

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

Pelayanan mengandung dua istilah yaitu melayani dan dilayani. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir (2010:27), menjelaskan pelayanan pada hakikatnya serangkaian kegiatan sebagai proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Sedangkan pelayanan umum adalah kegiatan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Menurut Hasibuan (2005:152) mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Menurut Napitupulu (2012:164) pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang,

lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Berdasarkan konsep di atas pelayanan seluruh proses kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pihak lain diharapkan dapat memuaskan, terutama berupa produk jasa yang tidak dapat dimiliki, lebih dapat dirasakan manfaatnya, dan pelanggan diharapkan ikut berperan serta dalam proses mengkonsumsi jasa.

Bambang dan Istianto (2011:106) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2017:6), tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima. Adapun kata prima atau unggul optimal menunjukan pada makna kualitas. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Menurut Mahmudi (2013:224), pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahkan kebutuhan pokok masyarakat.

2. Pelayanan umum

Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Lebih lanjut menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa 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/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2010:2), pelayanan publik adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa efisiensi pelayanan merupakan perbandingan terbaik antara input dan output dari aspek yang dapat diukur sebagai efisiensi pelayanan yakni besar kecilnya biaya dan waktu dalam pelayanannya.

Nurdjaman (2004:56), menyebutkan pelayanan berkualitas adalah pelaksanaan pelayanan yang bersifat sederhana, terbuka, lancar tepat, lengkap, wajar dan terjangkau.

Menurut Patton dalam Sinambela (2017:8), pelayanan berkualitas dapat dilakukan dengan konsep layanan sepenuh hati. Artinya layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan:

- a. Emosi
- b. Watak
- c. Keyakinan
- d. Nilai
- e. Sudut pandang dan perasaan

Untuk mencapai tingkat pelayanan prima atau unggul setiap pegawai harus memiliki keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, sikap selalu siap untuk melayani tentang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan. Menguasai pekerjaannya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan dan memiliki kemampuan mengenai keluhan klien secara profesional.

Menurut Barata (2003:23), satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar organisasi/perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik, antara lain dengan cara sebagai berikut:

1. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasinya.
2. Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkannya.
3. Memperlakukan pelanggan dengan pola pelayanan terbaik.

Moenir (2010:27), mengatakan pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Morgan, dan Murgatroyd dalam Suaedi dan Wardiyanto (2010:16), menyebutkan ada 10 (sepuluh) indikator yang biasa digunakan oleh pelanggan dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan antara lain:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu
2. *Responsiveness*, yaitu ketersediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan
3. *Competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan
4. *Access*, yaitu kemudahan untuk melakukan kontak dengan lembaga penyedia jasa

5. *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan
6. *Communication*, yaitu selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, jaminan pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani
7. *Credibility*, yaitu dapat dipercaya, jujur dan menguatamakan kepentingan pelanggan
8. *Security*, yaitu bebas dari resiko, bahaya dan keragu-raguan
9. *Understanding the customers*, yaitu berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual
10. *Appearance presentation*, yaitu penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personel dan peralatan yang digunakan.

Dalam Sinambela (2017:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. *Transparan*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. *Akutabilitas*, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tepat berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Moenir (2010:41), pihak yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perlu melakukan perwujudan pelayanan yang didambakan yaitu:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dan pelayanan yang cepat, dalam arti hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengkelkan karena terlihat ada unsur kesengajaan, artinya dengan sadar dilakukan
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu atau sindiran, atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas,

ganti ongkos fotocopy/cetak) atau dengan alasan untuk kesejahteraan. Disini faktor penerima pelayanan ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung

3. Mendapatkan perlakuan pelayanan yang sama terhadap kepentingan yang sama secara tertib, dan tidak pandang “bulu”. Artinya kalau memang untuk kepengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri, sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya. Siapa saja yang tidak melalui antrian tidak dilayani. Keadaan tidak tertib sehubungan dengan perantrian ini sering ditemui ditempat-tempat pelayanan umum, dan tidak jarang menimbulkan permasalahan/pertengkaran.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan-hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan.

