



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : [info@stia-lk-dumai.ac.id](mailto:info@stia-lk-dumai.ac.id), Website : [www.stia-lk-dumai.ac.id](http://www.stia-lk-dumai.ac.id)

## LEMBARAN PENGESAHAN

Nama : FITRI ANJELINA BR TARIGAN  
No. Induk Mahasiswa : 1810090811037  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)  
Judul Skripsi : ANALISIS PRINSIP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
KELURAHAN BUKIT DATUK KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA  
DUMAI  
  
Tanggal Lulus : 28 Februari 2023

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos.,M.Si

Sekretaris,

E. MAZNAH HJERIAH, S.Sos.,M.Si

Anggota,

LILIS WAHYUNI, S.Sos.,M.Si

Anggota,

VARIZA ADITIYA, S.Sos.,M.Si

Mengetahui :  
STIA Lancang Kuning Dumai  
Ketua,

  
LATIP, S.Sos.,M.Si

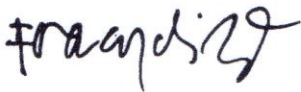
## LEMBARAN PERSETUJUAN

Nama : FITRI ANJELINA BR TARIGAN  
No. Mahasiswa : 1810090811037  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Skripsi : ANALISIS PRINSIP PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR KELURAHAN BUKIT DATUK  
KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



FARA SHALIZA, S.P., M.Si



VARIZA ADITIYA, S.Sos., M.Si

Mengetahui:

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
STIA Lancang Kuning Dumai  
Ketua,



WIHENDRI., S.Pd., M.Si

## **PERNYATAAN KEBENARAN**

Nama : FITRI ANJELINA BR TARIGAN  
No. Mahasiswa : 1810090811037  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul skripsi : ANALISIS PRINSIP PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR KELURAHAN BUKIT DATUK  
KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

Skripsi ini adalah karya saya sendiri,  
dan seluruh sumber yang dikutip  
maupun rujukan telah saya nyatakan  
dengan benar

**FITRI ANJELINA BR TARIGAN**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan anugrah nikmat dan berkat-Nya, baik berupa kesehatan, kekuatan dan ilmu pengetahuan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan penulisan ini tidak terlepas dari bantuan dan kerja sama berbagai pihak. Sebagai apresiasi dan rasa hormat, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Latip, S.sos.,M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai, atas arahan dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
2. Ibu Dewi Jannah, S.Sos.,M.Si selaku Pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang juga telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
3. Bapak Wihendri, S.Pd.,M.Si Sekalu Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang senantiasa memberikan Motivasi dan Dukungan kepada penulis.

4. Ibu Fara Shaliza, SP., M.Si selaku Dosen Pembimbing I atas pengarahan, dan meluangkan waktu , petunjuk serta bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.
5. Bapak Variza Aditya, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini tepat waktu.
6. Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administras (STIA) Lancang Kuning Dumai atas dedikasi, dukungan moral dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti bagi penulis.
7. Bapak Aga Muhaimin A.Md selaku Lurah Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai beserta pegawai yang berkenan memberikan izin meneliti dan kemudahan memperoleh data dukungan kepada penulis, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan.
8. Kedua Orang Tua tercinta, Almarhum ayahanda Gersang Tarigan yang menjadi motivasi dan penyemangat, juga ibunda Teresia Br. Pandiangan dan adik-adik tercinta yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, kasih sayang serta doa restu kepada penulis.
9. Teman terbaik Aidha Fitri Lestari dan Siti Komariah yang telah senantiasa mensupport, inspirasi serta mendoakan penulis.
10. Teman-teman dan pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan kontribusi kepada penulis, yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan serta belum sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah dan mendapatkan berkat dari Tuhan Yang Maha Esa.

Dumai,      Agustus 2022

Penulis

**FITRI ANJELINA BR TARIGAN**

## **DAFTAR ISI**

### **LEMBARAN PERSETUJUAN**

### **LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN**

### **ABSTRAK**

### **KATA PENGANTAR ..... i**

### **DAFTAR ISI ..... iv**

### **DAFTAR TABEL ..... vi**

### **DAFTAR BAGAN ..... viii**

### **DAFTAR LAMPIRAN ..... ix**

### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah..... 1
- B. Rumusan Masalah ..... 13
- C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian ..... 14

### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

- A. Kerangka Teori ..... 15
- B. Operasional Variabel Penelitian ..... 24

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

- A. Lokasi Penelitian ..... 32
- B. Populasi dan Sampel ..... 32
- C. Jenis dan Sumber Data..... 34
- D. Teknik Pengumpulan Data ..... 36
- E. Analisa Data..... 37

