

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

A. Identitas Responden

Penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Bukit Datuk kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang merupakan salah satu instansi pemerintah yang berfungsi sebagai pusat pelayanan publik dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan, maka terlebih dahulu penulis akan memaparkan identitas responden dalam penelitian Analisis Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai berjumlah 68 orang yang terdiri dari 8 orang pegawai kelurahan dan 60 orang terdiri dari masyarakat.

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

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian yang penulis lakukan terhadap Analisis Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, penulis mengambil seluruh pegawai sebagai objek penelitian termasuk masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden penelitian. Untuk lebih jelasnya mengenai perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1.	Laki-laki	4	23	27	39,71
2.	Perempuan	4	37	41	60,29
Jumlah		8	60	68	100

Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2022

Tabel V.1 di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 68 responden yang terdiri dari 27 orang responden laki-laki (39,71%) dan 41 orang responden perempuan (60,29%).

2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Perbedaan tingkat umur merupakan salah satu bahan pengetahuan dan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan menentukan sikap kondisi layak dalam merespon. Penulis dapat menggambarkan perbedaan tingkat umur yang menjadi responden penelitian. Untuk itu lebih jelasnya mengenai perbedaan tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Umur (Tahun)	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1	11-20	-	2	2	2,94
2	21-30	-	16	16	23,53
3	31-40	4	31	36	52,94
4	41-50	4	10	13	19,12
5	>51	-	1	1	1,47
Jumlah		8	60	68	100

Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2022

Tabel V.2 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden penelitian berada pada umur 31 sampai 40 tahun dengan jumlah 36 orang (52,94%). Usia antara 11 sampai 20 tahun berjumlah 2 orang (2,94%), berusia 21 sampai 30 tahun berjumlah 16 orang (23,53%), berusia 41-50 tahun berjumlah 13 orang (19,12%), sedangkan yang berusia di atas 51 tahun berjumlah 1 orang (1,47%).

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan tingkat pendidikan merupakan salah satu gambaran untuk bisa menilai kecakapan dan kemampuan dalam memahami kondisi proses penerima dan pemberi pelayanan dari pihak yang mengemban tanggungjawab. Dengan adanya perbedaan tingkat pendidikan dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari penelitian penulis. Untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1	Strata Satu (S1)	3	1	4	5,88
2	Diploma III (DIII)	3	1	4	5,88
3	SLTA sederajat	2	56	58	85,30
4	SLTP sederajat	-	1	1	1,47
5	Sekolah Dasar (SD)	-	1	1	1,47
Jumlah		8	60	68	100

Sumber Data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2022

Tabel V.3 di atas dapat dijelaskan, sebagian besar responden penelitian berpendidikan SLTA Sederajat yaitu berjumlah 58 orang (85,30%). Sedangkan tingkat pendidikan Strata Satu (S1) berjumlah 4 orang (5,88%), responden tingkat pendidikan Diploma III (DIII) berjumlah 4 orang (5,88%), responden tingkat pendidikan SLTP Sederajat sebanyak 1 orang (1,47%) dan responden tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 1 orang (1,47%).

B. Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

Setiap penelitian bertujuan untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini akan dianalisis data yang telah diperoleh selama di lapangan yang nantinya akan diinterpretasikan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang dipaparkan pada bab I.

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan mengenai Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai penulis membuat angket yang akan memberikan jawaban atas penelitian yang dilakukan, dengan menggunakan indikator dari Prinsip Pelayanan Publik yaitu Kesederhanaan Prosedur, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi Produk Pelayanan Publik, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Keamanan, Tanggungjawab, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan,

Keramahan, dan Kenyamanan. Untuk lebih jelasnya penulis uraikan secara rinci yaitu sebagai berikut :

11. Kesederhanaan Prosedur

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah harus ditinggalkan dan diganti dengan hendaknya dipermudah jangan dipersulit, bahagiakan masyarakat jangan ditakut-takuti. Kesederhanaan prosedur akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut :

- d. Adanya prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat tidak berbelit-belit

Yang dimaksud dengan adanya prosedur pengurusan yang tidak berbelit-belit adalah masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai tidak merasa kesulitan saat ingin melakukan pelayanan karena prosedur atau persyaratan dalam kepengurusan pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit.

