

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

**A. Identitas Responden**

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, maka terlebih dahulu penulis akan memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Analisis Prinsip-prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang berjumlah 69 responden yang terdiri dari Aparatur Kelurahan sebanyak 9 orang dan masyarakat sebanyak 60 orang.

Untuk melihat data responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

**1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dalam penelitian yang penulis lakukan terhadap Prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, penulis mengambil seluruh Aparatur Kelurahan sebagai objek penelitian termasuk masyarakat yang melakukan pengurusan. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden, untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.1**  
**Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No     | Jenis Kelamin | Responden |            | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|--------|---------------|-----------|------------|----------------|----------------|
|        |               | Pegawai   | Masyarakat |                |                |
| 1      | Laki-laki     | 6         | 38         | 44             | 63,77          |
| 2      | Perempuan     | 3         | 22         | 25             | 36,23          |
| Jumlah |               | 9         | 60         | 69             | 100            |

Sumber data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.1 di atas dapat dijelaskan, sebagian besar responden berjenis perempuan sebanyak 44 orang (63,77%). Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang (36,23%).

## 2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Perbedaan tingkat usia merupakan salah satu dasar penelitian penulis membedakan usia dari responden yang akan menjadi penelitian penulis, sehingga dengan adanya perbedaan usia dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari penelitian penulis, untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat usia responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.2**  
**Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia**

| No | Tingkat Usia (Tahun) | Responden |            | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|----|----------------------|-----------|------------|----------------|----------------|
|    |                      | Pegawai   | Masyarakat |                |                |
| 1  | 20 – 30              | 4         | 24         | 28             | 40,58          |
| 2  | 31 – 40              | 2         | 20         | 22             | 31,88          |
| 3  | 41 – 50              | 2         | 16         | 18             | 26,09          |

|        |         |   |    |    |      |
|--------|---------|---|----|----|------|
| 4      | 51 – 60 | 1 | -  | 1  | 1,45 |
| Jumlah |         | 9 | 60 | 69 | 100  |

Sumber data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.2 di atas dapat diketahui responden yang berusia 20 sampai 30 tahun sebanyak 28 orang (40,58%), yang berusia 31 sampai 40 tahun sebanyak 22 orang (31,88%), yang berusia 41 sampai 50 tahun sebanyak 18 orang (26.09%), dan yang berusia 51 sampai 60 tahun 1 orang (1.45%).

### 3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan pendidikan merupakan salah satu panutan bagi setiap penelitian yang dilakukan, dimana dengan pendidikan akan mempermudah peneliti dalam mencari jawaban yang dibutuhkan. Untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.3**  
**Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| No     | Tingkat Pendidikan | Responden |            | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|--------|--------------------|-----------|------------|----------------|----------------|
|        |                    | Pegawai   | Masyarakat |                |                |
| 1      | S1                 | 6         | 16         | 22             | 31,88          |
| 2      | D2/D3              | -         | 2          | 2              | 2,90           |
| 3      | SLTA               | 3         | 42         | 45             | 65,22          |
| Jumlah |                    | 9         | 60         | 69             | 100            |

Sumber data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.3 di atas dapat dijelaskan responden yang memiliki tingkat pendidikan S1 berjumlah 22 orang (31,88%), yang memiliki tingkat pendidikan D2/D3 berjumlah 1 orang (2,90%), dan yang memiliki tingkat pendidikan SLTA berjumlah 45 orang (65,22%).

## **B. Analisis Prinsip-prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai**

Setiap penelitian bertujuan untuk mencari jawaban atas permasalahan yang diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini akan disajikan data hasil temuan selama dilapangan yang nantinya akan dilakukan penganalisaan dan sekaligus dilakukan atau diinterpretasikan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang dipaparkan pada Bab 1.

Penelitian yang dilakukan terhadap Prinsip-prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai ini penulis akan mengukur Prinsip Pelayanan Publik melalui teori yang dipaparkan Mahmudi (2015:224-225) yaitu:

### **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 kesederhaaan 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

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kesederhanaan prosedur yang mudah dipahami masyarakat adalah prosedur dalam penyelenggaraan dilakukan secara mudah sehingga masyarakat mengerti akan pelayanan yang dilaksanakan. Dengan adanya pemberian pelayanan yang teratur dan jelas dari ASN Kantor Kelurahan Ratu Sima kepada masyarakat yang bersangkutan agar dapat melihat kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan.

b. Adanya kemudahan persyaratan dalam proses pelayanan

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kemudahan persyaratan dalam proses pelayanan adalah Kantor Kelurahan Ratu Sima harus mampu memberikan kemudahan persyaratan bagi masyarakat yang ingin melakukan pengurusan pelayanan, kemudahan tersebut bisa diartikan dengan adanya persyaratan yang ditempel di Kantor Kelurahan Ratu Sima agar masyarakat mengetahui persyaratan yang mereka inginkan.

c. Adanya pegawai yang mampu melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan pegawai yang mampu melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan adalah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima memberikan susunan cara pelayanan yang jelas dan teratur guna mempermudah dalam melakukan kegiatan pelayanan. Setiap pelayanan mempunyai prosedur yang sudah ditetapkan.

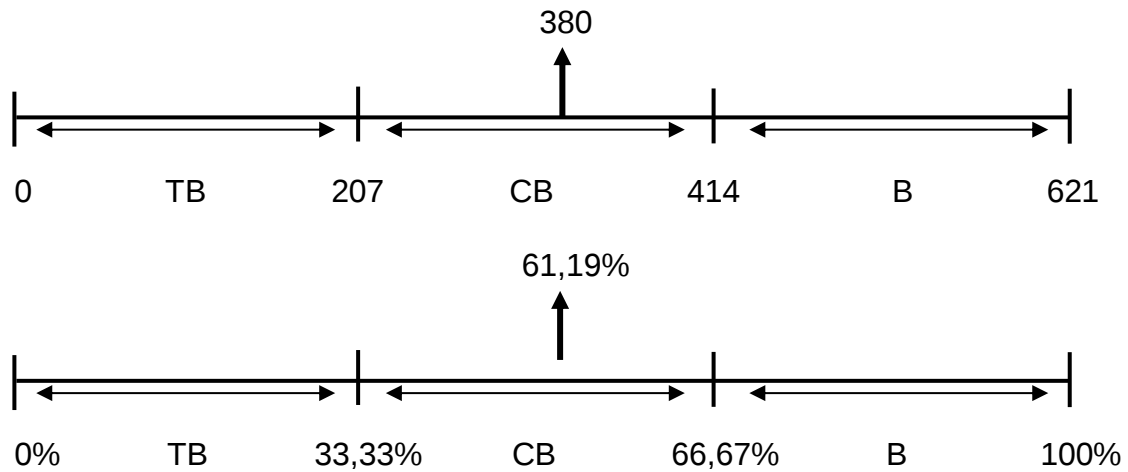
**Tabel V.4**  
**Tanggapan Responden tentang Kesederhanaan Prosedur**  
**Pada Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai**

