | 2     | 3     | 3           | 2     | 3     | 2           | 2     | 3     |
| 3           | 2     | 1     | 1           | 1     | 2     | 1           | 3     | 2     | 3           | 2     | 2     | 3           | 2     | 2     | 2           | 1     | 3     |
| 3           | 2     | 2     | 1           | 1     | 1     | 2           | 3     | 2     | 3           | 2     | 2     | 2           | 1     | 1     | 1           | 1     | 1     |
| 2           | 2     | 3     | 1           | 2     | 1     | 3           | 2     | 3     | 2           | 1     | 2     | 2           | 3     | 2     | 1           | 2     | 1     |
| 2           | 3     | 2     | 1           | 2     | 1     | 2           | 1     | 2     | 2           | 2     | 3     | 2           | 3     | 2     | 1           | 2     | 2     |
| 1           | 2     | 2     | 2           | 3     | 2     | 2           | 3     | 2     | 1           | 3     | 2     | 2           | 3     | 2     | 2           | 3     | 2     |
| 2           | 2     | 2     | 2           | 3     | 2     | 2           | 3     | 2     | 2           | 1     | 2     | 2           | 3     | 2     | 2           | 2     | 3     |
| 2           | 2     | 2     | 1           | 2     | 3     | 2           | 3     | 2     | 3           | 2     | 1     | 2           | 2     | 2     | 2           | 2     | 3     |
| 2           | 2     | 3     | 2           | 3     | 3     | 1           | 2     | 2     | 2           | 3     | 1     | 1           | 1     | 2     | 2           | 2     | 1     |
| 2           | 2     | 3     | 2           | 2     | 3     | 1           | 2     | 2     | 2           | 2     | 1     | 1           | 1     | 1     | 1           | 1     | 1     |
| 3           | 2     | 2     | 1           | 1     | 2     | 2           | 3     | 2     | 3           | 2     | 1     | 2           | 1     | 2     | 2           | 3     | 1     |
| 2           | 2     | 2     | 3           | 1     | 3     | 1           | 2     | 2     | 3           | 1     | 2     | 3           | 2     | 2     | 2           | 2     | 2     |
| 2           | 3     | 3     | 2           | 2     | 1     | 3           | 1     | 2     | 3           | 2     | 2     | 2           | 1     | 2     | 2           | 1     | 2     |
| 2           | 2     | 2     | 3           | 3     | 2     | 1           | 2     | 2     | 2           | 3     | 2     | 1           | 1     | 2     | 2           | 1     | 2     |
| 2           | 3     | 3     | 3           | 3     | 2     | 1           | 3     | 2     | 3           | 2     | 2     | 2           | 3     | 3     | 3           | 2     | 2     |
| 3           | 3     | 3     | 2           | 3     | 1     | 2           | 3     | 2     | 3           | 1     | 2     | 2           | 2     | 3     | 1           | 1     | 2     |
| 2           | 2     | 3     | 2           | 3     | 2     | 2           | 2     | 1     | 3           | 2     | 1     | 1           | 2     | 2     | 3           | 2     | 2     |
| 2           | 2     | 2     | 2           | 1     | 2     | 3           | 1     | 1     | 3           | 2     | 2     | 3           | 3     | 2     | 1           | 2     | 2     |
| 3           | 2     | 3     | 1           | 2     | 3     | 2           | 3     | 2     | 1           | 2     | 1     | 2           | 2     | 3     | 2           | 2     | 3     |
| 3           | 2     | 3     | 3           | 3     | 2     | 1           | 2     | 2     | 1           | 3     | 2     | 2           | 1     | 1     | 1           | 2     | 1     |
| 2           | 2     | 2     | 1           | 2     | 3     | 1           | 2     | 3     | 2           | 2     | 2     | 3           | 3     | 2     | 2           | 2     | 2     |
| 2           | 2     | 3     | 2           | 1     | 2     | 1           | 2     | 3     | 2           | 2     | 2     | 2           | 3     | 2     | 2           | 2     | 2     |
| 2           | 2     | 3     | 2           | 2     | 3     | 1           | 2     | 2     | 1           | 2     | 1     | 2           | 2     | 3     | 2           | 2     | 2     |
| 3           | 3     | 3     | 2           | 3     | 3     | 2           | 3     | 2     | 3           | 2     | 2     | 2           | 3     | 3     | 3           | 2     | 2     |
| 2           | 2     | 2     | 3           | 2     | 2     | 1           | 2     | 2     | 2           | 3     | 2     | 1           | 2     | 2     | 1           | 1     | 1     |
| 2           | 2     | 2     | 3           | 2     | 2     | 2           | 1     | 2     | 2           | 2     | 3     | 1           | 2     | 2     | 3           | 2     | 1     |
| 3           | 3     | 2     | 2           | 1     | 1     | 2           | 2     | 1     | 2           | 2     | 1     | 1           | 2     | 3     | 1           | 1     | 2     |
| 2           | 2     | 3     | 2           | 2     | 1     | 2           | 2     | 2     | 1           | 1     | 2     | 2           | 3     | 2     | 2           | 1     | 1     |
| 2           | 2     | 2     | 1           | 1     | 1     | 3           | 2     | 2     | 2           | 3     | 3     | 2           | 2     | 2     | 1           | 2     | 1     |
| 2           | 2     | 3     | 2           | 2     | 1     | 2           | 3     | 2     | 1           | 1     | 2     | 2           | 1     | 2     | 1           | 2     | 1     |
| 2           | 2     | 2     | 1           | 3     | 3     | 2           | 2     | 2     | 1           | 2     | 3     | 2           | 3     | 2     | 1           | 2     | 1     |
| 2           | 2     | 2     | 3           | 2     | 2     | 1           | 1     | 2     | 2           | 1     | 2     | 1           | 1     | 2     | 2           | 2     | 2     |
| 168         | 158   | 164   | 157         | 153   | 144   | 133         | 153   | 150   | 152         | 146   | 146   | 141         | 143   | 150   | 142         | 138   | 145   |
| 490         |       |       | 454         |       |       | 436         |       |       | 444         |       |       | 434         |       |       | 425         |       |       |
| 2683        |       |       |             |       |       |             |       |       |             |       |       |             |       |       |             |       |       |

