

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

Pelayanan diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu keperluan masyarakat yang beberapa hal beberapa hal belum berjalan sebagaimana yang diharapkan. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok pegawai, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat dan dapat diharapkan untuk lebih berperan aktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Kelurahan Bukit Timah sebagai organisasi publik yang salah satu tugasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk tercapainya tujuan pembentukan organisasi tersebut diperlukan adanya kegiatan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang transparansi, sederhana, tcepat waktu, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik.

Keberhasilan Kantor Kelurahan Bukit Timah didalam memberikan pelayanan publik kepada pemohon yang mengurus keperluannya, pada kelangsungannya dituntut tersedianya para pegawai yang memiliki kemampuan didalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan pelayanan publik tersebut, maka pemahaman dan pengetahuan pegawai untuk melayani pemohon merupakan kunci keberhasilan pelayanan publik.

Terwujudnya pelayanan publik yang baik adalah kehendak semua orang, karena pelayanan yang baik menunjukkan organisasi yang baik yang dilimpahkan wewenang untuk melayani masyarakat. Kantor Kelurahan Bukit Timah diberi wewenang sebagai melayani masyarakat daerah setempat guna kepentingan masyarakat, dan masyarakat sebagai pihak yang dilayani mendapat suatu pelayanan yang memuaskan dari pegawai Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

A. Deskripsi Responden

Penelitian yang penulis lakukan terhadap standar pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai didasarkan pada kenyataan yang ada bahwa Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sebagai salah satu unit pelayanan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Dalam melihat standar pelayanan publik, maka penulis perlu menguraikan secara singkat tentang identitas responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana latar belakang responden yang dijadikan objek penelitian ini. Adapun jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 75 orang yang terdiri dari 9 orang pegawai dan 66 orang masyarakat yang menerima pelayanan.

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Bila dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, pada umumnya responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak bila dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin perempuan. Hal ini dapat dilihat dari komposisi jenis kelamin responden pada tabel V.1 berikut ini:

Tabel V.1
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	6	39	45	60
2	Perempuan	3	27	30	40
Jumlah		9	66	75	100

Sumber Data: Hasil Data Olahan Angket, 2021

Berdasarkan table V.1 diatas dapat dijelaskan responden penelitian berjenis kelamin laki-laki lebih besar dari jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 45 orang (60%), terdiri dari 6 orang pegawai dan 39 orang responden dari masyarakat. Sedangkan responden perempuan sebanyak 30 orang (40%), terdiri dari 3 orang pegawai dan 27 orang responden dari masyarakat.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Responden penelitian ini dapat diklasifikasikan berdasarkan tingkat umur, adapun rentang umur responden adalah umur 18 tahun sampai 60 tahun. Untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat umur responden dijadikan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.2
Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase (%)
1	18-20	-	14	14	18,66
2	21-30	4	36	40	53,33
3	31-40	3	5	8	10,66
4	41-50	1	6	7	9,33
5	51-60	1	5	6	8
Jumlah		9	66	75	100

Sumber Data: Hasil Data Olahan Angket, 2021

Dari table V.2 diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berdasarkan tingkat umur berada pada usia 21-30 tahun sebanyak 40 orang (53,33%), yang berada pada usia 18-20 tahun sebanyak 14 orang (18,66%), yang berada pada usia 31-40 sebanyak 8 orang (10,66%), yang berada pada usia 41-50 tahun sebanyak 7 orang (9,33%), dan tingkatan usia 51-60 tahun sebanyak 6 orang (8%).

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan pendidikan menjadi salah satu tolak ukur bagi setiap penelitian, dimana dengan pendidikan akan mempermudah peneliti dalam mencari jawaban yang dibutuhkan baik melalui angket atau wawancara. Selain itu juga individu dengan tingkat pendidikan relative tinggi biasanya akan lebih mudah untuk memahami beban kerja yang menjadi tanggung

jawab bila dibandingkan dengan individu yang berpendidikan relatif rendah.

Latar belakang pendidikan pula yang akan memberikan bantuan untuk mengatasi berbagai kendala atau masalah yang dihadapi dalam melaksanakan pekerjaan atau memberikan pelayanan kepada masyarakat. Responden penelitian ini dapat diklasifikasikan berdasarkan tingkat pendidikan, untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan dalam penelitian penulis dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel V.3
Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Pegawai	Honorer	Masyarakat	Jumlah	Persentase (%)
1	Strata 2 (S2)	-	-	3	3	4
2	Strata 1 (S1)	5	-	8	13	17,33
3	DIII	1	-	6	7	9,33
4	SMA	-	3	42	45	60
5	SMP	-	-	7	7	9,33
Jumlah		6	3	66	75	100