| No         | Sub Indikator                                                                              | Skor |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1          | Adanya kesederhanaan prosedur yang mudah dipahami masyarakat                               | 125  |
| 2          | Adanya kemudahan persyaratan dalam proses pelayanan                                        | 129  |
| 3          | Adanya pegawai yang mampu melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan | 126  |
| Total Skor |                                                                                            | 380  |

Sumber data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa kesederhanaan prosedur pada Kelurahan Ratu Sima dapat diukur melalui tiga sub indikator, dengan total skor seluruhnya 380.

Selanjutnya untuk mengetahui kategori jawaban responden mengenai indikator Kesederhanaan Prosedur pada Kelurahan Ratu Sima berdasarkan skor yang diperoleh dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini :



Dari garis kontinum di atas dapat diketahui kategori jawaban responden tentang kesederhanaan prosedur pada Kelurahan Ratu Sima dikategori Cukup Baik, dengan total skor 380 (61,19%) berada pada interval 208-414.

## 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

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kejelasan tentang alur pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat adalah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima harus mampu memberikan kejelasan alur pelayanan kepada masyarakat yang ingin melakukan pengurusan pelayanan. Kejelasan alur pelayanan dapat berupa adanya informasi alur pelayanan yang dapat diketahui oleh masyarakat.

b. Adanya kejelasan informasi mengenai biaya pelayanan

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kejelasan informasi mengenai biaya pelayanan adalah Kantor Kelurahan Ratu Sima memberikan informasi yang jelas mengenai biaya yang akan dikeluarkan untuk memperoleh pelayanan yang ada. Kantor Kelurahan Ratu Sima harus memaparkan rincian biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam proses pelayanan.

c. Adanya kejelasan tentang persyaratan dalam pengurusan administrasi

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kejelasan tentang persyaratan dalam pengurusan administrasi adalah sifat keterbukaan berkaitan dengan proses pelayanan agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Ratu Sima mengetahui apa saja persyaratan mengenai administrasi pelayanan di yang diberi oleh Kantor Kelurahan

Ratu Sima. Pelaksanaan persyaratan teknis dan administratif dalam pelayanan jelas dan pasti sehingga tidak menimbulkan keraguan kepada masyarakat dalam proses pelayanan.

Untuk melihat tanggapan responden tentang bagaimana kejelasan dalam prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, hasil dari tanggapan responden terhadap ketiga aspek tersebut dapat dilihat pada tabel V.5 berikut ini :

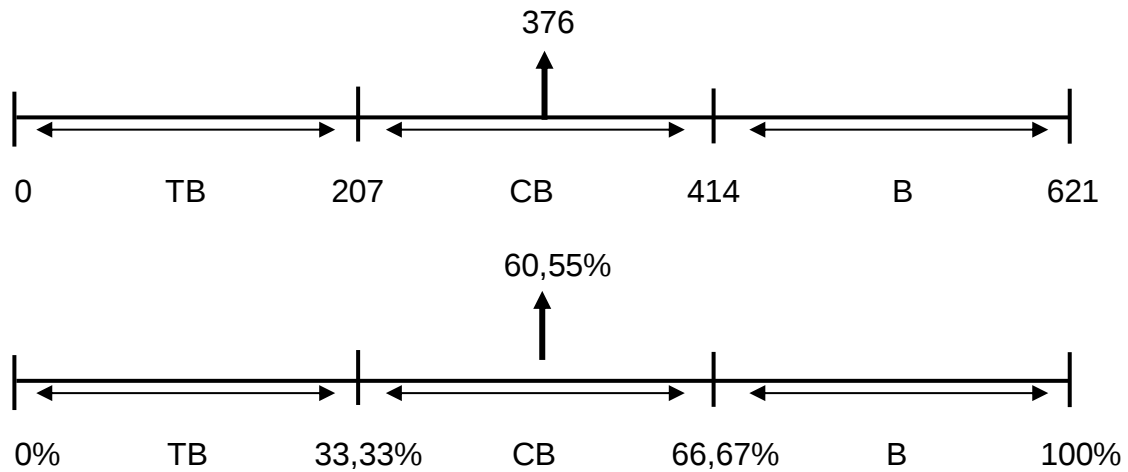
**Tabel V.5**  
**Tanggapan Responden Tentang Kejelasan**  
**Pada Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai**

| No         | Sub Indikator                                                                    | Skor |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1          | Adanya kejelasan tentang alur pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat | 135  |
| 2          | Adanya kejelasan informasi mengenai biaya pelayanan                              | 123  |
| 3          | Adanya kejelasan tentang persyaratan dalam pengurusan administrasi               | 118  |
| Total Skor |                                                                                  | 376  |

Sumber data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa kejelasan pada Kelurahan Ratu Sima dapat diukur melalui tiga sub indikator, dengan total skor seluruhnya 376.

Selanjutnya untuk mengetahui kategori jawaban responden mengenai indikator kejelasan pada Kelurahan Ratu Sima berdasarkan skor yang diperoleh dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Dari garis kontinum di atas dapat diketahui kategori jawaban responden tentang kejelasan pada Kelurahan Ratu Sima dikategori Cukup Baik, dengan total skor 376 (60,55%) berada pada interval 208-414.