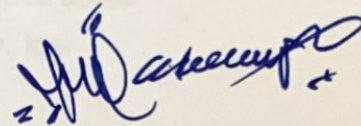
**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

NAMA MAHASISWA : FERISKA OKTAVIANI  
NOMOR MAHASISWA : 1710090811049  
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR KELURAHAN BUKIT TIMAH KECAMATAN  
DUMAI SELATAN KOTA DUMAI  
NAMA PEMBIMBING I : DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

| Tanggal    | Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan                                                                                   | Paraf pembimbing                                                                      |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 09-10-2021 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Menyerahkan SK Pembimbing</li><li>- Revisi Cover</li><li>- Susun BAB IV</li></ul>          |    |
| 20-10-2021 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Revisi BAB II</li><li>- Konfirmasi ke Pembimbing 2</li></ul>                               |    |
| 13-12-2021 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Revisi BAB I dan BAB II</li><li>- Susun Bab III</li></ul>                                  |   |
| 14-12-2021 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Menyerahkan BAB I-V</li><li>- Menyusun Angket</li></ul>                                    |  |
| 08-05-2023 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Revisi Angket</li></ul>                                                                    |  |
| 10-05-2023 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Acc Angket</li><li>- Konfirmasi Angket ke Pembimbing 2</li><li>- Sebarkan Angket</li></ul> |  |
| 08-06-2023 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Susun Bab V dan Bab VI</li><li>- Revisi Kata Pengantar</li></ul>                           |  |

|            |                                   |                                                                                     |
|------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 20-06-2023 | - Susun BAB V-VI                  |  |
| 22-06-2023 | - Tanda Tangan Lembar Persetujuan |  |

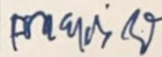
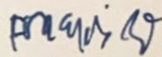
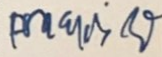
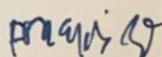
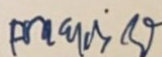
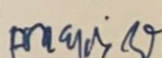
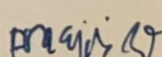
Dumai, Juni 2023  
STIA LANCANG KUNING  
Ketua Program Studi



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

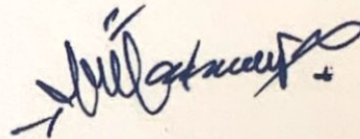
**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

**NAMA MAHASISWA** : FERISKA OKTAVIANI  
**NOMOR MAHASISWA** : 1710090811049  
**PROGRAM STUDI** : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
**JUDUL SKRIPSI** : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR KELURAHAN BUKIT TIMAH KECAMATAN  
DUMAI SELATAN KOTA DUMAI  
**NAMA PEMBIMBING I** : FARA SHALIZA, SP., M.Si

| Tanggal    | Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan                                                                          | Paraf pembimbing                                                                      |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 25-09-2021 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Menyerahkan SK Pembimbing</li><li>- Menyusun BAB IV</li></ul>                     |    |
| 09-10-2021 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Menyerahkan BAB I-IV</li></ul>                                                    |   |
| 08-11-2021 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki BAB IV</li><li>- Melengkapi BAB V</li><li>- Menyusun Kuesioner</li></ul> |  |
| 2-12-2021  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Menyusun Kuesioner</li></ul>                                                      |  |
| 22-12-2021 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Edit kuesioner</li><li>- Konsultasi dengan Pembimbing 1</li></ul>                 |  |
| 09-05-2023 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Menyerahkan BAB I-IV</li><li>- Menyusun Angket</li></ul>                          |  |
| 12-05-2023 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Acc Angket</li></ul>                                                              |  |

|            |                                                                                                                                                 |               |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 15-06-2023 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisi BAB V dan BAB</li> <li>- Lengkapi Abstrak, Daftar Isi, Daftar Bagan, Daftar Lampiran</li> </ul> | <i>Pratiy</i> |
| 21-06-2023 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tanda Tangan Lembar Persetujuan</li> </ul>                                                             | <i>Pratiy</i> |

Dumai, Juni 2023  
STIA LANCANG KUNING  
Ketua Program Studi



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

## RIWAYAT HIDUP



**FERISKA OKTAVIANI**, Dilahirkan di Kota Dumai tepatnya di Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan pada hari kamis tanggal 29 Oktober 1998. Anak Pertama dari tiga bersaudara pasangan dari Bapak Nurdin dan Ibu Ida Royani. Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar di SDN 016 Bukit Timah di Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai pada tahun 2004. Pada tahun 2010 peneliti melanjutkan Pendidikan di SMP YKPP Dumai Kecamatan Dumai Selatan dan tamat pada tahun 2013, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA YKPP Dumai pada tahun 2013 dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2017 peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi, tepatnya di STIA Lancang Kuning Kota Dumai jurusan Administrasi Negara. Peneliti menyelesaikan kuliah strata satu (S1) pada tahun 2023.

Dumai, 28 Juni 2023

Yang membuat

**FERISKA OKTAVIANI**