Sumber Data: Hasil Data Olahan Angket, 2021

Dari tabel V.3 diatas, terlihat bahwa yang dijadikan responden dalam penelitian ini, masyarakat yang tamatan SMP sebanyak 7 orang (9,33%), tamatan SMA untuk pegawai sebanyak 3 orang dan masyarakat nya sebanyak 42 orang dengan jumlah sebanyak 45 orang (60%), tamatan DIII untuk pegawai sebanyak 1 orang dan masyarakat nya sebanyak 6

orang dengan jumlah sebanyak 7 orang (9,33%) dan tamatan Strata 1 (S1) untuk pegawai nya sebanyak 5 orang, dan masyarakat nya sebanyak 8 orang dengan jumlah nya sebanyak 13 orang (17,33%), tamatan Strata 2 (S2) untuk masyarakat sebanyak 3 orang dengan jumlah nya sebanyak 3 orang (4%).

B. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang punya kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang telah diberikan oleh pemerintah merupakan upaya untuk menjawab permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, Karena pada dasarnya tugas maupun kewajiban utama pemerintah baik pusat maupun daerah adalah untuk melayani masyarakat. Kegiatan organisasi publik sebagai organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, tuntutan ketersediaan pegawai yang memiliki kemampuan dasar menjadi keharusan pada saat melakukan penempatan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, sebab ketidaksesuaian antara pelayanan dengan beban kerja akan dapat berakibat pada keterlambatan dan ketidakmampuan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Masyarakat dikatakan konsumen adalah orang yang saling membutuhkan dan memakai barang dan jasa yang tersedia di dalam

masyarakat, sama-sama ingin membutuhkan sebuah pelayanan yang diinginkan, jadi masyarakat dan konsumen itu sama-sama membutuhkan pelayanan. Standar pelayanan dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai suatu tolak ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pengguna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipenuhi kebutuhannya.

Standar pelayanan publik tersebut dilaksanakan oleh setiap unit kepada pelayanan sebagai tolak ukur dalam pelaksanaan layanan kepada masyarakat, juga sangat penting untuk diketahui oleh penerima pelayanan yang berfungsi sebagai kontrol dalam setiap pelayanannya. sesuai dengan hal tersebut maka penulis menggunakan pendapat Mahmudi sebagai teori yang mengatakan enam indikator standar pelayanan publik, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tata cara kerja atau cara menjalankan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat. Hal ini diterapkan guna menjamin kepuasan masyarakat dan kenyamanan pelayanan yang diberikan. Setiap pegawai Kantor Kelurahan Pelintung harus memiliki kemauan untuk memberikan kemudahan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat sehingga masyarakat tersebut dapat memperoleh pelayanan dengan mudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Pada indikator prosedur pelayanan terdapat 3 (tiga) sub indikator, yaitu:

- a. Adanya prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit menjadi sarana penting untuk mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Prosedur dan tata cara pelayanan yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar masyarakat yang melakukan pelayanan mendapatkan kemudahan dan dengan adanya prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai akan memperlancar dan mempermudah dalam melakukan kegiatan pelayanan.

- b. Adanya persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

Persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, apabila informasi tentang prosedur pelayanan telah jelas maka masyarakat dapat mengetahui apa saja persyaratan untuk memperoleh pelayanan dan masyarakat dapat melengkapi

persyaratan yang telah ditentukan, sehingga pegawai Kelurahan dan masyarakat dapat dimudahkan dalam memberi dan menerima pelayanan dengan adanya kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang berkaitan dengan proses pelayanan

- c. Adanya kesesuaian tata cara pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

Kesesuaian tata cara pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. merupakan hal yang penting untuk menciptakan pelayanan yang baik. Prosedur dan tata cara pelayanan yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar masyarakat yang melakukan pelayanan mendapatkan kemudahan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Dengan adanya prosedur pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka diharapkan kegiatan pelayanan akan berjalan dengan baik.

Untuk melihat kejelasan indikator prosedur pelayanan yang ada pada Kantor Kelurahan Bukit Timah dapat dilihat pada tabel V.4 sebagai berikut:

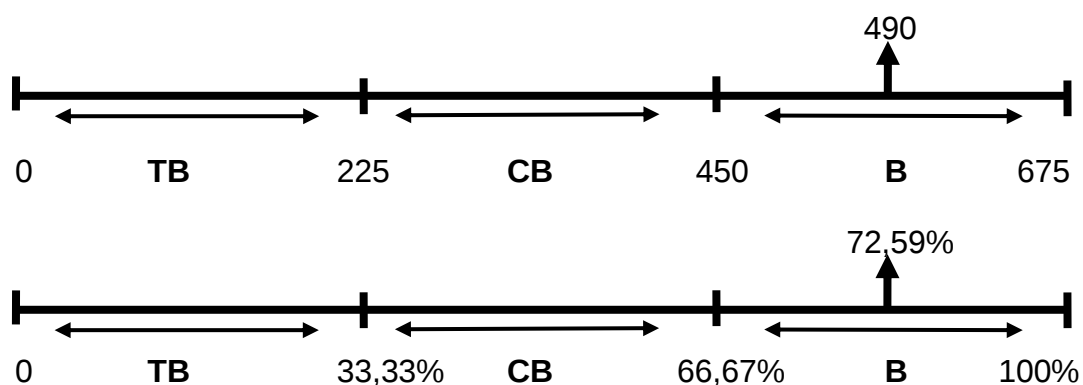
Tabel V.4
Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP).	168
2	Adanya pemahaman pegawai atas prosedur pelayanan.	158
3	Adanya kesesuaian tata cara pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.	164
Jumlah		490