### 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

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan pelayanan yang dilakukan tepat waktu sesuai standar prosedur adalah setiap pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Ratu Sima memiliki standar waktu yang telah ditetapkan. Pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima harus bisa

memanfaatkan waktu dengan baik sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan agar pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

- b. Adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan tidak menunda waktu pelayanan

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan tidak menunda waktu pelayanan adalah Pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima haruslah terbuka mengenai waktu pelayanan yang diberikan pada setiap pengurusan dan menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah di janjikan agar masyarakat lebih nyaman dengan tidak menunggu waktu yang lama.

- c. Adanya kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan.

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan adalah Kantor Kelurahan Ratu Sima harus memberikan kejelasan tentang waktu penyelesaian untuk setiap jenis pengurusan yang akan dilakukan. Semua kegiatan pelayanan harus memiliki kejelasan mengenai kepastian waktu agar setiap masyarakat yang melakukan pengurusan dapat menyelesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik

Untuk melihat tanggapan responden tentang bagaimana kepastian waktu dalam prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu

Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, hasil dari tanggapan responden terhadap ketiga aspek tersebut dapat dilihat pada tabel V.6 berikut ini :

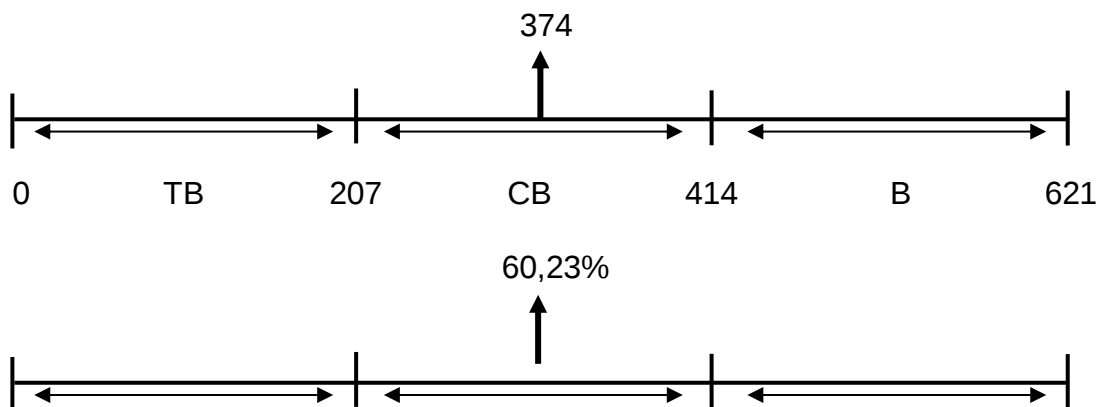
**Tabel V.6**  
**Tanggapan Responden Tentang Kepastian Waktu**  
**Pada Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai**

| No         | Sub Indikator                                                                            | Skor |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1          | Adanya pelayanan yang dilakukan tepat waktu sesuai standar prosedur                      | 120  |
| 2          | Adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan tidak menunda waktu pelayanan | 126  |
| 3          | Adanya kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan.                                           | 128  |
| Total Skor |                                                                                          | 374  |

Sumber data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa kepastian waktu pada Kelurahan Ratu Sima dapat diukur melalui tiga sub indikator, dengan total skor seluruhnya 374.

Selanjutnya untuk mengetahui kategori jawaban responden mengenai indikator kepastian waktu pada Kelurahan Ratu Sima berdasarkan skor yang diperoleh dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



|    |    |        |    |        |   |      |
|----|----|--------|----|--------|---|------|
| 0% | TB | 33,33% | CB | 66,67% | B | 100% |
|----|----|--------|----|--------|---|------|

Dari garis kontinum di atas dapat diketahui kategori jawaban responden tentang kepastian waktu pada Kelurahan Ratu Sima dikategori Cukup Baik, dengan total skor 374 (60,23%) berada pada interval 208-414.

#### 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

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan benar dan tepat adalah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima haruslah jelas mengenai hasil pelayanan yang akan diberikan tidak memiliki kesalahan dan tepat sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ada di Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

- b. Adanya kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang sah menurut ketentuan yang berlaku

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang sah menurut ketentuan yang berlaku adalah pihak Kantor Kelurahan Ratu Sima haruslah akurat atau teliti dalam pelaksanaan pelayanan dan sebagai bukti keabsahan suatu pelayanan maka haruslah ditandatangani oleh yang berwenang serta di stempel agar tidak terjadi kesalahpahaman dan pelayanan yang diberikan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

- c. Adanya produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat adalah Kantor Kelurahan Ratu Sima harus jelas dalam memberikan produk yang akan dikeluarkan sesuai dengan masyarakat butuhkan. Setiap pelayanan harus memiliki kejelasan mengenai produk yang akan diberikan agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Untuk melihat tanggapan responden tentang bagaimana akurasi produk pelayanan publik dalam prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, hasil dari tanggapan responden terhadap ketiga aspek tersebut dapat dilihat pada tabel V.7 berikut ini :

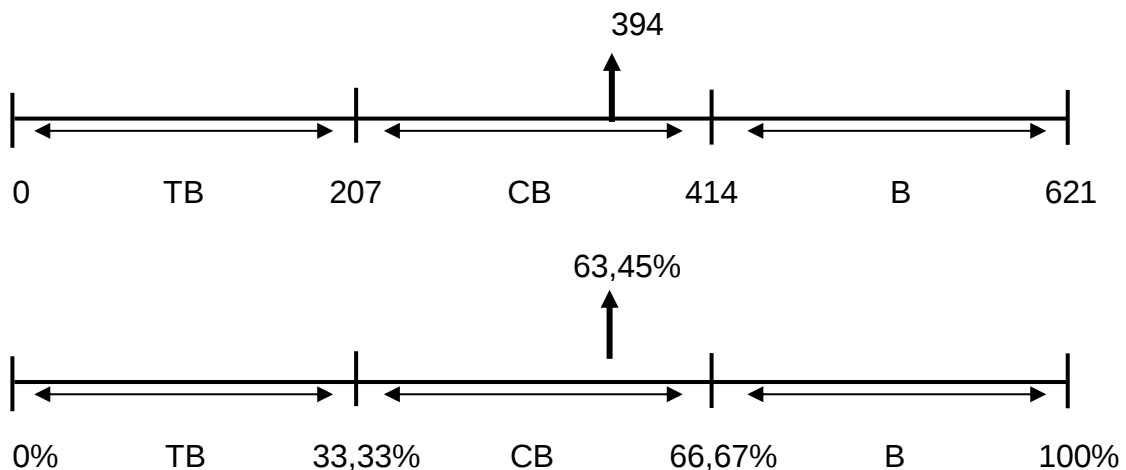
**Tabel V.7**  
**Tanggapan Responden Tentang Akurasi Produk Pelayanan Publik**  
**Pada Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai**