- e. Adanya pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan pedoman standar oprasional pelayanan (SOP)

Yang dimaksud dengan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP adalah untuk kelancaran pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat yang dilayani, diharapkan unit kerja pegawai diharapkan sesuai dengan prosedur pelayanan agar proses pelaksanaan dapat berjalan secara maksimal.

- f. Adanya prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat

Yang dimaksud dengan adanya prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan diakses yaitu mekanisme prosedur melalui pemasangan persyaratan proses pelayanan di papan informasi dan tata cara pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai jelas dan sistematis.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kesederhanaan prosedur dapat dilihat pada Tabel V.4 berikut :

Tabel V.4
Tanggapan Responden Mengenai Kesederhanaan Prosedur

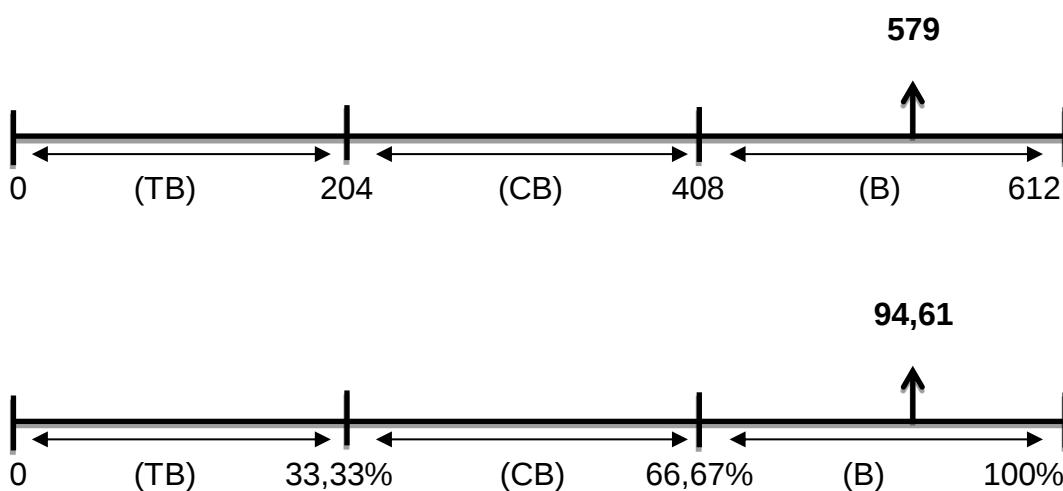
No.	Sub Indikator	Jumlah (Skor)
1	Adanya prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat tidak berbelit-belit	203
2	Adanya pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan pedoman SOP	195
3	Adanya prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat	181
	Total Skor	579

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Tabel V.4 di atas menunjukkan tanggapan responden mengenai kesederhanaan prosedur dapat dilihat dari sub indikator adanya prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat tidak berbelit-belit dengan skor 203, adanya pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan pedoman SOP dengan skor 195, adanya prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat dengan skor 181. Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden

mengenai kesederhanaan prosedur adalah 579 dan berada pada kategori baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh mengenai kesederhanaan prosedur dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut :



Dari garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden mengenai kesederhanaan prosedur dari tanggapan 68 responden dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor 579 dan nilai persentase 94,61% yang berada pada rentang skor 409 – 612.

12. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya

pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut :

- d. Terdapat pembagian kerja yang jelas sesuai tugas masing-masing pegawai dalam memberikan pelayanan

Yang dimaksud dengan pembagian kerja yang jelas sesuai tugas masing-masing pegawai yaitu pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai kepada masyarakat sesuai dengan fungsi atau tugas masing-masing pegawai dalam memberikan pelayanan.

- e. Adanya kejelasan informasi tentang persyaratan administrasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Yang dimaksud dengan kejelasan informasi yaitu pegawai memberikan informasi pelayanan publik sesuai dengan syarat yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah.