Sumber Data: Hasil Data Olahan Angket, 2021

Berdasarkan Tabel V.4 responden di atas, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan dalam Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dikategorikan Baik. Kenyataan ini terbukti dari skor yang diperoleh 490.

Dari kriteria yang telah ditetapkan apabila diintreprestasikan nilai diatas berada pada kategori Baik, secara kontinum dapat dilihat sebagai berikut:



Berdasarkan kontinum diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang prosedur Pelayanan Pada Kantor Kantor Kelurahan Bukit Timah berada pada rentang 451-675 sehingga skor 490 dikategorikan Baik dengan persentase 72,59%.

2. Waktu Penyelesaian

Kepastian pelaksanaan pelayanan merupakan salah satu hal yang menjadi perhatian pada pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Hal ini sangat dibutuhkan masyarakat akan adanya kepastian waktu pelayanan agar dalam proses pelayanan pegawai kelurahan dapat memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu. Selain itu pegawai kelurahan dituntut untuk dapat konsisten dengan jadwal jam kerja sehingga jadwal pelayanan dapat sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku, dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat menerima pelayanan dengan cepat dan tepat. Pada indikator waktu penyelesaian terdapat tiga (3) sub indikator, yaitu:

- a. Adanya kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
Kepastian waktu pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai merupakan hal yang penting untuk menciptakan pelayanan yang baik dan tepat waktu. Apabila kepastian waktu pelayanan telah jelas pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai maka masyarakat dapat mengetahui berapa lama waktu untuk memperoleh pelayanan,

sehingga pegawai kelurahan dan masyarakat dapat dimudahkan dalam memberi dan menerima pelayanan dengan adanya kepastian waktu pelayanan tersebut.

b. Adanya keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan

Keterbukaan waktu penyelesaian pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai merupakan hal yang sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang baik dan tepat waktu. Apabila keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan telah jelas maka masyarakat dapat mengetahui berapa lama waktu untuk memperoleh pelayanan, sehingga pegawai kelurahan dan masyarakat dapat dimudahkan dalam memberi dan menerima pelayanan dengan adanya kepastian waktu pelayanan tersebut.

c. Adanya kesesuaian waktu penyelesaian dengan standar waktu pelayanan

Penyelesaian proses pelayanan yang tepat waktu dibutuhkan pegawai kelurahan yang baik dan mampu dalam mengerjakan serta menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai pegawai Kelurahan Bukit Timah harus bisa bekerja sesuai aturan jam kerja yang berlaku karena hal tersebut mempengaruhi jumlah masyarakat yang dilayani setiap harinya. Dengan adanya kesesuaian waktu penyelesaian dengan standar waktu pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat mempermudah dalam melakukan pengurusan pelayanan.

Untuk melihat kejelasan indikator waktu penyelesaian yang ada pada Kantor Kelurahan Bukit Timah pada tabel V.5 sebagai berikut:

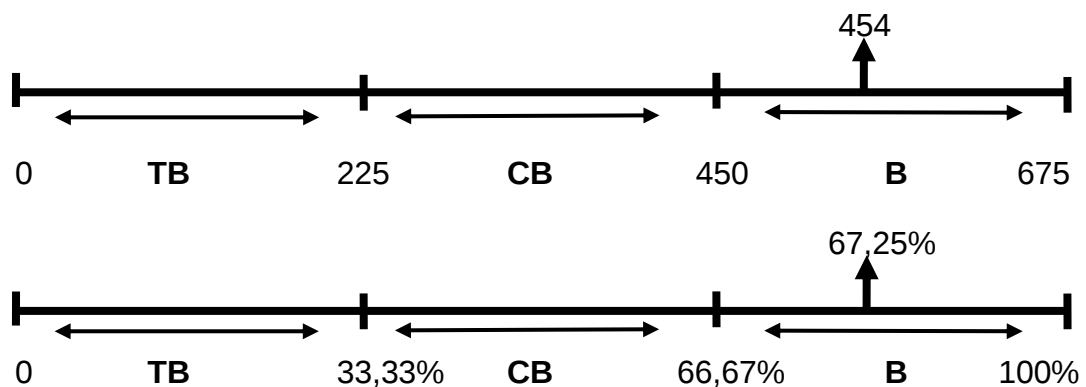
Tabel V.5
Tanggapan Responden Tentang Waktu Penyelesaian

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	157
2	Adanya kesesuaian waktu penyelesaian dengan standar waktu pelayanan.	153
3	Adanya kebijakan tertentu dalam pelayanan yang melebihi batas waktu yang telah ditetapkan	144
Jumlah		454

Sumber Data: Hasil Data Olahan Angket, 2021

Berdasarkan Tabel V.5 responden di atas, dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian dalam Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah dapat dikategorikan Baik. Kenyataan ini terbukti dari skor yang diperoleh 454.