| No         | Sub Indikator                                                                         | Skor |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1          | Adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan benar dan tepat            | 134  |
| 2          | Adanya kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang sah menurut ketentuan yang berlaku | 131  |
| 3          | Adanya produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat             | 129  |
| Total Skor |                                                                                       | 394  |

Sumber data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa akurasi produk pelayanan publik pada Kelurahan Ratu Sima dapat diukur melalui tiga sub indikator, dengan total skor seluruhnya 394.

Selanjutnya untuk mengetahui kategori jawaban responden mengenai indikator akurasi produk pelayanan publik pada Kelurahan Ratu Sima berdasarkan skor yang diperoleh dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Dari garis kontinum di atas dapat diketahui kategori jawaban responden tentang akurasi produk pelayanan pada Kelurahan Ratu Sima dikategori Cukup Baik, dengan total skor 394 (63,45%) berada pada interval 208-414.

## 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

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kepastian hukum atas produk pelayanan yang diberikan adalah Kantor Kelurahan Ratu Sima harus memberikan rasa aman bagi setiap pengurusan. Untuk melihat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan (ASN) bertanggung jawab dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### b. Adanya rasa aman bagi masyarakat dalam proses pelayanan

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan rasa aman bagi masyarakat dalam proses pelayanan adalah Kantor Kelurahan Ratu Sima bisa menciptakan ketertiban sebagai rasa nyaman dan aman

pada saat proses pelayanan sedang berlangsung di Kantor Kelurahan Ratu Sima.

- c. Adanya legalitas surat rekomendasi dari pihak yang berwenang
- Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan legalitas surat rekomendasi dari pihak yang berwenang adalah Kantor Kelurahan Ratu Sima dalam melayani masyarakat memiliki prosedur yaitu masyarakat yang ingin melakukan pengurusan pelayanan harus membawa surat pengantar dari RT, agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan dapat dipertanggung jawabkan.

Untuk melihat tanggapan responden tentang bagaimana keamanan dalam prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, hasil dari tanggapan responden terhadap ketiga aspek tersebut dapat dilihat pada tabel V.8 berikut ini :

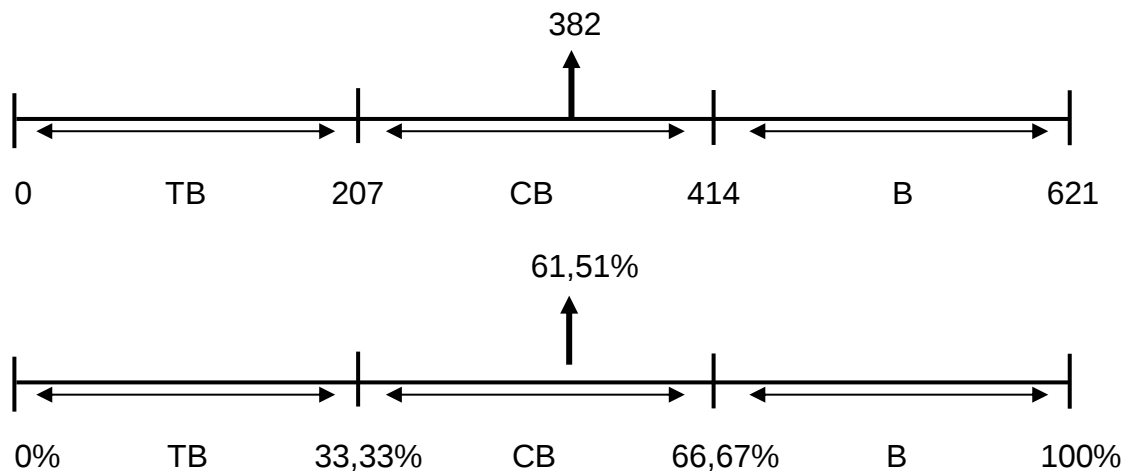
**Tabel V.8**  
**Tanggapan Responden Tentang Keamanan**  
**Pada Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai**

| No         | Sub Indikator                                                | Skor |
|------------|--------------------------------------------------------------|------|
| 1          | Adanya kepastian hukum atas produk pelayanan yang diberikan  | 130  |
| 2          | Adanya rasa aman bagi masyarakat dalam proses pelayanan      | 122  |
| 3          | Adanya legalitas surat rekomendasi dari pihak yang berwenang | 130  |
| Total Skor |                                                              | 382  |

Sumber data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa keamanan pada Kelurahan Ratu Sima dapat diukur melalui tiga sub indikator, dengan total skor seluruhnya 382.

Selanjutnya untuk mengetahui kategori jawaban responden mengenai indikator keamanan pada Kelurahan Ratu Sima berdasarkan skor yang diperoleh dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Dari garis kontinum di atas dapat diketahui kategori jawaban responden tentang keamanan pada Kelurahan Ratu Sima dikategori Cukup Baik, dengan total skor 382 (61,51%) berada pada interval 208-414.

## 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

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan pertanggungjawaban dari pegawai atas pelayanan yang diberikan adalah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima dalam pelaksanaan pelayanan dan melaksanakan pekerjaannya harus dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan. agar masyarakat merasa aman dalam proses pelayanan.

- b. Adanya kemampuan pegawai untuk menerima keluhan masyarakat yang dilayani

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kemampuan pegawai untuk menerima keluhan masyarakat yang dilayani adalah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima harus mampu menerima semua keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, dengan begitu masyarakat akan merasa puas dalam proses pelayanan.

