

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya.

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta

sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Di bidang pemerintahan tidaklah kalah pentingnya masalah pelayanan itu, bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat Pegawai Pemerintah.

Untuk mencapai tujuan nasional diperlukan pegawai negeri sipil yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, maka untuk itu diperlukan sistem pelayanan yang baik sehingga nantinya dalam menjalankan tugas pemerintahan tidak ada keluhan terhadap kinerja yang dilakukan oleh organisasi pemerintahan seperti panjangnya jalur birokrasi, Sudah diketahui bahwa pelayanan masyarakat merupakan masalah pokok bagi instansi pemerintahan yang merupakan unit terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelaksanaan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara

dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu :

1. Pelayanan barang

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c. Pengadaan dan penyaluran publik yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi kesediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2. Pelayanan jasa

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah.
- b. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruh bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi visi negara yang ditetapkan dalam perundang-undangan.

3. Pelayanan Administratif

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- b. Tindakan administratif oleh instansi pemerintah diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non-perizinan merupakan keputusan administrasi pemerintah.

Penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, peran pemerintah sebagai daerah otonom penyelenggara bagi pemenuhan kebutuhan masyarakatnya melalui berbagai pelayanan yang diberikan diatur dengan Undang-Undang. Sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pada Pasal 6 sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah

Daerah yaitu” Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Prinsip otonomi daerah lahir karena berkeyakinan bahwa tidak semua urusan mengenai kepentingan masyarakat dapat dilaksanakan oleh pemerintah Pusat, ada urusan-urusan pemerintahan yang lebih baik dan efektif jika dilakukan oleh daerah dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dipahami bahwa otonomi daerah sebagai bagian upaya-upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat daerah secara lebih baik dan efisien.

Kelurahan merupakan salah satu bagian dari instansi pemerintah yang berkedudukan diwilayah kecamatan, dalam konteks otonomi daerah diindonesia, kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Kelurahan dapat dinyatakan sebagai sentra pelayanan publik yang mengurus segala keperluan warga terkait dengan administrasi kependudukan.

Pembangunan masyarakat ditingkat kelurahan merupakan bagian integrasi dari pembangunan nasional yang ditujukan pada pemerataan hasil pembangunan nasional yang dilakukan bangsa indonesia. Berdasarkan Peraturan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah terdapat pada Pasal 229 yang menjelaskan bahwa Kelurahan dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah.

Keberadaan Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sebagai organisasi yang memberikan pelayanan kependudukan, dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Walikota Kota Dumai, yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai.

Berdasarkan Peraturan Walikota Kota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 Tentang kepedudukan susunan organisasi tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan dan kelurahan. Kemudian sebagaimana dimaksud pada pasal 15 ayat 3 huruf a, Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai berfungsi sebagai berikut:

1. Pemberdayaan Masyarakat
2. Pelayanan Masyarakat
3. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
4. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas

Dilihat dari tugas dan fungsi Kelurahan diatas jelas sekali bahwa pelayanan administrasi merupakan salah satu kegiatan kerja yang terpenting yang harus dilaksanakan oleh Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai merupakan salah satu birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimana wilayah kerja Kantor Kelurahan Bukit Timah Dumai Selatan Kota Dumai memiliki 15 Rukun Tetangga (RT) dengan jumlah penduduk sebanyak 6.542 jiwa, yang terdiri

dari 1.797 KK antara lain 3.373 laki-laki dan 3.169 perempuan pada tahun 2020.

Salah satu visi dari Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai adalah Mewujudkan Kepemerintahan yang baik melalui pelayanan terhadap masyarakat di Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sedangkan misi dari Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai adalah meningkatkan efesiensi efektivitas penyelenggaraan tugas pegawai Kelurahan serta meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Maka tidak lepas dari sumber daya manusia yang dimiliki dalam meningkatkan ketrampilan seperti keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Adapun jenis pelayanan dan persyaratan di Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat pada tabel I.1 dibawah ini