Dari kriteria yang telah ditetapkan apabila diinterprestasikan nilai diatas berada pada kategori baik, secara kontinum dapat dilihat sebagai berikut:



Berdasarkan kontinum diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang waktu penyelesaian Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai berada pada rentang 451-675 sehingga skor 454 dikategorikan Baik dengan persentase 67,25%.

3. Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan merupakan salah satu hal yang menjadi perhatian pada pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Hal ini sangat dibutuhkan masyarakat karena biaya yang dapat diakses mempengaruhi kepuasan masyarakat, selain itu pegawai kelurahan dituntut agar dapat konsisten terhadap pemungutan biaya retribusi pelayanan agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dapat dilakukan dengan baik dan biaya yang terjangkau. Pada indikator biaya pelayanan terdapat 3 (tiga) sub indikator, yaitu:

a. Adanya standar biaya yang sudah ditetapkan

Standar biaya yang sudah ditetapkan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai hendaknya dapat diketahui dengan jelas oleh pegawai kelurahan dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat menyiapkan biayanya dan jenis pelayanan apa saja yang harus dibayar setelah menerima pelayanan. Dengan adanya standar biaya yang sudah ditetapkan Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota

Dumai bisa dijadikan pedoman bagi masyarakat saat melakukan proses pelayanan yang dibutuhkan.

- b. Adanya kesesuaian biaya yang dibebankan kepada masyarakat berpedoman pada ketentuan yang telah ditetapkan

Penetapan biaya yang dibebankan kepada masyarakat harus didasari dengan ketentuan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan. Dengan adanya ketentuan yang dibebankan kepada masyarakat dalam proses pelayanan seharusnya dapat dilaksanakan dengan baik oleh pegawai kelurahan sehingga ketentuan yang telah ditetapkan tersebut dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat pada saat melakukan proses pelayanan yang dibutuhkan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

- c. Adanya kejelasan biaya/tarif pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat

Kejelasan biaya yang dibebankan kepada masyarakat hendaknya dapat dipahami dengan jelas bahwa ada beberapa jenis pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat sehingga masyarakat hendaknya dapat menyiapkan biaya yang harus dibayar setelah menerima pelayanan. Selain itu, kejelasan biaya sangat dibutuhkan didalam melakukan pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai untuk menghindari kesimpang siuran biaya yang harus dibayar oleh penerima

pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Untuk melihat kejelasan indikator biaya pelayanan yang ada pada Kantor Kelurahan Bukit Timah dapat dilihat pada tabel V.6 sebagai berikut:

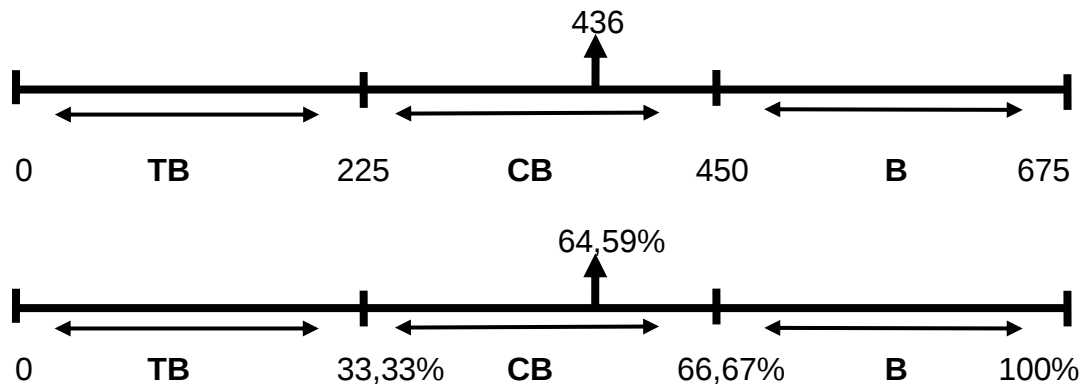
Tabel V.6
Tanggapan Responden Tentang Biaya Pelayanan

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kejelasan biaya/tarif pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat.	133
2	Adanya kesesuaian biaya yang dibebankan kepada masyarakat berpedoman pada ketentuan yang telah ditetapkan.	153
3	Adanya kesesuaian biaya dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.	150
Jumlah		436

Sumber Data: Hasil Data Olahan Angket, 2021

Berdasarkan Tabel V.6 responden di atas, dapat disimpulkan bahwa Biaya Pelayanan dalam Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dikategorikan Cukup Baik. Kenyataan ini terbukti dari skor yang diperoleh 436.