- c. Adanya kemampuan pegawai untuk memberi solusi atas masalah yang dihadapi masyarakat

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kemampuan pegawai untuk memberi solusi atas masalah yang dihadapi masyarakat adalah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima harus mampu mengatasi setiap

masalah masyarakat yang sedang melakukan pengurusan pelayanan, pegawai harus dapat memberi solusi kepada masyarakat terkait dengan masalah yang mereka hadapi.

Untuk melihat tanggapan responden tentang bagaimana tanggung jawab dalam prinsip prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, hasil dari tanggapan responden terhadap ketiga aspek tersebut dapat dilihat pada tabel V.9 berikut ini:

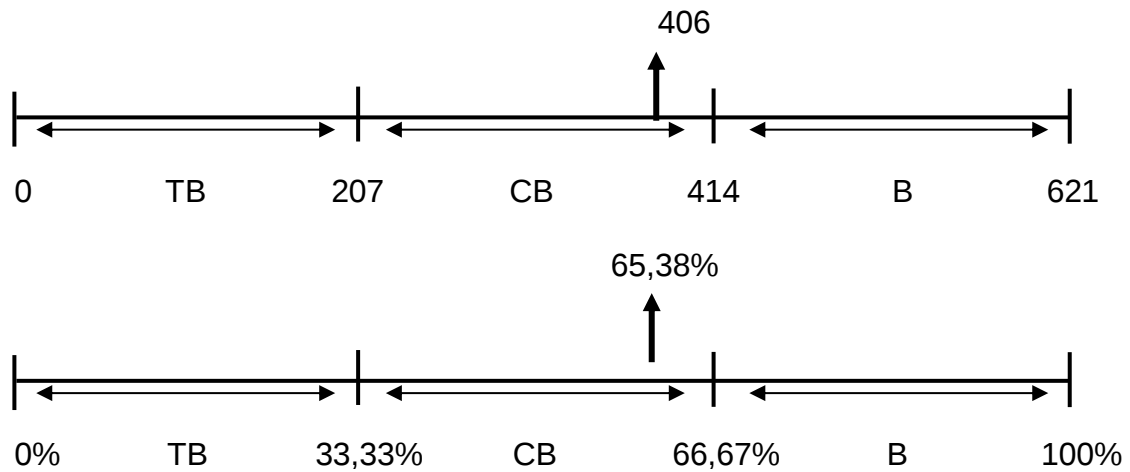
**Tabel V.9**  
**Tanggapan Responden Tanggung Jawab**  
**Pada Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai**

| No         | Sub Indikator                                                                       | Skor |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1          | Adanya pertanggungjawaban dari pegawai atas pelayanan yang diberikan                | 131  |
| 2          | Adanya kemampuan pegawai untuk menerima keluhan masyarakat yang dilayani            | 143  |
| 3          | Adanya kemampuan pegawai untuk memberi solusi atas masalah yang dihadapi masyarakat | 132  |
| Total Skor |                                                                                     | 406  |

Sumber data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa tanggung jawab pada Kelurahan Ratu Sima dapat diukur melalui tiga sub indikator, dengan total skor seluruhnya 406.

Selanjutnya untuk mengetahui kategori jawaban responden mengenai indikator tanggung jawab pada Kelurahan Ratu Sima berdasarkan skor yang diperoleh dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Dari garis kontinum di atas dapat diketahui kategori jawaban responden tentang tanggung jawab pada Kelurahan Ratu Sima dikategori Cukup Baik, dengan total skor 406 (65,38%) berada pada interval 208-414.

#### 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

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan peralatan kerja yang mendukung proses pelayanan adalah ketersediaannya alat-alat kerja

yang membantu pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima dalam menjalankan pelayanannya dan menyediakan fasilitas yang lengkap agar masyarakat dapat dengan mudah menyelesaikan urusan yaitu dalam proses pelayanan perlu adanya komputer, mesin tik, dan printer yang memadai untuk menunjang proses pelayanan, sehingga dengan adanya teknologi yang memadai bisa memperlancar dan mempercepat proses pelayanan.

b. Adanya kemampuan aparatur memanfaatkan sarana yang tersedia

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kemampuan aparatur memanfaatkan sarana yang tersedia adalah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima harus mampu memanfaatkan sarana yang ada dengan sebaik mungkin, agar proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar.

c. Adanya sarana dan prasarana pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan sarana dan prasarana pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi adalah Kantor Kelurahan Ratu Sima harus mampu menyediakan sarana dengan berbasis teknologi untuk mempercepat proses pelayanan, teknologi yang dimaksud yaitu komputer, printer dan mesin tik. memanfaatkan komputer dan perangkat lunak komputer untuk mengubah,

menyimpan, memproses, melindungi, menstransmisikan dan memperoleh informasi secara aman.

Untuk melihat tanggapan responden tentang bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana dalam prinsip prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, hasil dari tanggapan responden terhadap ketiga aspek tersebut dapat dilihat pada tabel V.10 berikut ini :

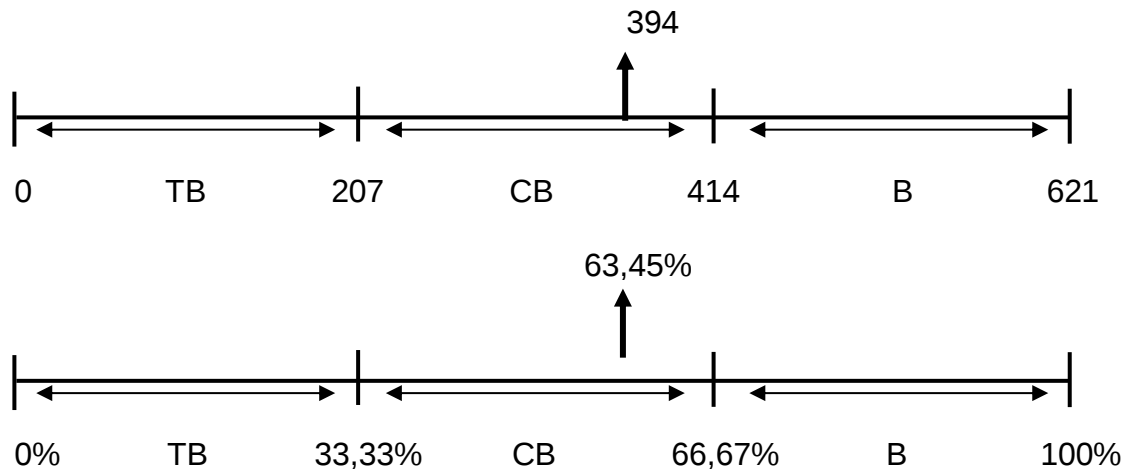
**Tabel V.10**  
**Tanggapan Responden Kelengkapan Sarana dan Prasarana**  
**Pada Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai**