Keempat hal itu yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan instansi/badan yang bertugas melayani masyarakat. Apabila hal itu dipenuhi, masyarakat akan puas dan dampak kepuasan menurut Moenir terlihat pada:

1. Masyarakat akan sangat menghargai (*respect*) kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum, mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berperilaku sembarangan

2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran, tanpa prasangka buruk sehingga lambat laun dapat terbentuk kesadaran, tanpa prasangka buruk sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (*self control*) yang akan sangat efektif dalam keterkaitan pemerintah dan bernegara
3. Ada rasa bangga pada masyarakat akan karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun dilain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan mereka. Rasa bangga itu akan membawa dampak negative terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tangguh, tanggap dan disiplin
4. Keterlambatan-keterlambatan yang bisa ditemui dapat dihindarkan dan ditiadakan, sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan dimasyarakat, disemua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial dan budaya
5. Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan insiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan idiologi politik dan sosial budaya masyarakat kearah tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan pancasila.

Kurniawan (2011:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan

tata cara yang telah ditetapkan, maksud dari penjelasan di atas adalah pelayanan publik dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diharapkan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah

Selanjutnya Fitzsimmons dalam Sinambela (2017:7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan)

Yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.

2. *Tangibles* (ketampakan fisik)

Yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

4. *Assurance* (kepastian)

Yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

5. *Empaty* (empati)

Yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Pelayanan itu sendiri, tentunya terdapat faktor-faktor pendukung yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut, menurut Moenir (2010:88-119) antara lain:

1. Faktor kesadaran adalah suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketepatan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan;
2. Faktor aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang, makin maju dan majemuk suatu masyarakat semakin besar peranan peraturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan;
3. Faktor organisasi adalah pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks;
4. Faktor pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/oraganisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas, jangka waktu tertentu;
5. Faktor kemampuan dan keterampilan adalah kemampuan dan keterampilan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia;

6. Faktor sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Selain itu Intansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik menurut Mahmudi (2015:224-225) antara lain:

1. Kesederhanaan Prosedur

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi Produk Pelayanan Publik

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

6. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

7. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

B. Operasional Variabel Penelitian

Untuk membahas serta menjadi pedoman penganalisaan, maka penulis akan memberikan suatu konsep operasional agar arah dan tujuan penelitian ini sesuai dengan yang diharapkan. Konsep-konsep tersebut adalah:

1. Analisis

Yang dimaksud analisis dalam penelitian ini yaitu adalah proses untuk menjelaskan dan menguraikan berbagai aspek yang ditemui dalam pelaksanaan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan dengan berpedoman pada konsep teori prinsip pelayanan yang dijadikan pedoman dalam menganalisa untuk menjawab permasalahan dan tujuan penelitian.

2. Prinsip

Yang dimaksud dengan prinsip adalah asas/kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir, bertindak dan juga pedoman yang dilakukan pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam memberikan pelayanan.

3. Pelayanan

Yang dimaksud pelayanan dalam penelitian ini yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai pada Kantor Kelurahan Ratu Sima

Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Pelayanan Publik

Yang dimaksud pelayanan publik yaitu segala kegiatan baik bentuk jasa maupun barang yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang dimana ini menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang ada di Kelurahan Ratu Sima.

5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Yang dimaksud dengan prinsip-prinsip pelayanan publik adalah aturan-aturan umum yang harus diikuti dan menjadi pedoman dalam menjalankan aktifitas-aktifitas pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.