Dari kriteria yang telah ditetapkan apabila diinterprestasikan nilai diatas berada pada kategori Cukup Baik, secara kontinum dapat dilihat sebagai berikut:



Berdasarkan kontinum diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang biaya pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai berada pada rentang 226-450 sehingga skor 436 dikategorikan Cukup Baik dengan persentase 64,59%.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan di Kantor Kelurahan Bukit Timah dapat dikatakan bermutu apabila pegawai kelurahan mampu memberikan pelayanan yang baik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pada indikator produk pelayanan terdapat 3 (tiga) sub indikator, yaitu:

- a. Adanya jenis pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat
 Dengan adanya jenis pelayanan yang terdapat pada Kantor Kelurahan Bukit Timah maka pegawai Kelurahan Bukit Timah harus bisa memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan mendapatkan hasil yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

- b. Adanya proses dan produk pelayanan publik yang diterima sesuai dengan kepastian hukum.

Proses dan produk pelayanan publik yang diterima sesuai dengan kepastian hukum, sebuah dokumen yang diterbitkan pegawai Kelurahan Bukit Timah harus sesuai ketentuan yang telah ditetapkan dan dapat dipertanggung jawabkan atas isi-isi dokumen. Agar proses pengurusan dokumen bisa berjalan dengan baik dan agar masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

- c. Adanya hasil produk pelayanan yang diterbitkan benar, tepat dan sah.

Dengan adanya pelayanan di Kantor Kelurahan Bukit Timah pegawai kelurahan dituntut untuk mengeluarkan dokumen yang benar dan valid, sebelum dokumen ini diterbitkan sebaiknya diteliti terlebih dahulu sehingga dokumen yang diterbitkan di Kantor Kelurahan Bukit Timah sesuai dengan peraturan yang berlaku, setiap dokumen yang diterbitkan itu harus valid dan juga harus dapat dipertanggungjawabkan di kemudian hari sehingga masyarakat merasa ada jaminan atas dokumen yang diterima di Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Untuk melihat kejelasan produk pelayanan yang ada pada Kantor Kelurahan Bukit Timah dapat dilihat pada tabel V.7 sebagai berikut:

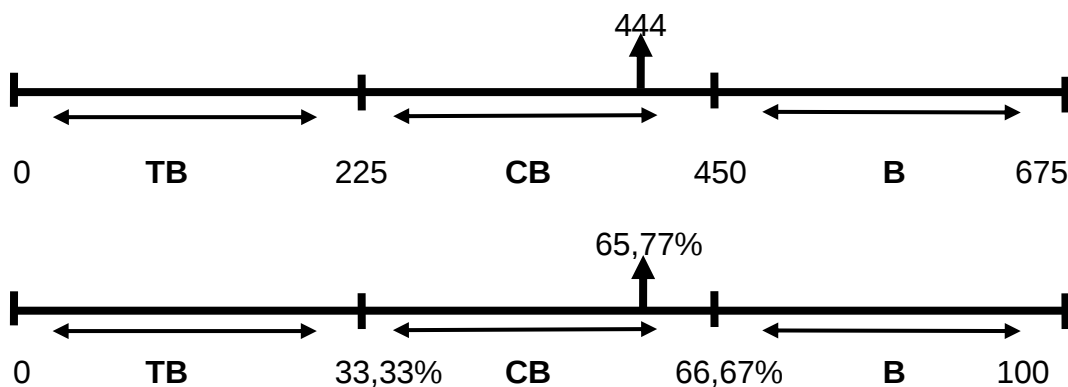
Tabel V.7
Tanggapan Responden Tentang Produk Pelayanan

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya jenis pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat	152
2	Adanya keabsahan atas dokumen yang diterbitkan.	146
3	Adanya penerbitan dokumen/layanan yang minimal dari kesalahan administrasi.	146
Jumlah		444

Sumber Data: Hasil Data Olahan Angket, 2021

Berdasarkan Tabel V.7 responden di atas, dapat disimpulkan bahwa Produk Pelayanan dalam Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah dapat dikategorikan Cukup Baik. Kenyataan ini terbukti dari skor yang diperoleh 444.

Dari kriteria yang telah ditetapkan apabila diintreprestasikan nilai diatas berada pada kategori Cukup Baik, secara kontinum dapat dilihat sebagai berikut:



Berdasarkan kontinum diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang produk pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah

Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai berada pada rentang 226-450 sehingga skor 444 dikategorikan Cukup Baik dengan persentase 65,77%.