| No         | Sub Indikator                                                              | Skor |
|------------|----------------------------------------------------------------------------|------|
| 1          | Adanya peralatan kerja yang mendukung proses pelayanan                     | 128  |
| 2          | Adanya kemampuan aparatur memanfaatkan sarana yang tersedia                | 135  |
| 3          | Adanya sarana dan prasarana pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi | 131  |
| Total Skor |                                                                            | 394  |

Sumber data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa sarana dan prasarana pada Kelurahan Ratu Sima dapat diukur melalui tiga sub indikator, dengan total skor seluruhnya 394.

Selanjutnya untuk mengetahui kategori jawaban responden mengenai indikator sarana dan prasarana pada Kelurahan Ratu Sima berdasarkan skor yang diperoleh dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Dari garis kontinum di atas dapat diketahui kategori jawaban responden tentang sarana dan prasarana pada Kelurahan Ratu Sima dikategori Cukup Baik, dengan total skor 394 (63,45%) berada pada interval 208-414.

#### 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

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kemudahan dalam mengakses informasi adalah Kantor Kelurahan Ratu Sima dalam

melakukan pelayanan hendaknya menyediakan informasi yang jelas kepada masyarakat yang sedang melakukan pelayanan. Agar masyarakat dapat dengan mudah untuk menerima informasi yang diberikan.

b. Adanya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan adalah Kantor Kelurahan Ratu Sima harus dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. agar pelayanan yang dilakukan dapat mudah dijangkau oleh masyarakat dan masyarakat merasa senang pada saat proses pelayanan berlangsung.

c. Adanya kemudahan dalam penetapan persyaratan pengurusan

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kemudahan dalam penetapan persyaratan pengurusan adalah Kantor Kelurahan Ratu Sima harus memberikan persyaratan pelayanan kepada masyarakat dengan mudah. Yaitu dengan menetapkan persyaratan pelayanan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Untuk melihat tanggapan responden tentang bagaimana kemudahan akses dalam prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, hasil dari tanggapan responden terhadap ketiga aspek tersebut dapat dilihat pada tabel V.11 berikut ini :

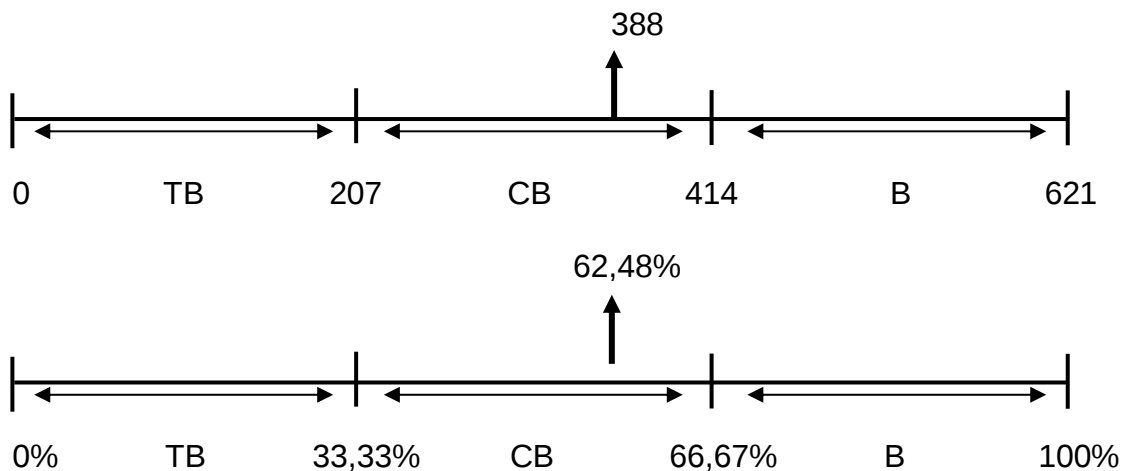
**Tabel V.11**  
**Tanggapan Responden Kemudahan Akses**  
**Pada Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai**

| No         | Sub Indikator                                           | Skor |
|------------|---------------------------------------------------------|------|
| 1          | Adanya kemudahan dalam mengakses informasi              | 126  |
| 2          | Adanya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan            | 132  |
| 3          | Adanya kemudahan dalam penetapan persyaratan pengurusan | 130  |
| Total Skor |                                                         | 388  |

Sumber data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa kemudahan akses pada Kelurahan Ratu Sima dapat diukur melalui tiga sub indikator, dengan total skor seluruhnya 388.

Selanjutnya untuk mengetahui kategori jawaban responden mengenai indikator kemudahan akses pada Kelurahan Ratu Sima berdasarkan skor yang diperoleh dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Dari garis kontinum di atas dapat diketahui kategori jawaban responden tentang kemudahan akses pada Kelurahan Ratu Sima dikategori Cukup Baik, dengan total skor 388 (62,48%) berada pada interval 208-414.

#### 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

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan adalah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima harus memiliki sikap kesungguhan dalam memberikan pelayanan. Kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan adalah terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Setiap pelaksanaan pelayanan pegawai mematuhi aturan yang sudah ditetapkan untuk menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

##### b. Adanya pegawai mampu memberikan pelayanan dengan sopan kepada masyarakat

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan pegawai mampu memberikan pelayanan dengan sopan kepada masyarakat adalah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima harus memiliki perilaku sopan dan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menunjukkan sikap dan perbuatan yang sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c. Adanya pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat adalah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima harus memiliki sifat yang ramah, murah senyum dan lembut saat berkomunikasi dengan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan.