- f. Terdapat kepastian dan kejelasan biaya dalam pelayanan administrasi

Yang dimaksud dengan kepastian dan kejelasan biaya yaitu pada setiap pelaksanaan pelayanan mengenai biaya pengeluaran dalam melakukan urusan pelayanan dapat mengetahui berapa rincian biaya yang akan dikeluarkan dan untuk menghindari pungutan liar yang tentunya dapat merugikan masyarakat.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kejelasan dapat dilihat pada Tabel V.5 di bawah ini :

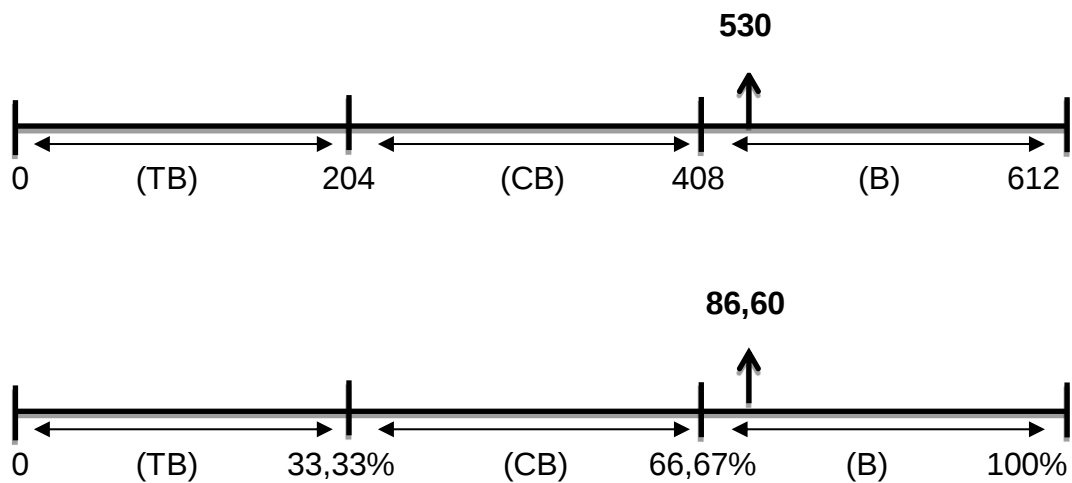
Tabel V.5
Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan

No	Sub Indikator	Jumlah (Skor)
1	Terdapat pembagian kerja yang jelas sesuai tugas masing-masing pegawai dalam memberikan pelayanan	187
2	Adanya kejelasan informasi tentang persyaratan administrasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	170
3	Terdapat kepastian dan kejelasan biaya dalam pelayanan administrasi	173
Total Skor		530

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Tabel V.5 di atas menunjukkan tanggapan responden mengenai kejelasan dapat dilihat dari sub indikator terdapat pembagian kerja yang jelas sesuai tugas masing-masing pegawai dalam memberikan pelayanan dengan skor 187, adanya kejelasan informasi tentang persyaratan administrasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan skor 170, terdapat kepastian dan kejelasan biaya dalam pelayanan administrasi dengan skor 173. Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden mengenai kejelasan adalah 530 dan berada pada kategori baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh mengenai kejelasan dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut :



Dari garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden mengenai kejelasan dari tanggapan 68 responden dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor 530 dan nilai persentase 86,60% yang berada pada rentang skor 409 – 612.

13. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan beberapa lama proses pelayanan diselesaikan. Kepastian waktu akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut :

d. Adanya standar waktu yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap pengurusan

Yang dimaksud dengan adanya standar waktu yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap pengurusan pelayanan kepada masyarakat adalah pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota

Dumai memberikan informasi mengenai waktu pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan, sehingga masyarakat mengetahui kapan waktu pelayanan dibuka dan kapan waktu pelayanan ditutup.

- e. Adanya pemberian informasi kepada masyarakat mengenai waktu penyelesaian proses pelayanan

Yang dimaksud dengan adanya pemberian informasi kepada masyarakat mengenai waktu penyelesaian proses pelayanan yaitu pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai melakukan pelayanan dengan cepat, sigap dan tidak menunda-nunda dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat tidak menunggu dengan lama.