## **BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR KELURAHAN BUKIT DATUK KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

|                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Sejarah Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.....                         | 40 |
| B. Keadaan dan Komposisi Pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....  | 42 |
| C. Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....            | 49 |
| D. Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai ..... | 50 |
| E. Sarana dan Prasarana Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....           | 55 |

## **BAB V ANALISIS PRINSIP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN BUKIT DATUK KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**

|                                                                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Identitas Responden .....                                                                                                                  | 57 |
| B. Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....                                        | 60 |
| C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai ..... | 93 |

## **BAB VI KESIMPULAN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 95 |
| B. Saran .....      | 96 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|             |                                                                                                                                      |    |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel I.1   | Jadwal Pelayanan Kantor Kelurahan Bukit Datuk<br>Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....                                            | 7  |
| Tabel I.2   | Jenis Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan Kelurahan<br>Bukit Datuk Dumai Selatan Kota Dumai.....                                     | 9  |
| Tabel I.3   | Jenis Pelayanan dan Jumlah Kepengurusan Pelayanan<br>Pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai<br>Selatan Kota Dumai .....   | 12 |
| Tabel III.1 | Populasi dan Sampel Penelitian .....                                                                                                 | 34 |
| Tabel IV.1  | Komposisi Pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk<br>Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Berdasarkan<br>Jenis Kelamin .....              | 43 |
| Tabel IV.2  | Komposisi Pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk<br>Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Berdasarkan<br>Pangkat dan Golongan/Ruang ..... | 44 |
| Tabel IV.3  | Keadaan Pegawai Berdasarkan Bidang Kerja Pada Kantor<br>Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan<br>Kota Dumai .....            | 45 |
| Tabel IV.4  | Komposisi Pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk<br>Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Berdasarkan<br>Tingkat Pendidikan .....         | 46 |
| Tabel IV.5  | Komposisi Pegawai Dinas Kantor Kelurahan Bukit Datuk<br>Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Berdasarkan<br>Tingkat Usia.....          | 47 |
| Tabel IV.6  | Komposisi Pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk<br>Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Berdasarkan<br>Masa Kerja.....                  | 48 |
| Tabel IV.7  | Sarana dan Prasarana Kerja Pada Kantor Kelurahan Bukit<br>Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai .....                             | 56 |

|            |                                                                                                                                                                           |    |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel V.1  | Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                                                                                       | 58 |
| Tabel V.2  | Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur .....                                                                                                                        | 58 |
| Tabel V.3  | Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....                                                                                                                  | 59 |
| Tabel V.4  | Tanggapan Responden Mengenai Kesederhanaan<br>Prosedur .....                                                                                                              | 62 |
| Tabel V.5  | Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan .....                                                                                                                              | 65 |
| Tabel V.6  | Tanggapan Responden Mengenai Kepastian Waktu .....                                                                                                                        | 68 |
| Tabel V.7  | Tanggapan Responden Mengenai Akurasi Produk<br>Pelayanan Publik .....                                                                                                     | 71 |
| Tabel V.8  | Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Sarana<br>Dan Prasarana.....                                                                                                     | 74 |
| Tabel V.9  | Tanggapan Responden Mengenai Keamanan .....                                                                                                                               | 77 |
| Tabel V.10 | Tanggapan Responden Mengenai Tanggungjawab .....                                                                                                                          | 80 |
| Tabel V.11 | Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Akses .....                                                                                                                        | 83 |
| Tabel V.12 | Tanggapan Responden Mengenai Kedisiplinan, Kesopanan,<br>Dan Keramahan.....                                                                                               | 86 |
| Tabel V.13 | Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan .....                                                                                                                             | 89 |
| Tabel V.14 | Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Total<br>Indikator Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan<br>Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai ..... | 91 |

**DAFTAR BAGAN**

|            |                                                                                              |    |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Bagan I.1  | Alur Pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk<br>Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai ..... | 5  |
| Bagan IV.1 | Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Bukit Datuk<br>Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai ..... | 50 |

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor : 186/STIA-LK/D/VI/2022 Tanggal 09 Juni 2022 Perihal Rekomendasi Penelitian
2. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor: 186/KPTS/STIA-LK/D/VI/2022 Tanggal 09 Juni 2022 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
3. Surat Pemerintah Provinsi Riau Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor :068/STIA-LK/D/12022 14 Januari 2022 Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi.
4. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Nomor : 070/KBD-SET/2022 Tanggal 01 September 2022
5. Angket Penelitian
6. Lembar Data Penelitian
7. Daftar Konsultasi Bimbingan Mahasiswa