Untuk melihat tanggapan responden tentang kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dalam prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, hasil dari tanggapan responden terhadap ketiga aspek tersebut dapat dilihat pada tabel V.12 berikut ini :

**Tabel V.12**  
**Tanggapan Responden Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan**  
**Pada Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai**

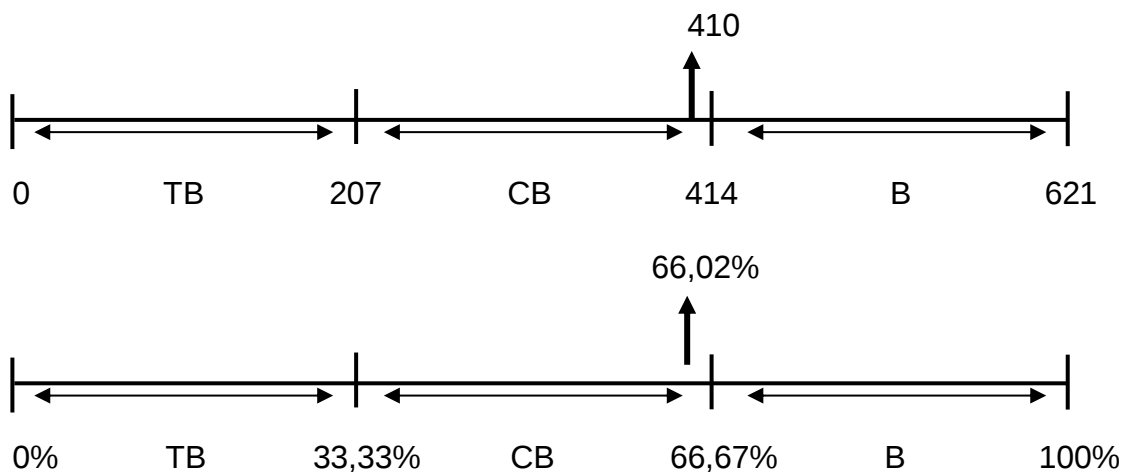
| No | Sub Indikator                                                            | Skor |
|----|--------------------------------------------------------------------------|------|
| 1  | Adanya kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan                 | 134  |
| 2  | Adanya pegawai mampu memberikan pelayanan dengan sopan kepada masyarakat | 134  |

|            |                                                     |     |
|------------|-----------------------------------------------------|-----|
| 3          | Adanya pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat | 142 |
| Total Skor |                                                     | 410 |

Sumber data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pada Kelurahan Ratu Sima dapat diukur melalui tiga sub indikator, dengan total skor seluruhnya 410.

Selanjutnya untuk mengetahui kategori jawaban responden mengenai indikator kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pada Kelurahan Ratu Sima berdasarkan skor yang diperoleh dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Dari garis kontinum di atas dapat diketahui kategori jawaban responden tentang kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pada Kelurahan Ratu Sima dikategori Cukup Baik, dengan total skor 410 (66,02%) berada pada interval 208-414.

## 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

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan pelayanan yang tertib dan teratur adalah Kantor Kelurahan Ratu Sima menyediakan ruang tunggu pelayanan yang nyaman dan aman untuk masyarakat yang melakukan pelayanan. Pelayanan administrasi harus memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat

### b. Adanya ruang tunggu yang nyaman, dan bersih

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan ruang tunggu yang nyaman, dan bersih adalah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima harus mampu selalu menjaga kenyamanan lingkungan yang tertib, teratur dan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta diberikan fasilitas pendukung pelayanan yang lengkap.

### c. Adanya fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah adalah Kantor Kelurahan Ratu Sima selain pemberian layanan yang sopan dan ramah masyarakat juga membutuhkan layanan penunjang seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah yang bersih apabila hal itu terpenuhi akan memperlancar segala urusan dan memberi kenyamanan kepada masyarakat.

Untuk melihat tanggapan responden tentang kenyamanan dalam prinsip prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, hasil dari tanggapan responden terhadap ketiga aspek tersebut dapat dilihat pada tabel V.13 berikut ini :

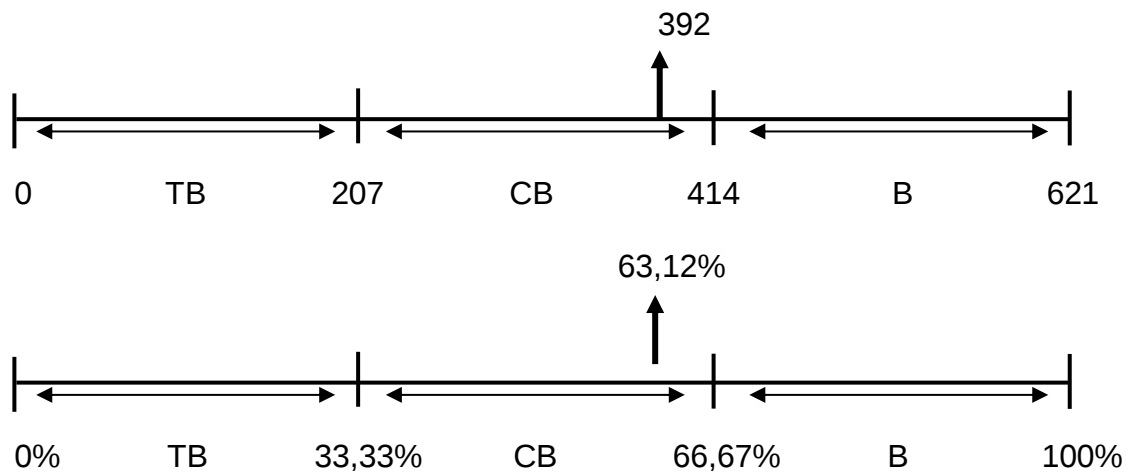
**Tabel V.13**  
**Tanggapan Responden Kenyamanan**  
**Pada Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai**

| No         | Sub Indikator                                                        | Skor |
|------------|----------------------------------------------------------------------|------|
| 1          | Adanya pelayanan yang tertib dan teratur                             | 127  |
| 2          | Adanya ruang tunggu yang nyaman, dan bersih                          | 135  |
| 3          | Adanya fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah | 130  |
| Total Skor |                                                                      | 392  |

Sumber data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui dari tanggapan responden bahwa kenyamanan pada Kelurahan Ratu Sima dapat diukur melalui tiga sub indikator, dengan total skor seluruhnya 392.