Tabel I.1
Syarat-syarat dalam pengurusan pelayanan pada Kantor Kelurahan
Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan
1	Surat pengantar KK	-Surat pengantar RT - Fotocopy surat nikah - Fotocopy ijazah - Fotocopy akta kelahiran
2	Surat pengantar KTP	-Surat pengantar RT -Pas photo ukuran 3x4 = 2 lembar -Fotocopy KK -KTP yang lama asli dan fotocopy
3	AKTE Kelahiran	- Surat pengantar RT - Fotocopy kartu keluarga 2 rangkap - Fotocopy KTP orang tua masing- masing 2 rangkap - Fotocopy surat nikah 2 rangkap -Pengantar bidan yang asli dan fotocopy
4	Pengantar Nikah	-Surat pengantar RT - Fotocopy KK 2 rangkap - Fotocopy KTP - Pas foto ukuran 3x4 = 2 lembar - Pas foto calon ukuran 3x4 = 1 lembar
5	Surat Pindah Keluar	-Surat pengantar RT -KK asli dan fotocopy -KTP asli dan fotocopy -Pas foto ukuran 3x4 = 4 lembar -Alamat tujuan pindah
6	Surat Keterangan Usaha	-Surat pengantar RT - Fotocopy KK dan KTP -Fotocopy Anggunan -Letak usaha di Kelurahan Bukit Timah
7	Surat Kematian	-Surat pengantar RT -Fotocopy KK dan KTP -Fotocopy KTP 2 orang saksi -Fotocopy surat keterangan kematian dari rumah sakit
8	SKCK	- Surat pengantar RT - Fotocopy KK
9	Surat Keterangan Ahli Waris / Kuasa Ahli Waris	- Pengantar RT -Foto copy KK -Foto copy KTP masing-masing ahli waris -Foto copy KTP 2 orang saksi -Foto copy surat kematian (bagi yang sudah meninggal)
10	Surat Keterangan Tidak Mampu	-Surat pengantar RT -Fotocopy KTP dan KK Orang tua
11	Surat Keterangan BBM	- Surat pengantar RT - Fotocopy KK dan KTP
12	Penambahan Anggota Keluarga	-Surat pengantar RT -KK asli dan fotocopy -Surat pengantar bidan asli dan fotocopy

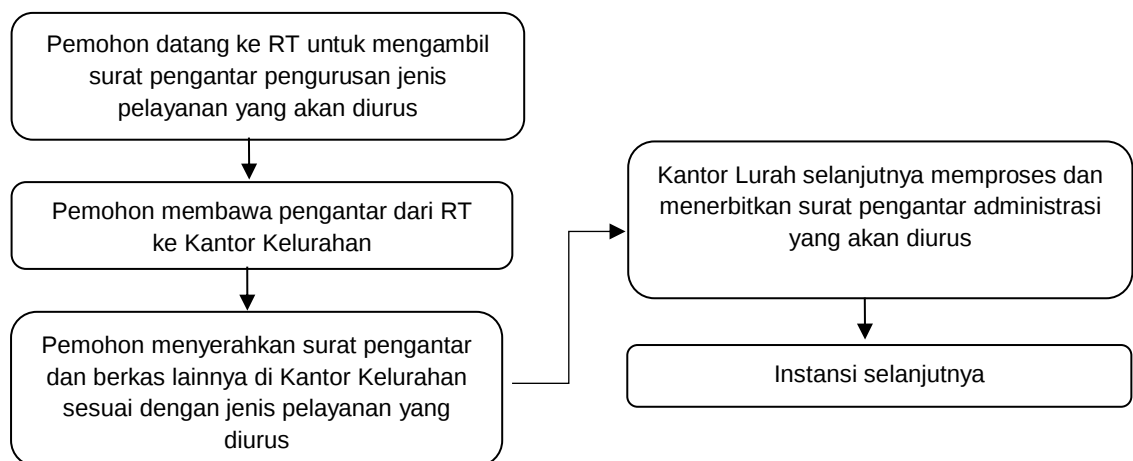
Sumber Data :Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan
Kota Dumai Tahun 2021

Berdasarkan tabel I.1 dapat diketahui bahwa setiap pengurusan pelayanan Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai memiliki persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pengurusan pelayanan yang dibutuhkan sehingga lebih mudah dalam melengkapai persyaratannya.