5. Sarana dan Prasarana

Keberadaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai merupakan suatu kebutuhan mendasar dalam pemenuhan standar pelayanan. Selain itu, kelengkapan fasilitas penunjang pelayanan juga turut berperan dalam menentukan kelancaran dan kepuasan masyarakat. Demikian pula halnya dengan kondisi peralatan dan perlengkapan pelayanan turut mendukung optimalnya pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Bukit Timah. Pada indikator sarana dan prasarana terdapat 3 (tiga) sub indikator yaitu:

- a. Adanya kemampuan pegawai mengoperasikan fasilitas teknologi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat

Pegawai Kantor Kelurahan Bukit Timah dalam memberikan pelayanan yang baik harus mampu mengoperasikan fasilitas teknologi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mendukung proses pelayanan sehingga masyarakat mendapatkan hasil produk pelayanan yang benar dalam melaksanakan kegiatan surat-menyurat, dokumentasi dan pengarsipan untuk memastikan dukungan administrasi bagi kelancaran kegiatan seluruh pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

- b. Adanya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi

Ruangan pelayanan yang nyaman dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Bukit Timah sangat mendukung dalam proses pelayanan dan bisa meningkatkan proses pelayanan agar berjalan dengan baik, maka itu pegawai harus memperhatikan ruangan yang nyaman sehingga pengurusan berjalan dengan baik dan tidak ada hambatan. Ruangan yang nyaman dan fasilitas yang lengkap sangat mempengaruhi proses pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

- c. Adanya lingkungan pelayanan yang tertib dan teratur

Pelayanan publik merupakan salah satu jenis pelayanan jasa yang saat ini berada dalam iklim persaingan yang sangat ketat, sehingga masalah sarana prasarana dan kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat mendukung dan menentukan kepuasan terhadap masyarakat. Peningkatan kondisi sarana prasarana berupa penyediaan ruang/gedung, alat-alat kerja dan harus diperhatikan guna menciptakan pelayanan yang prima dan berkualitas, lingkungan yang tertib dan teratur akan membuat masyarakat merasakan kenyamanan sehingga bisa meningkatkan proses pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Untuk melihat kejelasan sarana dan prasarana yang ada pada Kantor Kelurahan Bukit Timah dapat dilihat pada tabel V.8 sebagai berikut:

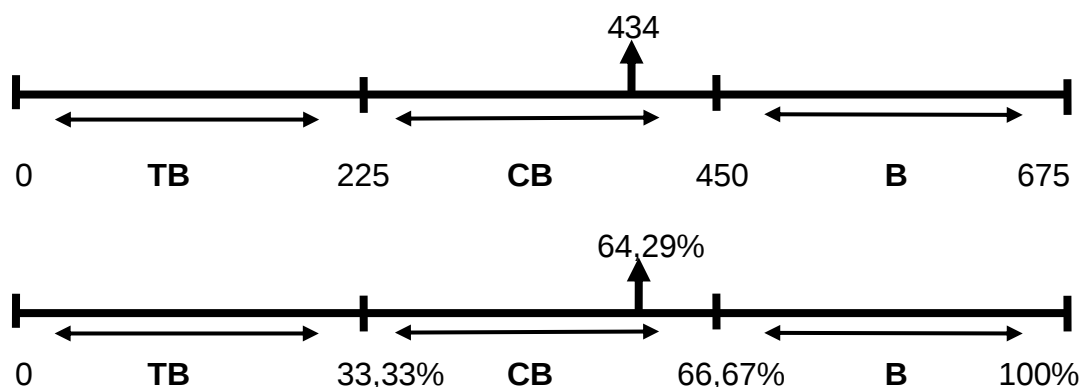
Tabel V.8
Tanggapan Responden Tentang Sarana Dan Prasarana

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan. kepada masyarakat	141
2	Adanya pegawai yang mampu mengoperasikan fasilitas teknologi. tempat parkir, ketersediaan informasi	143
3	Adanya ruangan pelayanan yang nyaman dalam memberikan pelayanan.	150
Jumlah		434

Sumber Data: Hasil Data Olahan Angket, 2021

Berdasarkan Tabel V.8 responden di atas, dapat disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana dalam Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah dapat dikategorikan Cukup Baik. Kenyataan ini terbukti dari skor yang diperoleh 434.