Selanjutnya untuk mengetahui kategori jawaban responden mengenai indikator kenyamanan pada Kelurahan Ratu Sima berdasarkan skor yang diperoleh dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Dari garis kontinum di atas dapat diketahui kategori jawaban responden tentang kenyamanan pada Kelurahan Ratu Sima dikategori Cukup Baik, dengan total skor 392 (63,12%) berada pada interval 208-414.

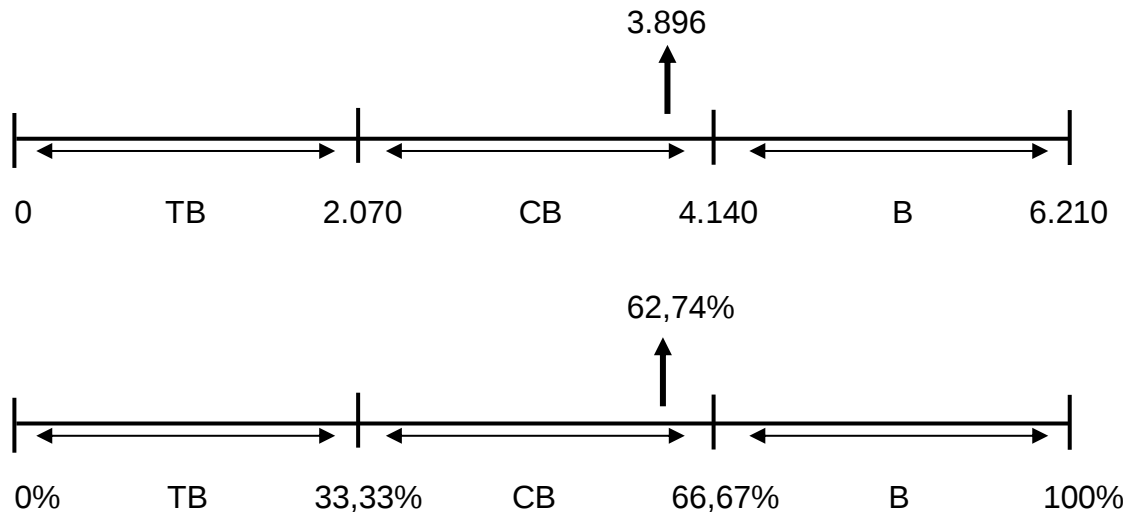
Secara keseluruhan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam penelitian ini dapat dilihat dari sepuluh indikator prinsip-prinsip pelayanan publik dengan 30 sub indikatornya secara keseluruhan dapat dikategorikan cukup baik pelaksanaannya. Untuk lebih lanjut dapat dilihat tabel rekapitulasi berikut ini:

**Tabel V.14**  
**Rekapitulasi Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**  
**pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota**  
**Dumai**

| <b>No</b>         | <b>Sub Indikator</b>               | <b>Skor</b>  |
|-------------------|------------------------------------|--------------|
| 1                 | Kesederhanaan Prosedur             | 380          |
| 2                 | Kejelasan                          | 376          |
| 3                 | Kepastian Waktu                    | 374          |
| 4                 | Akurasi Produk Pelayanan Publik    | 394          |
| 5                 | Keamanan                           | 382          |
| 6                 | Tanggung Jawab                     | 406          |
| 7                 | Kelengkapan Sarana dan Prasarana   | 394          |
| 8                 | Kemudahan Akses                    | 388          |
| 9                 | Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan | 410          |
| 10                | Kenyamanan                         | 392          |
| <b>Total Skor</b> |                                    | <b>3.896</b> |

Sumber data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel di atas dilihat dari rekapitulasi prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dengan 69 responden mendapatkan total skor untuk keseluruhan indikator ini yaitu 3.896 dinyatakan cukup baik berada pada rentang skor kontinum. Secara kontinum dapat dibuat kategori per indikator sebagai berikut:



Dari garis kontinum di atas dapat diketahui kategori jawaban responden tentang rekapitulasi prinsip prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dikategori Cukup Baik, dengan total skor 3.896 (62,74%) berada pada interval 2.071-4.140.

### **C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Prinsip-prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam pelaksanaannya memiliki beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat yang akan dijelaskan sebagai berikut ini:

## 1. Faktor Pendukung

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai terdapat beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaannya yaitu:

- a. Terdapat Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Hal ini dapat dilihat dari adanya pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat adalah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima memiliki sifat yang ramah, murah senyum dan lembut saat berkomunikasi dengan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan.

- b. Terdapat tanggung jawab pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Hal ini dapat dilihat dari adanya kemampuan pegawai untuk menerima keluhan masyarakat yang dilayani. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan kemampuan pegawai untuk menerima keluhan masyarakat yang dilayani adalah pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima mampu menerima semua keluhan masyarakat mengenai

pelayanan yang diberikan, dengan begitu masyarakat akan merasa puas dalam proses pelayanan.

## 2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yaitu:

- a. Masih kurangnya Kepastian Waktu pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya pelayanan yang dilakukan tepat waktu sesuai standar prosedur Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan pelayanan yang dilakukan tepat waktu sesuai standar prosedur adalah setiap pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Ratu Sima memiliki standar waktu yang telah ditetapkan. Pegawai Kantor Kelurahan Ratu Sima harus bisa memanfaatkan waktu dengan baik sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan agar pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

- b. Masih kurangnya kejelasan pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya kejelasan tentang persyaratan dalam pengurusan administrasi. Dalam penelitian ini, yang

dimaksud dengan kejelasan tentang persyaratan dalam pengurusan administrasi adalah sifat keterbukaan berkaitan dengan proses pelayanan agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Ratu Sima mengetahui apa saja persyaratan mengenai administrasi pelayanan di yang diberi oleh Kantor Kelurahan Ratu Sima. Pelaksanaan persyaratan teknis dan administratif dalam pelayanan jelas dan pasti sehingga tidak menimbulkan keraguan kepada masyarakat dalam proses pelayanan.