- f. Adanya komitmen petugas pelayanan dalam menyelesaikan jenis pengurusan sesuai dengan waktu yang dilayani

Yang dimaksud dengan adanya komitmen petugas pelayanan dalam menyelesaikan jenis pengurusan sesuai dengan waktu yang dilayani yaitu kemampuan pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam menyelesaikan pengurusan pelayanan tidak semuanya tepat waktu, tergantung kepada pegawai yang memberikan pelayanan apakah mereka bisa komitmen dalam menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu atau tidak.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kepastian waktu dapat dilihat pada Tabel V.6 berikut :

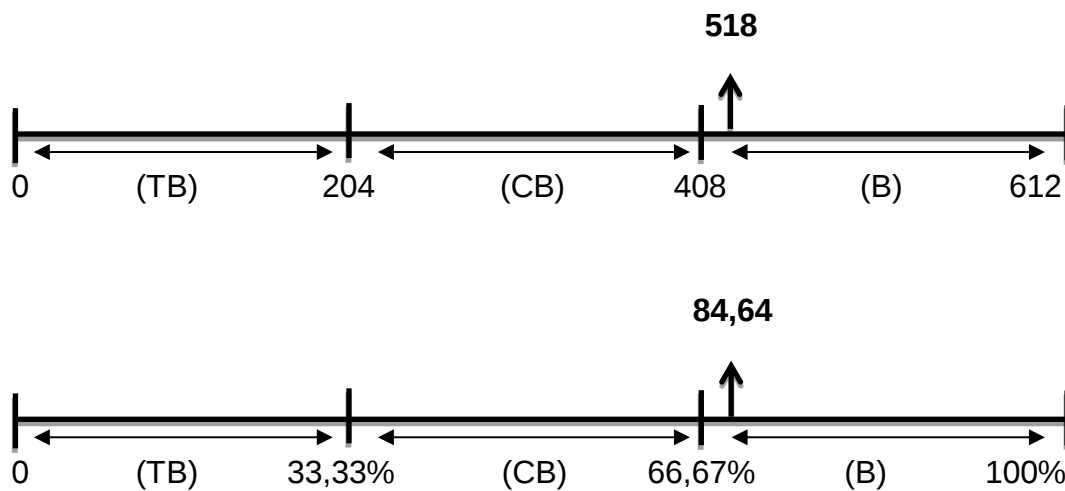
Tabel V.6
Tanggapan Responden Mengenai Kepastian Waktu

No	Sub Indikator	Jumlah (Skor)
1	Adanya standar waktu yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap pengurusan	162
2	Adanya pemberian informasi kepada masyarakat mengenai waktu penyelesaian proses pelayanan	170
3	Adanya komitmen petugas pelayanan dalam menyelesaikan jenis pengurusan sesuai dengan waktu yang dilayani	186
Total Skor		518

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Tabel V.6 di atas menunjukkan tanggapan responden mengenai kepastian waktu dapat dilihat dari sub indikator adanya standar waktu yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap pengurusan dengan skor 162, adanya pemberian informasi kepada masyarakat mengenai waktu penyelesaian proses pelayanan dengan skor 170, adanya komitmen petugas pelayanan dalam menyelesaikan jenis pengurusan sesuai dengan waktu yang dilayani dengan skor 186. Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden mengenai kepastian waktu adalah 518 dan berada pada kategori baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh mengenai kepastian waktu dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut :



Dari garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden mengenai kepastian waktu dari tanggapan 68 responden dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor 518 dan nilai persentase 84,64% yang berada pada rentang skor 409 – 612.

14. Akurasi produk pelayanan publik

Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah. Akurasi produk pelayanan publik akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut :

d. Adanya legalitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Yang dimaksud dengan adanya legalitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah setiap hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan aturan yang ditetapkan oleh instansi pemerintahan sesuai dengan legalitas yang ada.