Dari kriteria yang telah ditetapkan apabila diinterprestasikan nilai diatas berada pada kategori Cukup Baik, secara kontinum dapat dilihat sebagai berikut :



Berdasarkan kontinum diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang sarana dan prasarana pada Kantor Kelurahan Bukit Timah berada pada rentang 226-450 sehingga skor 434 dikategorikan Cukup Baik dengan persentase 64,29%.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Pegawai Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai untuk dapat memberi pelayanan bermutu dan professional seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Tingkat kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dapat dimulai dari sikap dan tingkah laku aparat kelurahan. Kedisiplinan pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan dan adanya kemampuan serta keterampilan juga sangat menentukan terpenuhinya harapan masyarakat. Pada indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan terdapat 3 sub indikator, yaitu:

- a. Adanya keterampilan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pemahaman pelayanan pada waktu memproses permohonan masyarakat

Kemampuan pegawai di Kelurahan Bukit Timah dalam memberikan pelayanan harus bisa memahami aturan yang ada sehingga pelayanan yang maksimal bisa diberikan kepada masyarakat. Pemahaman yang baik atas aturan dalam pengurusan pelayanan dapat meningkatkan kerja yang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan administrasi pada Kantor Kelurahan Bukit Timah dapat terselesaikan dengan tepat waktu serta tidak ada masalah atau penundaan pekerjaan dan masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

- b. Adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan yang baik kepada masyarakat, didukung oleh pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepada pegawai kelurahan sesuai dengan tugas nya masing-masing agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Timah. Dalam melakukan pelayanan sangat dibutuhkan kejelasan wewenang beserta tanggung jawab pegawai dalam

melayani kepentingan masyarakat untuk pelaksanaan tugas sehari-hari pegawai.

- c. Adanya petugas dalam memberi pelayanan dengan sikap sopan dan ramah

Sikap adalah salah satu bentuk citra diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi dengan orang lain. Bersikap yang baik dan ramah adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama pekerjaan yang berhubungan dengan melayani orang lain. Keramahan juga merupakan strategi utama dalam memberikan pelayanan terutama pegawai Kantor Kelurahan Bukit Timah sebagai jajaran terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, bukan hanya tingkah laku yang baik, sopan, juga mengedepankan ekspresi wajah yang ramah kepada masyarakat, dengan sikap sopan dan ramah masyarakat akan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Untuk melihat kejelasan indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan yang ada pada Kantor Kelurahan Bukit Timah dapat dilihat pada tabel V.9 sebagai berikut:

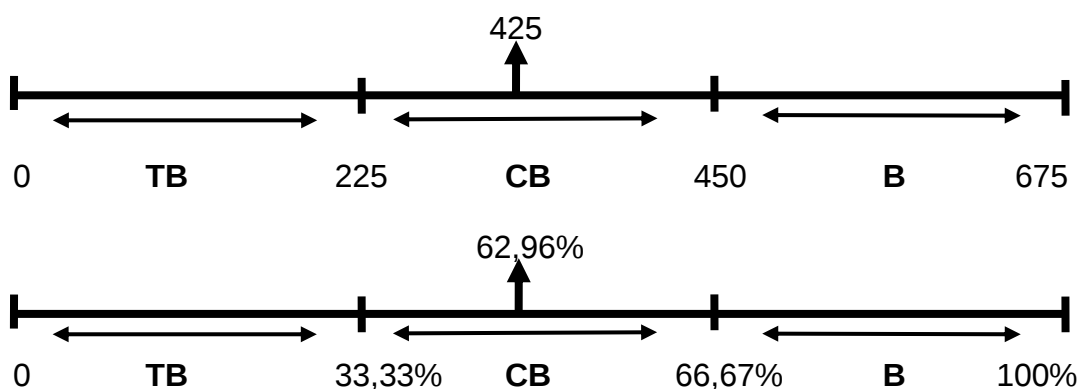
Tabel V.9
Tanggapan Responden Tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pemahaman atas aturan dalam pengurusan pelayanan.	142
2	Adanya kemampuan teknis petugas pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan pada waktu memproses pengajuan permohonan.	138
3	Adanya kemampuan sosial petugas pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan pada waktu berinteraksi dengan cara pemohon administrasi.	145
Jumlah		425

Sumber Data: Hasil Data Olahan Angket, 2021

Berdasarkan Tabel responden di atas, dapat disimpulkan bahwa petugas pemberi pelayanan dalam Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah dapat dikategorikan Cukup Baik. Kenyataan ini terbukti dari skor yang diperoleh 425.

Dari kriteria yang telah ditetapkan apabila diintegrasikan nilai diatas berada pada kategori Cukup Baik, secara kontinum dapat dilihat sebagai berikut:



Berdasarkan kontinum diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kompetensi petugas pemberi pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai berada pada rentang 226-450 sehingga skor 425 dikategorikan Cukup Baik dengan persentase 62,96%.