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

## **BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI**

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 01/KPTS/STIA-LK/D/II/2023 Tanggal 23 Februari 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Selasa Tanggal Dua puluh Delapan bulan Februari tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

Nama : **FITRI ANJELINA BR TARIGAN**  
No. Induk Mahasiswa : **1810090811037**  
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**  
Judul Skripsi : **ANALISIS PRINSIP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN BUKIT DATUK KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI**  
Tanggal Ujian : **28 Februari 2023**  
Waktu Ujian : **08:00-09:00**  
Tempat Ujian : **Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai**  
Lulus Ujian dengan nilai : **C Huruf 2 Angka**  
Keterangan : **Waktu perbaikan selama 7 hari**

Saksi - Saksi :

1. LILIS WAHYUNI, S.Sos.,M.Si

(Pembimbing I)

2. VARIZA ADITIYA, S.Sos.,M.Si

(Pembimbing II)

1. ANDI DESY MUSDIANA,S.AB

Ketua,

**DILA ERLIANTI, S.Sos.,M.Si**

Sekretaris,

**E. MAZNAH HJERIAH, S.Sos.,M.Si**

Mengetahui / Disetujui :  
STIA Lancang Kuning Dumai  
Pembantu Ketua,

**DEWI JANNAH, S.Sos.,M.Si**



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

## HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Pada hari ini Selasa Tanggal Dua puluh Delapan bulan Februari tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, Tim Ujian Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai telah menguji Mahasiswa atas nama :

Nama : FITRI ANJELINA BR TARIGAN  
No. Induk Mahasiswa : 1810090811037  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)  
Judul Skripsi : ANALISIS PRINSIP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
KELURAHAN BUKIT DATUK KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA  
DUMAI  
Hasil : C (Cukup)

TIM PENGUJI :

| No. | Nama                            | Jabatan    | Tanda Tangan |
|-----|---------------------------------|------------|--------------|
| 1.  | DILA ERLIANTI, S.Sos.,M.Si      | Ketua      |              |
| 2.  | E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos.,M.Si | Sekretaris |              |
| 3.  | LILIS WAHYUNI, S.Sos.,M.Si      | Anggota    |              |
| 4.  | VARIZA ADITIYA, S.Sos.,M.Si     | Anggota    |              |

Dumai, 28 Februari 2023

Mengetahui :  
STIA Lancang Kuning Dumai  
Pembantu Ketua,

**DEWI JANNAH, S.Sos.,M.Si**



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

## HASIL PERBAIKAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Hasil Ujian Skripsi pada tanggal, 28 Februari 2023, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama :

Nama : FITRI ANJELINA BR TARIGAN  
No. Induk Mahasiswa : 1810090811037  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)  
Judul Skripsi : ANALISIS PRINSIP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
KELURAHAN BUKIT DATUK KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA  
DUMAI

Dimana diputuskan oleh TIM Penguji bahwa :

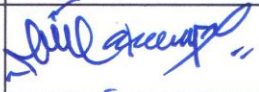
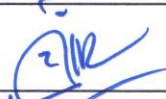
Skripsi : dapat diterima/belum dapat diterima \*) dan harus diperbaiki

Setelah diadakan penelitian atas perbaikan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan maka

Skripsi dinyatakan : Dapat diterima / Belum dapat diterima \*)

Dengan Nilai : Angka ( 2 ), Huruf ( C )

TIM PENGUJI :

| No. | N a m a                         | Jabatan    | Tanda Tangan                                                                         | Tanggal     |
|-----|---------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1.  | DILA ERLIANTI, S.Sos..M.Si      | Ketua      |  | 23/10-23    |
| 2.  | E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos..M.Si | Sekretaris |  | 23/10-23    |
| 3.  | LILIS WAHYUNI, S.Sos.,M.Si      | Anggota    |  | 23/10-23    |
| 4.  | VARIZA ADITIYA, S.Sos.,M.Si     | Anggota    |  | 29/10-2023. |

Dumai,  
STIA Lancang Kuning Dumai  
Pembantu Ketua,



DEWI JANNAH, S.Sos.,M.Si



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : [info@stia-lk-dumai.ac.id](mailto:info@stia-lk-dumai.ac.id), Website : [www.stia-lk-dumai.ac.id](http://www.stia-lk-dumai.ac.id)

Nomor : 186/STIA-LK/D/VI/2022  
Lamp. : 1 (satu) berkas  
Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

Dumai, 09 Juni 2022

Bapak Walikota Dumai  
C/Q : Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai

di-

Dumai

Dengan hormat,

Bersama ini diberitahukan pada Bapak/Ibu, dalam rangka penyelesaian Studi Akhir Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, diwajibkan membuat Karya Ilmiah atau Skripsi. Dimana Skripsi tersebut bersumber dari hasil penelitian yang dilakukan Mahasiswa bersangkutan.