- e. Terdapat jaminan pelayanan yang diberikan telah memenuhi kekuatan hukum

Yang dimaksud dengan adanya jaminan pelayanan yang diberikan telah memenuhi kekuatan hukum yaitu seluruh pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sudah mengikuti aturan hukum yang berlaku sehingga masyarakat tidak perlu khawatir dengan jaminan pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

- f. Adanya keabsahan produk pelayanan yang ditandatangani oleh pihak yang berwenang

Yang dimaksud dengan adanya keabsahan produk pelayanan yang ditandatangani oleh pihak yang berwenang yaitu pihak Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan kota Dumai memberikan pelayanan yang benar kepada masyarakat dan ditandatangani oleh pegawai sesuai dengan tugas dan fungsinya sehingga masyarakat percaya dengan pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai akurasi produk pelayanan publik dapat dilihat pada Tabel V.7 berikut :

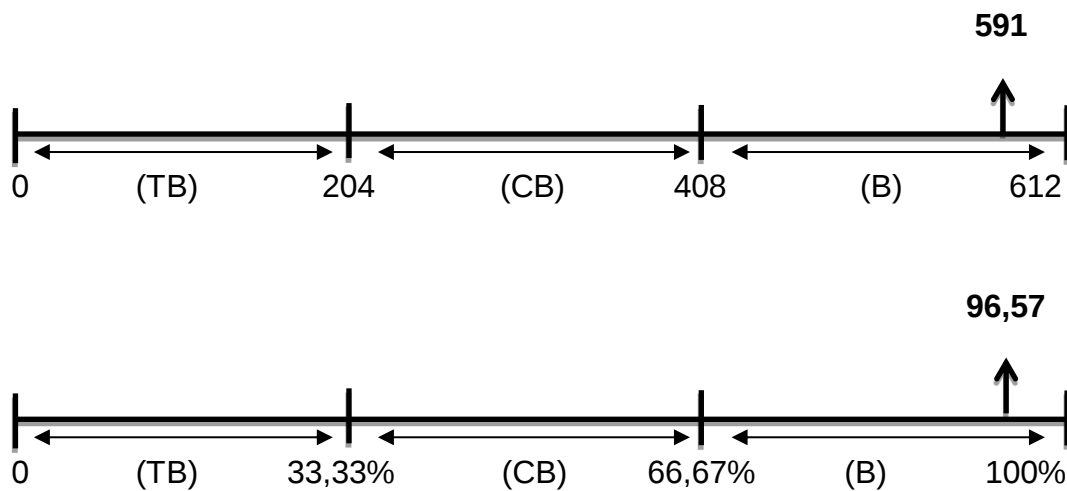
Tabel V.7
Tanggapan Responden Mengenai
Akurasi Produk Pelayanan Publik

No	Sub Indikator	Jumlah (Skor)
1	Adanya legalitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	191
2	Terdapat jaminan pelayanan yang diberikan telah memenuhi kekuatan hukum	197
3	Adanya keabsahan produk pelayanan yang ditandatangani oleh pihak yang berwenang	203
Total Skor		591

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Tabel V.7 di atas menunjukkan tanggapan responden mengenai akurasi produk pelayanan publik dapat dilihat dari sub indikator adanya legalitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan skor 191, terdapat jaminan pelayanan yang diberikan telah memenuhi kekuatan hukum dengan skor 197, keabsahan produk pelayanan yang ditandatangani oleh pihak yang berwenang dengan skor 203. Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden mengenai akurasi produk pelayanan publik adalah 591 dan berada pada kategori baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh mengenai akurasi produk pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut :



Dari garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden mengenai akurasi produk pelayanan publik dari tanggapan 68 responden dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor 591 dan nilai persentase 96,57% yang berada pada rentang skor 409 – 612.

15. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi. Kelengkapan sarana dan prasarana akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut :

d. Tersedianya fasilitas kerja yang mendukung dalam proses pelayanan

Yang dimaksud dengan tersedianya fasilitas kerja yang mendukung dalam proses pelayanan yaitu sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sudah lengkap dan dapat digunakan untuk mendukung pelayanan agar

berjalan dengan lancar. Fasilitas yang ada di Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sudah lengkap sehingga dapat mendukung jalannya proses pelayanan.