Dalam penelitian, ini untuk mengetahui Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai menggunakan konsep teori menurut Mahmudi (2015:224-225) yang meliputi:

1. Kesederhaaan Prosedur

Yaitu usaha Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam memberikan pelayanan dengan melaksanakan prosedur pelayanan publik dengan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Untuk melihat kesederhaan prosedur pada Kantor Kelurahan

Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat dengan sub indikator di bawah ini:

- a. Adanya kesederhanaan prosedur yang mudah dipahami masyarakat
- b. Adanya kemudahan persyaratan dalam proses pelayanan
- c. Adanya pegawai yang mampu melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan

2. Kejelasan

Yaitu usaha Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam memberikan kejelasan pelayanan publik dengan memenuhi persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, serta adanya kejelasan rincian biaya pelayanan publik. Untuk melihat kejelasan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat dengan sub indikator di bawah ini:

- a. Adanya kejelasan tentang alur pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat
- b. Adanya kejelasan informasi mengenai biaya pelayanan
- c. Adanya kejelasan tentang persyaratan dalam pengurusan administrasi

3. Kepastian Waktu

Yaitu usaha Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam melaksanakan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Untuk melihat kepastian waktu pada Kantor

Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat dengan sub indikator di bawah ini:

- a. Adanya pelayanan yang dilakukan tepat waktu sesuai standar prosedur
- b. Adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan tidak menunda waktu pelayanan
- c. Adanya kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan.

4. Akurasi Produk Pelayanan Publik

Yaitu terdapat usaha Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam menghasilkan produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah. Untuk melihat akurasi pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat dengan sub indikator di bawah ini:

- a. Adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan benar dan tepat
- b. Adanya kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang sah menurut ketentuan yang berlaku
- c. Adanya produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

5. Keamanan

Yaitu terdapat usaha Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam melaksanakan proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Untuk melihat Keamanan

pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat dengan sub indikator di bawah ini:

- a. Adanya kepastian hukum atas produk pelayanan yang diberikan
- b. Adanya rasa aman bagi masyarakat dalam proses pelayanan
- c. Adanya legalitas surat rekomendasi dari pihak yang berwenang

6. Tanggung Jawab

Yaitu terdapat pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk di Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Untuk melihat tanggung jawab pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat dengan sub indikator di bawah ini:

- a. Adanya pertanggungjawaban dari pegawai atas pelayanan yang diberikan
- b. Adanya kemampuan pegawai untuk menerima keluhan masyarakat yang dilayani
- c. Adanya kemampuan pegawai untuk memberi solusi atas masalah yang dihadapi masyarakat

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya di Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi

telekomunikasi dan informatika (telematika) dalam mendukung pelayanan publik. Untuk melihat kelengkapan sarana dan prasarana pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat dengan sub indikator di bawah ini:

- a. Adanya peralatan kerja yang mendukung proses pelayanan
- b. Adanya kemampuan aparatur memanfaatkan sarana yang tersedia
- c. Adanya sarana dan prasarana pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi

8. Kemudahan Akses

Yaitu kemudahan akses dalam penelitian ini adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Kemudahan akses merupakan bagian dan prinsip jasa pelayanan akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan dalam mengakses informasi
- b. Adanya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
- c. Adanya kemudahan dalam penetapan persyaratan pengurusan

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Yaitu pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sebagai pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Untuk melihat kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima

Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat dengan sub indikator di bawah ini:

- a. Adanya kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan
- b. Adanya pegawai mampu memberikan pelayanan dengan sopan kepada masyarakat
- c. Adanya pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat

10. Kenyamanan

Yaitu usaha Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam membangun lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, serta disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Untuk melihat kenyamanan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat dengan sub indikator di bawah ini:

- a. Adanya pelayanan yang tertib dan teratur
- b. Adanya ruang tunggu yang nyaman, dan bersih
- c. Adanya fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah

Selanjutnya setiap sub indikator yang telah diuraikan tersebut diberikan kategori sebagai berikut:

Baik (B) diberi Skor	: 3
Cukup Baik (CB) diberi Skor	: 2
Tidak Baik (TB) diberi Skor	: 1