

ABSTRAK

ANALISIS PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN RATU SIMA KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

Nama : FITRA EKO MONDEV

NIM : 1910090811032

Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai merupakan salah satu bagian dari instansi pemerintahan yang berkedudukan di wilayah kecamatan, instansi kelurahan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan Berdasarkan observasi ditemukan beberapa gejala masalah antara lain: 1. Masih kurangnya kejelasan informasi tentang prosedur dan persyaratan pelayanan dalam setiap pengurusan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai 2. Masih ditemukan waktu penyelesaian pengurusan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Adapun rumusan pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu **“Bagaimana Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai?”**. Penelitian ini bertujuan: 1. Untuk mengetahui Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai 2. Untuk mengetahui Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini menurut Mahmudi (2015:224-225) yaitu: kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kenyamanan. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai/honorer serta masyarakat yang menerima pelayanan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima yaitu berjumlah 69 responden. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *sensus atau sampling jenuh* untuk pegawai dan *sampling insidental* untuk masyarakat. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, angket dan wawancara. Sedangkan analisa data menggunakan teknik statistik deskriptif dengan skala pengukuran menggunakan *rating scale*.

Hasil analisis Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dikategorikan Cukup Baik dengan total skor 3.896 (62,74%) berada pada rentang skor 2.071-4.140. Adapun faktor pendukung yaitu adanya Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan, dan adanya Tanggung Jawab. Sedangkan faktor penghambat yaitu masih kurangnya Kepastian Waktu dan masih kurangnya Tanggung Jawab.