Berdasarkan jenis dan syarat pelayanan sebagaimana yang dapat dilihat diatas bahwa pelayanan dikantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai memiliki tahapan-tahapan yang harus diikuti.

Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan tentang Standar Operasional Prosedur Pengurusan pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dilaksanakan sesuai dengan alur mekanisme proses pengurusan pelayanan yang penulis dapatkan dapat di ilustrasikan pada bagan sebagai berikut :

Bagan 1.1
Alur Pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan
Dumai Selatan Kota Dumai



Sumber data: Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan
Kota Dumai tahun 2021

Adanya alur pelayanan pada bagan diatas menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai untuk menghindari agar tidak mengalami kesalahan. Selain itu masyarakat harus memenuhi persyaratan sebelum melakukan pengurusan pelayanan. Adapun jumlah pelayanan yang diselenggarakan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai antara lain :

Tabel I.2
Jumlah Pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan
Dumai Selatan Kota Dumai tahun 2018-2020

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan		
		Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
1	Surat pengantar KK	62	31	38
2	Surat pengantar KTP	216	96	65
3	AKTE Kelahiran	35	37	47
4	Pengantar Nikah	128	134	135
5	Surat Pindah Keluar	86	79	62
6	Surat Keterangan Usaha	42	30	31
7	Surat Kematian	30	21	26
8	SKCK	7	8	9
9	Surat Keterangan Ahli Waris / Kuasa Ahli Waris	20	16	13
10	Surat Keterangan Tidak Mampu	55	35	70
11	Surat Keterangan BBM	85	75	87
12	Penambahan Anggota Keluarga	27	48	44
JUMLAH		793	610	627

Sumber Data: Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan
Kota Dumai Tahun 2021

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai pada dua tahun terakhir yaitu 2018-2019 mengalami Kenaikan, Sedangkan pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan. Jumlah pelayanan pada tahun 2018 total pelayanan sebanyak 793, jumlah pelayanan pada tahun 2019 total pelayanan sebanyak 610 sedangkan jumlah pelayanan pada tahun 2020 mengalami kenaikan dengan total 627.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis, Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai masih belum terlaksananya keterbukaan informasi mengenai jadwal waktu yang telah ditetapkan, berdasarkan surat edaran Gubernur Riau Nomor 800/BKD-khk/28.04 tahun 2014 tentang pelaksanaan hari jam kerja dilingkungan pemerintahan Provinsi Riau, maka waktu dan jam kerja pegawai Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari tabel 1.3 dibawah ini :

Tabel 1.3
Waktu dan Jam Kerja Pegawai
Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

No	Hari	Jam Masuk Pegawai	Jam Istirahat	Jam Pulang Pegawai
1.	Senin	08:00	12.00-13.00	16:00
2.	Selasa	08:00	12.00-13.00	16:00
3.	Rabu	08:00	12.00-13.00	16:00
4.	Kamis	08:00	12.00-13.00	16:00
5.	Jum'at	08:00	11.30-13.30	16:30

Sumber data : Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan
Kota Dumai Tahun 2021

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat dijelaskan bahwa waktu dan jam kerja pegawai yang sudah ditetapkan yaitu mulai hari senin sampai dengan jumat. Untuk waktu kerja pegawai masuk pada jam 08.00 WIB dan pada waktu jam masuk kerja tersebut jam pelayanan dimulai, dan pelayanan berakhir pada jam 16.00 WIB.