Sehubungan dengan itu kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan Rekomendasi kepada mahasiswa kami tersebut :

|                     |                                                                                                   |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Mahasiswa      | : FITRI ANJELINA BR TARIGAN                                                                       |
| No. Induk Mahasiswa | : 1810090811037                                                                                   |
| Program Studi       | : Ilmu Administrasi Negara                                                                        |
| Judul Penelitian    | : ANALISIS PRINSIP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR<br>KELURAHAN BUKIT DATUK DUMAI SELATAN KOTA DUMAI |

Yang dilakukan di Dumai

Tempat Pengambilan Data :

1. Pada Kantor Kelurahan Bukit Kota Dumai Datuk Dumai Selatan Kota Dumai
2. Badan Pusat Statistik Kota Dumai.

Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak terlebih dahulu diucapkan terima kasih.

Ketua  
  
**LATIP, S.Sos., M.Si**  
NIDN. 1025116601

Tembusan Kepada Yth,

1. Sdr. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
STIA Lancang Kuning Dumai
2. Mahasiswa Ybs.
3. Arsip.



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : [info@stia-lk-dumai.ac.id](mailto:info@stia-lk-dumai.ac.id), Website : [www.stia-lk-dumai.ac.id](http://www.stia-lk-dumai.ac.id)

---

## **SURAT KEPUTUSAN SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LANCANG KUNING DUMAI Nomor : 186/KPTS/STIA-LK/D/VI/2022**

Tentang

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA  
STIA LANCANG KUNING DUMAI**

---

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai,

Menimbang : 1. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan Penulisan Skripsi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai perlu ditetapkan Dosen Pembimbing melalui Surat Keputusan Ketua.

2. Bahwa untuk keperluan tersebut terhadap mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan akademis dan syarat-syarat lain yang telah ditentukan, perlu dilakukan bimbingan dalam melaksanakan penulisan Skripsi sesuai dengan ketentuan jenjang kepangkatan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional.

2. Undang-undang Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

3. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor : 131/D/O/1999 tentang Pendirian STIA Lancang Kuning Dumai.

4. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor : 3758/D/T/K-X/2010 Tanggal 06 September 2010.

5. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 038/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Pedoman Penyusunan Proposal Penelitian/Skripsi.

6. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 039/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Kepangkatan Tim Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

**Memperhatikan :** Usulan Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai tentang nama-nama Dosen sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

✓



# SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : [info@stia-lk-dumai.ac.id](mailto:info@stia-lk-dumai.ac.id), Website : [www.stia-lk-dumai.ac.id](http://www.stia-lk-dumai.ac.id)

## MEMUTUSKAN :

### Menetapkan :

- Pertama : Menunjuk **Sdri. FARA SHALIZA,SP., M.Si** sebagai Dosen Pembimbing I (satu) dan **Sdr. VARIZA ADITIYA, S.Sos.,M.Si** Dosen Pembimbing II (dua) untuk Skripsi Mahasiswa atas nama **FITRI ANJELINA BR TARIGAN/1810090811037** dilingkungan STIA Lancang Kuning Dumai.
- Kedua : Pembimbing I (satu) dan Pembimbing II (dua) bertindak sebagai pengarah penulisan Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
- Ketiga : Segala biaya akibat dari dikeluarkannya Surat Keputusan ini, dibebankan kepada STIA Lancang Kuning Dumai.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam penetapannya sebagai mana mestinya.

Ditetapkan Di : Dumai  
Pada Tanggal : 09 Juni 2022

Ketua,

  
**LATIP, S.Sos., M.Si**  
NIDN. 1025116601

### Tembusan disampaikan Kepada Yth.

1. Saudara yang bersangkutan.
2. Yayasan Pendidikan Lancang Kuning Dumai di Dumai
3. Ketua Program Studi di lingkungan STIA Lancang Kuning Dumai
4. Arsip



**PEMERINTAH KOTA DUMAI**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. H.R. Soebrantas Telp/Fax. (0765) 3122-440360  
**DUMAI**

**REKOMENDASI**

NOMOR : 0178/SKP/DPMPTSP/VI/2022

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA-RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, berdasarkan surat dari STIA Lancang Kuning Nomor : 186/STIA-LK/D/VI/2022 Tanggal 09 Juni 2022 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan rekomendasi yang dimaksud kepada:

Nama : **FITRI ANJELINA BR TARIGAN**  
No. Induk Mahasiswa : 1810090811037  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jenjang : S1  
Alamat : Jl. Mandiri Gg. Mawar Kel. Bagan Besar Kec. Bukit Kapur  
Nomor Telp : 082172375565

Untuk melakukan Penelitian/Pengumpulan Data pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dan Badan Pusat Statistik Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Penelitian dengan Judul :

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

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Menjaga Tata Tertib dan Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku di daerah setempat.
3. Setelah selesai penelitian agar menyampaikan hasilnya kepada kami sebanyak 1 (satu) exemplar.

