

ABSTRAK

ANALISIS PRINSIP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN BUKIT DATUK KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

**NAMA : FITRI ANJELINA BR TARIGAN
NIM : 1810090811037**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas dan sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik. Adapun berdasarkan observasi di temukan gejala permasalahan yaitu masih ditemukan alur pelayanan yang tidak sederhana serta masih rendahnya tanggungjawab aparatur pemerintah dalam menjalankan pelayanan, dengan rumusan masalah bagaimana Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dan Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Teori yang digunakan menurut Mahmudi (2015:224-225) prinsip pelayanan publik mencakup sepuluh indikator yaitu: Kesederhanaan Prosedur, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi Produk Pelayanan Publik, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Keamanan, Tanggungjawab, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Kenyamanan. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 68 orang yang terdiri dari pegawai dan masyarakat. Sampel ditetapkan dengan menggunakan teknik *Sampling Insidental*. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, angket dan wawancara. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dengan pengukuran data *rating scale*.

Hasil penelitian ini dari sepuluh indikator dikategorikan BAIK, berdasarkan rekapitulasi tanggapan dari 68 responden dengan total skor 5.540 (90,52%) berada pada interval 4.080–6.120. Faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu terdapatnya Kelengkapan Sarana dan Prasarana dan Keamanan yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Sedangkan faktor penghambat yaitu masih kurangnya kepastian waktu dan tanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.