Tabel 1.4
Absen Pegawai dan Staff Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan
Dumai Selatan Kota Dumai

Hari dan Tanggal	Masuk	Pulang
Senin, 7 Desember 2020	08.00 – 08.40 (7 Orang)	14.00-15.00 (Seluruh Pegawai dan Honorer)
Rabu, 16 Desember 2020	08.25-08.35 (5 Orang)	14.25-15.25 (Seluruh Pegawai dan Honorer)
Kamis, 17 Desember 2020	08.25-09.00 (8 Orang)	13.30-14.50 (Seluruh Pegawai dan Honorer)
Jumat, 1 Januari 2021	08.30-09.00 (4 Orang)	15.30-16.00 (Seluruh Pegawai dan Honorer)
Senin, 11 Januari 2021	08.30-09.15 (3 Orang)	13.50-14.50 (Seluruh Pegawai dan Honorer)

Sumber data : Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan
Kota Dumai Tahun 2021

Adapun penulis menemukan hasil observasi dilapangan pada Bulan Desember Tahun 2020 untuk waktu jam kerja pegawai masih ditemukan adanya pegawai yang datang terlambat, yang seharusnya datang jam 8.00 WIB namun terjadi keterlambatan pada pukul 8.35 WIB sehingga masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan, dan penulis juga melakukan wawancara kepada salah satu masyarakat yang sedang menunggu di ruang tunggu yang bernama pak Ridwan

mengatakan bahwa ia telah menunggu salah satu pegawai pengurusan pelayanan yang diinginkan nya.

Selain itu, Sesuai dengan dasar hukum Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 130 tahun 2018. Namun Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai masih menimbulkan ketidaksesuaian dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 130 tahun 2018 Pasal 3 Bahwa kegiatan pembangunan sarana dan prasarana kelurahan digunakan untuk membiayai pelayanan sosial dasar yang berdampak langsung pada meningkatnya kualitas hidup masyarakat.

Untuk memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, fasilitas penting ini tidak semua kantor itu memiliki kondisi sedia kala kenyataan yang baik semua, tetapi ada beberapa fasilitas yang kenyataan nya masih dalam kondisi yang kurang baik/rusak, sehingga pelaksanaan pelayanan tidak sesuai harapan. Untuk melihat kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam memudahkan proses pelayanan, karena fasilitas menjadi sumber utama bagi pendukung terselesainya pelayanan. Fasilitas sarana dan prasarana Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat pada tabel I.5 dibawah ini :

Tabel I.5
Sarana Dan Prasarana Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah
Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah persediaan	Kondisi	
			Baik	Rusak
1.	Komputer	3	3	-
2.	Kipas Angin	3	2	1
3.	Televisi	2	2	-
4.	Printer	3	1	2
5.	AC	2	2	-
6.	Lemari Kabinet	9	9	-
7.	Kursi Tunggu	8	8	-
8.	Meja Kerja	10	10	-
9.	Kursi Kerja	10	8	2
10	Meja Komputer	3	3	-
11	Kursi Komputer	3	3	-
Prasarana Kantor				
11.	Gedung	1	1	-
12.	Toilet	2	2	-
13.	Parkir	1	1	-
14.	Ruang Lurah	1	1	-
15	Ruang Sekel	1	1	-
16	Ruang Trantib	1	1	-
17.	Ruang Tunggu	-	-	-

Sumber data: Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan
Kota Dumai Tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas bertolak belakang dengan salah satu misi Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai mengenai sarana dan prasarana yang ada, terlihat dengan masih kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia seperti kurangnya printer yang tidak sinkron dengan jumlah yang ada pada kantor tersebut akan mengakibatkan lambat menyelesaikan pengurusan pelayanan sehingga masyarakat mengalami antrian. Bahkan Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan tidak adanya ruang tunggu untuk masyarakat yang sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Dalam hal ini kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak efektif karena kurangnya sarana dan prasarana yang berfungsi mempercepat pelayanan setiap pengurusan yang dibutuhkan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dikemukakan di atas, penulis menemukan beberapa gejala masalah antara lain :

1. 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 .
2. Masih ditemukan beberapa sarana dan prasarana Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam kondisi rusak.

Berdasarkan gejala masalah yang ditemukan pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai maka penulis merumuskan masalah pokok penelitian ini yaitu:

“Bagaimana Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1) Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Standar pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat Standar pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

2) Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan dan informasi kepada pihak Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai agar dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan pada masa yang akan datang.
- b. Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan dalam penerapan Ilmu Administrasi khususnya ilmu manajemen pelayanan.
- c. Dapat dijadikan acuan pemerintah daerah dalam peningkatan pelayanan ke masyarakat.