Demikian Surat Rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagai mana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk memberikan kemudahan dan membantu kegiatan Riset ini, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di : Dumai  
Pada Tanggal : 15 Juni 2022





PEMERINTAH KOTA DUMAI  
KECAMATAN DUMAI SELATAN  
**KELURAHAN BUKIT DATUK**

JL. MARLAN JAYA Telp.0765-33195-DUMAI

Dumai, 01 September 2022

Nomor : 070/KBD-SET/2022/  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Kepada ;  
Yth, Ketua Prodi ADMINISTRASI  
NEGARA STIA LANCANG KUNING  
di -

Dumai

Dengan ini menyatakan bahwa Mahasiswa yang bersangkutan di bawah ini :

NAMA : **FITRI ANJELINA BR TARIGAN**  
NIM : 1810090811037  
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Telah selesai melaksanakan penelitian tentang Analisis Prinsip Pelayanan Publik pada kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Demikian disampaikan atas perhatiannya dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

  
**a.n.LURAH,**  
Sekretaris  
**ISMAIL RASYADA, SKM**  
Penata Muda  
NIP. 19770619 201001 1 010

*See Angket  
29/6 2022  
ke rumah I  
perintah*

**A. Permohonan Angket**

Dumai, 2022

No. Angket : .....  
Perihal : Pengisian Angket Penelitian

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu/saudara/i  
Kelurahan Bukit Datuk  
Kecamatan Dumai Selatan  
Kota Dumai  
Di-  
Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir perkuliahan pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, maka penulis melaksanakan penelitian sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Administrasi Negara dengan judul penelitian yaitu: "ANALISIS PRINSIP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN BUKIT DATUK KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI".

Sehubungan dengan hal diatas, penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i berkenan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan angket penelitian. Angket ini digunakan untuk keperluan penelitian dan data isian tersebut akan terjaga kerahasiaannya.

Demikian permohonan ini penulis sampaikan, atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu berikan, penulis ucapkan terimakasih.

Hormat Penulis,

**FITRI ANJELINA BR TARIGAN**  
NIM : 1810090811037

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

**B. Identitas Responden**

Nama : .....(nama boleh tidak diisi)  
Jenis Kelamin : .....  
Umur : .....  
Pendidikan : .....  
Pekerjaan : .....

**C. Petunjuk Pengisian Angket**

1. Isilah pertanyaan ini secara jujur sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
2. Pilih salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i anggap benar dengan memberikan tanda centang (√) pada jawaban tersebut.
3. Tersedia tiga pilihan jawaban yaitu:
  - a. Baik (B) diberi skor : 3
  - b. Cukup Baik (CB) diberi skor : 2
  - c. Tidak Baik (TB) diberi skor : 1

## D. Angket Penelitian

| No. | PERTANYAAN                                                                                        | Interval Jawaban |    |    |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----|----|
|     |                                                                                                   | B                | CB | TB |
| 1   | Prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat tidak berbelit-belit             |                  |    |    |
| 2   | Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan dengan pedoman SOP ( Standart Operational Pelayanan )  |                  |    |    |
| 3   | Prosedur pelayanan mudah dipahami dan di akses oleh masyarakat                                    |                  |    |    |
| 4   | Pembagian kerja yang jelas sesuai tugas masing-masing pegawai dalam memberikan pelayanan          |                  |    |    |
| 5   | Kejelasan informasi tentang persyaratan administrasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat   |                  |    |    |
| 6   | Kepastian dan kejelasan biaya dalam pelayanan administrasi                                        |                  |    |    |
| 7   | Standar waktu yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap pengurusan                                |                  |    |    |
| 8   | Pemberian informasi kepada masyarakat tentang waktu penyelesaian proses pelayanan                 |                  |    |    |
| 9   | Komitmen petugas pelayanan dalam menyelesaikan jenis pengurusan sesuai dengan waktu yang dilayani |                  |    |    |
| 10  | Kondisi Legalitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat                                      |                  |    |    |
| 11  | Jaminan pelayanan yang diberikan telah memenuhi kekuatan hukum                                    |                  |    |    |