Secara keseluruhan hasil tanggapan responden tentang pelaksanaan standar pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai untuk enam indikator dari 75 responden dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut:

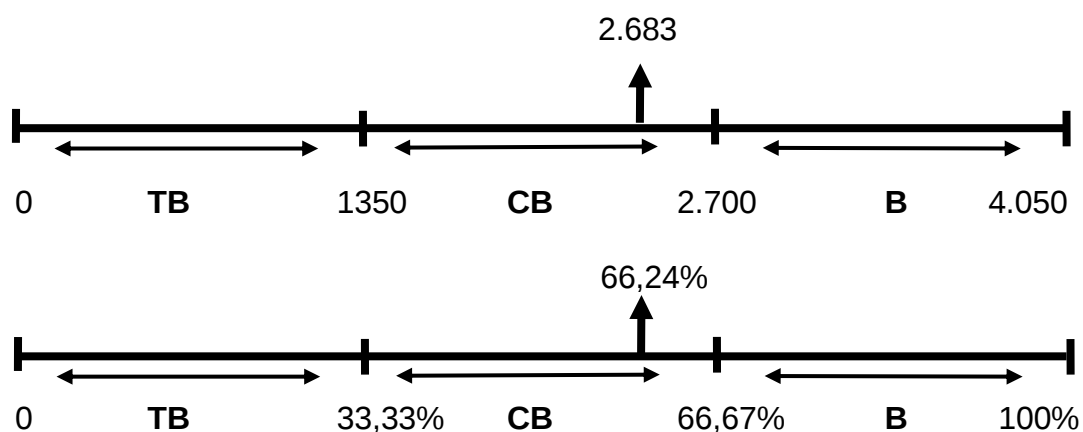
Tabel V.10
Rekapitulasi Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

No	Indikator	Jumlah Skor
1	Prosedur Pelayanan	490
2	Waktu Penyelesaian	454
3	Biaya Pelayanan	436
4	Produk Pelayanan	444
5	Sarana dan Prasarana	434
6	Kompetensi Pegawai Dalam Pemberi Pelayanan	425
Jumlah		2.683

Sumber Data: Hasil Data Olahan Angket, 2021

Berdasarkan tabel V.10 dapat dijelaskan total skor dari tanggapan responden yang dipaparkan diatas dapat dikatakan bahwa standar

pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai pada kategori Cukup Baik. Kenyataan ini terbukti dari 75 responden, hasil perhitungan skor penelitian yang dilakukan terhadap 18 sub indikator diperoleh total skor 2.683. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui kontinum berikut ini:



Berdasarkan kontinum diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kompetensi petugas pemberi pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai berada pada rentang 1.351-2.700 sehingga skor 2.683 dikategorikan Cukup Baik dengan persentase 66,24%.

C. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

Hasil penelitian berdasarkan enam indikator sebagai konsep teori yang penulis lakukan, maka dapat dibagikan bahwa standar pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang merupakan instansi yang melakukan pelayanan terhadap

masyarakat, maka perlu dilakukan pembenahan terhadap kelemahan yang dimiliki serta agar dapat memanfaatkan peluang yang akan menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pelaksanaan yang dapat dilihat terhadap apa yang dilaksanakan oleh Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat penulis bagangkan dari hasil analisis yang dilakukan, dimana terdapatnya faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan proses pelayanan kepada masyarakat antara lain:

1. Faktor Pendukung

Adapun yang menjadi faktor pendukung standar pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sebagai berikut:

- a. Adanya prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai bisa memperhatikan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat membuat masyarakat tidak merasa kesusahan dalam mendapatkan pelayanan, sehingga menimbulkan pandangan positif baik oleh masyarakat.

Dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai

Selatan Kota Dumai sudah berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.

- b. Adanya kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kepastian waktu penyelesaian merupakan hal yang diperhatikan oleh masyarakat. Setiap masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dari pegawai kelurahan. Dengan adanya kepastian waktu pelayanan yang diberikan, masyarakat dapat mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam memperoleh pelayanan yang dibutuhkan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

2. Faktor Penghambat

Selain terdapat faktor pendukung standar pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai juga terdapat penghambat. Adapun penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan standar pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai terdapat pada indikator:

- a. Terdapatnya kompetensi pegawai yang masih kurang baik dalam memberikan pelayanan.

Kompetensi pegawai dalam pelayanan sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan harus bisa memahami aturan yang ada sehingga pelayanan bisa berjalan maksimal diberikan kepada

masyarakat dan sikap adalah salah satu bentuk citra diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi dengan orang lain. Bersikap yang baik dan ramah adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama pekerjaan yang berhubungan dengan melayani orang lain.

Keramahan juga merupakan strategi utama dalam memberikan pelayanan terutama pegawai Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sebagai jajaran terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, bukan hanya tingkah laku yang baik, sopan, juga mengedepankan ekspresi wajah yang ramah kepada masyarakat, dengan sikap sopan dan ramah masyarakat akan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Bukit Timah didukung oleh pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepada pegawai kelurahan sesuai dengan tugas nya masing-masing agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

- b. Masih kurangnya ketersediaan sarana prasarana yang mendukung pelayanan.

Menunjukkan terlihat masih kurangnya sarana dan prasarana yang akan mengakibatkan lambat penyelesaian pengurusan pelayanan

sehingga banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat. 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 urusan yang dibutuhkan masyarakat. Dan dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai belum berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.