| No. | PERTANYAAN                                                                                  | Interval Jawaban |    |    |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----|----|
|     |                                                                                             | B                | CB | TB |
| 12  | Keabsahan produk pelayanan yang ditandatangani oleh pihak yang berwenang                    |                  |    |    |
| 13  | Fasilitas kerja yang mendukung dalam proses pelayanan                                       |                  |    |    |
| 14  | Ruang tunggu yang memadai untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan                       |                  |    |    |
| 15  | Papan informasi untuk mudah masyarakat dalam memenuhi berkas pelayanan                      |                  |    |    |
| 16  | Kebenaran pelayanan sesuai dengan identitas masyarakat yang dilayani                        |                  |    |    |
| 17  | Hasil pelayanan yang dapat dijadikan alat bukti untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan |                  |    |    |
| 18  | Proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang ada                               |                  |    |    |
| 19  | Tanggung jawab pegawai terhadap hasil pelayanan yang telah diberikan                        |                  |    |    |
| 20  | Tanggung jawab Pegawai atas tugas yang diberikan oleh pimpinan                              |                  |    |    |
| 21  | Tanggung jawab petugas pelayanan dalam menindak lanjuti berkas yang tertunda                |                  |    |    |
| 22  | Kemudahan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat berdasarkan jenis layanan               |                  |    |    |
| 23  | Proses pelayanan yang dapat di akses secara online                                          |                  |    |    |
| 24  | Kemampuan pegawai untuk memanfaatkan teknologi yang ada dalam memudahkan urusan pelayanan   |                  |    |    |
| 25  | Ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan pada saat jam kerja                      |                  |    |    |

| No. | PERTANYAAN                                                                          | Interval Jawaban |    |    |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----|----|
|     |                                                                                     | B                | CB | TB |
| 26  | Keramahan pegawai dalam melayani masyarakat                                         |                  |    |    |
| 27  | Kesopanan pegawai bersikap dan rapi dalam berpakaian pada saat memberikan pelayanan |                  |    |    |
| 28  | Ruang tunggu pelayanan yang nyaman untuk masyarakat yang sedang mengantri           |                  |    |    |
| 29  | Toilet yang bersih pada gedung penyedia layanan                                     |                  |    |    |
| 30  | Area parkir serta tempat ibadah yang nyaman                                         |                  |    |    |

**Saran :**

---



---



---



---



---



---

## LAMPIRAN

### Tanggapan Responden Terhadap Analisis Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

| No. Respon<br>den | Indikator 1 |   |   | Indikator 2 |   |   | Indikator 3 |   |   | Indikator 4 |   |   | Indikator 5 |   |   | Indikator 6 |   |   | Indikator 7 |   |   | Indikator 8 |   |   | Indikator 9 |   |   | Indikator 10 |   |   |   |
|-------------------|-------------|---|---|-------------|---|---|-------------|---|---|-------------|---|---|-------------|---|---|-------------|---|---|-------------|---|---|-------------|---|---|-------------|---|---|--------------|---|---|---|
|                   | a           | b | c | a           | b | c | a           | b | c | a           | b | c | a           | b | c | a           | b | c | a           | b | c | a           | b | c | a           | b | c | a            | b | c |   |
| 1                 | 3           | 3 | 3 | 2           | 3 | 3 | 2           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 |   |
| 2                 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 1 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 2 | 2 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 2 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3            | 2 | 2 | 3 |
| 3                 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 1 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 2 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 2 |
| 4                 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3 |
| 5                 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 2 | 3           | 2 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 2 | 2 | 2           | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3 |
| 6                 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3 |
| 7                 | 3           | 3 | 3 | 2           | 2 | 2 | 2           | 2 | 2 | 3           | 3 | 3 | 2           | 3 | 3 | 2           | 2 | 2 | 2           | 2 | 2 | 2           | 2 | 2 | 2           | 3 | 3 | 3            | 2 | 2 | 2 |
| 8                 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 2 | 3           | 2 | 3 | 3           | 2 | 3 | 3           | 2 | 3 | 2           | 3 | 2 | 3           | 3 | 3 | 2           | 3 | 3 | 2            | 3 | 3 | 3 |
| 9                 | 3           | 2 | 3 | 3           | 3 | 3 | 2           | 3 | 3 | 2           | 3 | 3 | 3           | 2 | 3 | 2           | 3 | 3 | 3           | 2 | 3 | 2           | 3 | 2 | 3           | 3 | 2 | 3            | 3 | 2 | 2 |
| 10                | 3           | 2 | 3 | 2           | 3 | 3 | 3           | 3 | 2 | 2           | 3 | 3 | 3           | 2 | 3 | 2           | 3 | 3 | 3           | 2 | 3 | 3           | 2 | 3 | 2           | 3 | 3 | 2            | 3 | 2 | 2 |
| 11                | 3           | 3 | 3 | 3           | 2 | 2 | 2           | 2 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 2           | 2 | 3 | 2           | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3 |
| 12                | 3           | 3 | 3 | 3           | 2 | 2 | 2           | 2 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 2 | 3 | 2           | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3 |
| 13                | 3           | 3 | 2 | 3           | 2 | 3 | 2           | 3 | 3 | 2           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 3 | 2           | 3 | 3 | 2            | 3 | 3 | 3 |
| 14                | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 2           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3 |
| 15                | 3           | 3 | 3 | 3           | 2 | 3 | 3           | 2 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3 |
| 16                | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 2 | 3           | 2 | 3 | 2           | 3 | 3 | 2           | 3 | 2 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 3 | 2            | 3 | 3 | 3 |
| 17                | 3           | 3 | 3 | 2           | 3 | 2 | 3           | 3 | 3 | 2           | 3 | 3 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 2 | 3           | 2 | 3 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 3 | 2            | 3 | 3 | 3 |
| 18                | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 3 | 2           | 3 | 3 | 2           | 3 | 3 | 3           | 2 | 3 | 3           | 2 | 3 | 2           | 3 | 2 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 3 | 3            | 2 | 3 | 3 |
| 19                | 3           | 3 | 2 | 3           | 2 | 2 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 2 | 3           | 2 | 3 | 2           | 3 | 3 | 2            | 3 | 3 | 3 |
| 20                | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 2 | 3           | 2 | 3 | 2           | 3 | 3 | 3           | 2 | 2 | 3           | 2 | 3 | 2           | 3 | 3 | 3           | 3 | 2 | 3           | 3 | 3 | 3            | 2 | 3 | 3 |
| 21                | 3           | 2 | 3 | 3           | 3 | 2 | 3           | 2 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3           | 3 | 2 | 2           | 3 | 3 | 2           | 2 | 3 | 3           | 2 | 2 | 3           | 3 | 2 | 3            | 3 | 3 | 3 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 22 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 23 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |   |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |   |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |   |
| 27 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 30 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 33 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 40 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 44 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |

|        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 50     | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       |
| 51     | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 1       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       |
| 52     | 3       | 2       | 3       | 3       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       |
| 53     | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       |
| 54     | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       |
| 55     | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       |
| 56     | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       |
| 57     | 3       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 1       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       |
| 58     | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 1       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       |
| 59     | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       |
| 60     | 3       | 3       | 2       | 3       | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       |
| 61     | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       |
| 62     | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       |
| 63     | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       |
| 64     | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       |
| 65     | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       |
| 66     | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       |
| 67     | 3       | 3       | 2       | 3       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       |
| 68     | 3       | 3       | 2       | 3       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       |
| Jumlah | 20<br>3 | 19<br>5 | 18<br>1 | 18<br>7 | 17<br>0 | 17<br>3 | 16<br>2 | 17<br>0 | 18<br>6 | 19<br>1 | 19<br>7 | 20<br>3 | 19<br>9 | 17<br>6 | 15<br>8 | 19<br>6 | 19<br>6 | 19<br>3 | 18<br>2 | 18<br>6 | 17<br>6 | 18<br>6 | 16<br>7 | 18<br>5 | 17<br>3 | 19<br>9 | 20<br>1 | 17<br>3 | 18<br>5 | 19<br>1 |
|        | 579     |         |         | 530     |         |         | 518     |         |         | 591     |         |         | 533     |         |         | 585     |         |         | 544     |         |         | 538     |         |         | 573     |         |         | 549     |         |         |
| Total  | 5.540   |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |

**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

NAMA MAHASISWA : FITRI ANJELINA BR TARIGAN  
NOMOR MAHASISWA : 1810090811037  
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PRINSIP PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR KELURAHAN BUKIT  
DATUK KECAMATAN DUMAI SELATAN  
KOTA DUMAI

NAMA PEMBIMBING I : FARA SHALIZA, S.P., M.Si

| Tanggal        | Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan                                    | Paraf Pembimbing    |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 22 Juni 2022   | - Penyerahan SK Pembimbing                                                          | <i>Fara Shaliza</i> |
| 7 Juli 2022    | - Revisi BAB III<br>Tambahkan referensi dari jurnal yang berkaitan dengan pelayanan | <i>Fara Shaliza</i> |
| 27 Juli 2022   | - Menyerahkan revisi BAB III<br>- ACC kuesioner                                     | <i>Fara Shaliza</i> |
| 28 Juli 2022   | - Revisi BAB I<br>Penguatan data pada gejala masalah                                | <i>Fara Shaliza</i> |
| 3 Agustus 2022 | - Menyerahkan revisi BAB I<br>- Revisi BAB IV                                       | <i>Fara Shaliza</i> |

|                    |                                                            |                |
|--------------------|------------------------------------------------------------|----------------|
| 5 Agustus<br>2022  | - Menyerahkan revisi BAB IV                                | <i>frandig</i> |
| 22 Agustus<br>2022 | - Revisi BAB V<br>Perbaiki faktor pendukung dan penghambat | <i>frandig</i> |
| 24 Agustus<br>2022 | - Menyerahkan revisi BAB V<br>- Revisi BAB VI              | <i>frandig</i> |
| 29 Agustus<br>2022 | - Finishing Seluruh Penulisan dari BAB I - BAB VI          | <i>frandig</i> |
| 31 Agustus<br>2022 | - ACC Skripsi                                              | <i>frandig</i> |

Dumai, Agustus 2022  
STIA LANCANG KUNING DUMAI  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**WIHENDRI, S.Pd., M.Si**

**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

NAMA MAHASISWA : FITRI ANJELINA BR TARIGAN  
NOMOR MAHASISWA : 1810090811037  
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PRINSIP PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR KELURAHAN BUKIT  
DATUK KECAMATAN DUMAI SELATAN  
KOTA DUMAI

NAMA PEMBIMBING II : VARIZA ADITIYA, S.Sos., M.Si

| Tanggal            | Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan                                | Paraf Pembimbing |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 14 Juni 2022       | - Penyerahan SK Pembimbing                                                      | ✓                |
| 17 Juni 2022       | - Revisi BAB I - BAB III<br>- Revisi pada Tabel                                 | ✓                |
| 21 Juni 2022       | - Menyerahkan revisi BAB I – BAB III<br>- Revisi BAB IV                         | ✓                |
| 29 Juni 2022       | - ACC kuesioner                                                                 | ✓                |
| 15 Agustus<br>2022 | - Menyusun Kuesioner<br>- Revisi BAB V                                          | ✓                |
| 19 Agustus<br>2022 | - Menyerahkan revisi BAB V<br>Pada garis kontinum tidak perlu menggunakan kotak | ✓                |

|                    |                                                                                |   |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---|
| 22 Agustus<br>2022 | - Menyerahkan revisi BAB V<br>- Menyerahkan BAB VI                             | ✓ |
| 26 Agustus<br>2022 | - Lengkapi Skripsi dengan Daftar Isi, Abstrak,<br>Lampiran dan lain sebagainya | ✓ |
| 30 Agustus<br>2022 | - ACC Skripsi                                                                  | ✓ |

Dumai, Agustus 2022

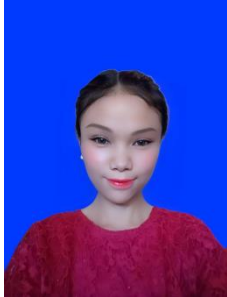
STIA LANCANG KUNING DUMAI

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



WIHENDRI, S.Pd., M.Si

## BIOGRAFI PENULIS



Fitri Anjelina Br Tarigan, S.A.P adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 19 Maret 2000, di Kabanjahe Kabupaten Karo. Penulis merupakan anak pertama dari 3 bersaudara. Dari pasangan Almarhum Ayah Gersang Tarigan dan Ibu Teresia Br Pandiangan.

Penulis pertama kali masuk Pendidikan di TK Pembina Kabanjahe pada tahun 2005 dan tamat pada tahun 2006. Setelah itu penulis melanjutkan Pendidikan di SD Negeri 048232 Kabanjahe pada tahun 2006 dan tamat pada tahun 2012. Pada tahun 2012 penulis melanjutkan Pendidikan ke SMP Negeri 3 Kota Dumai dan tamat pada tahun 2015. Setelah tamat dari SMP penulis melanjutkan Pendidikan ke SMA Negeri 3 Kota Dumai dan tamat pada tahun 2018. Dan ditahun 2018 penulis melanjutkan Pendidikan S-1 dan terdaftar sebagai Mahasiswi di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Jurusan Administrasi Negara dan tamat pada tahun 2023.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Analisis Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai”**