- e. Tersedianya ruang tunggu yang memadai untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan

Yang dimaksud dengan tersedianya ruang tunggu yang memadai untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan yaitu ruang tunggu yang ada di Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sudah nyaman bagi masyarakat dengan adanya kursi tunggu yang cukup sehingga masyarakat merasa nyaman menunggu antrian. Posisi ruang tunggu yang berdekatan langsung dengan ruang pelayanan memudahkan pegawai untuk memanggil masyarakat apabila sudah tiba gilirannya.

- f. Tersedianya papan informasi untuk mudah masyarakat dalam memenuhi berkas pelayanan

Yang dimaksud dengan tersedianya papan informasi untuk mudah masyarakat dalam memenuhi berkas pelayanan yaitu dalam pelaksanaan pelayanan publik Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai hendaknya menyediakan peralatan yang lengkap seperti papan informasi sehingga setiap informasi yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat dapat dengan mudah memenuhi berkas pelayanan, sehingga proses pelayanan publik berjalan dengan baik.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kelengkapan sarana dan prasarana dapat dilihat pada Tabel V.8 berikut :

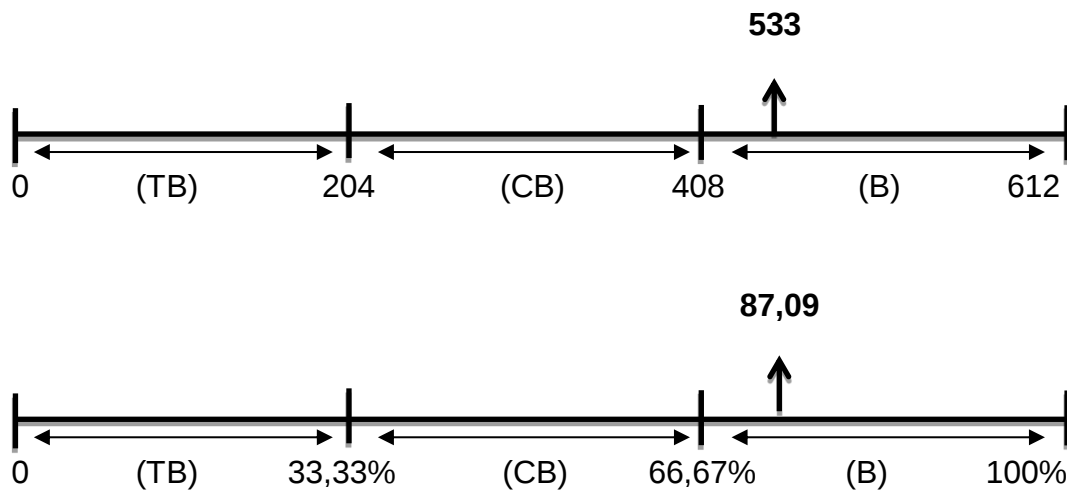
Tabel V.8
Tanggapan Responden Mengenai
Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

No	Sub Indikator	Jumlah (Skor)
1	Tersedianya fasilitas kerja yang mendukung dalam proses pelayanan	199
2	Tersedianya ruang tunggu yang memadai untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan	176
3	Tersedianya papan informasi untuk mudah masyarakat dalam memenuhi berkas pelayanan	158
Total Skor		533

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Tabel V.8 di atas menunjukkan tanggapan responden mengenai kelengkapan sarana dan prasarana dapat dilihat dari sub indikator adanya tersedianya fasilitas kerja yang mendukung dalam proses pelayanan dengan skor 199, tersedianya ruang tunggu yang memadai untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan skor 176, tersedianya papan informasi untuk mudah masyarakat dalam memenuhi berkas pelayanan dengan skor 158. Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden mengenai kelengkapan sarana dan prasarana adalah 533 dan berada pada kategori baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh mengenai kelengkapan sarana dan prasarana dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut :



Dari garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden mengenai kelengkapan sarana dan prasarana dari tanggapan 68 responden dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor 533 dan nilai persentase 87,09% yang berada pada rentang skor 409 – 612.

16. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan. Keamanan akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut :

d. Terdapatnya kebenaran pelayanan sesuai dengan identitas masyarakat yang dilayani

Yang dimaksud dengan terdapatnya kebenaran pelayanan sesuai dengan identitas masyarakat yang dilayani yaitu pegawai Kantor

Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai bisa dipercayai oleh masyarakat yang melakukan pengurusan sehingga memberikan rasa aman baik informasi maupun identitas bagi masyarakat yang dilayani.

- e. Terdapatnya hasil pelayanan yang dapat dijadikan alat bukti untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan

Yang dimaksud dengan terdapatnya hasil pelayanan yang dapat dijadikan alat bukti untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diterbitkan Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai memberikan rasa kepastian hukum dan dapat digunakan oleh masyarakat.

- f. Terdapatnya proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang ada

Yang dimaksud dengan terdapatnya proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang ada yaitu proses pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sesuai dengan proses dan aturan yang berlaku.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai keamanan dapat dilihat pada Tabel V.9 berikut :

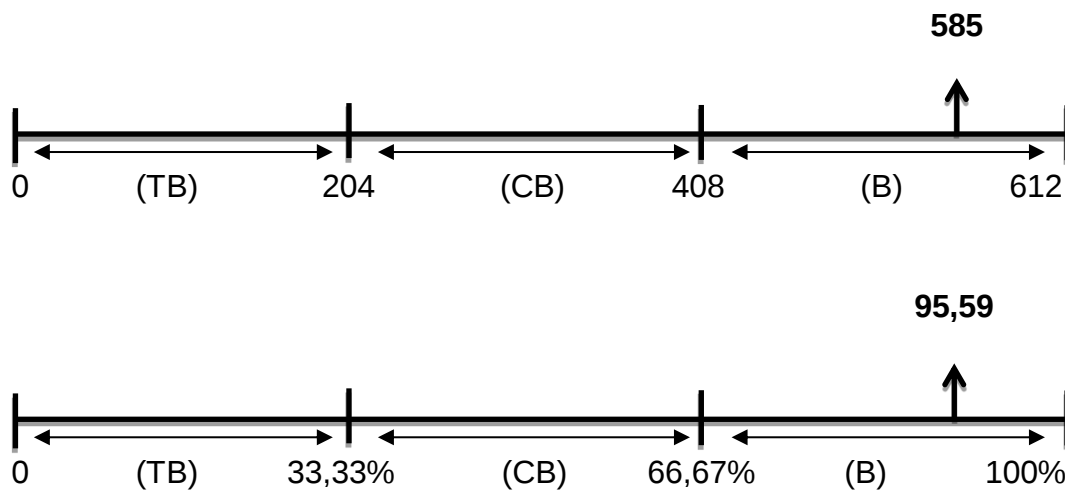
Tabel V.9
Tanggapan Responden Mengenai Keamanan

No	Sub Indikator	Jumlah (Skor)
1	Terdapatnya kebenaran pelayanan sesuai dengan identitas masyarakat yang dilayani	196
2	Terdapatnya hasil pelayanan yang dapat dijadikan alat bukti untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan	196
3	Terdapatnya proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang ada	193
Total Skor		585

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Tabel V.9 di atas menunjukkan tanggapan responden mengenai keamanan dapat dilihat dari sub indikator terdapatnya kebenaran pelayanan sesuai dengan identitas masyarakat yang dilayani dengan skor 196, terdapatnya hasil pelayanan yang dapat dijadikan alat bukti untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan dengan skor 196, terdapatnya proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang ada dengan skor 193. Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden mengenai keamanan adalah 585 dan berada pada kategori baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh mengenai keamanan dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut :



Dari garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden mengenai keamanan dari tanggapan 68 responden dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor 585 dan nilai persentase 95,59% yang berada pada rentang skor 409 – 612.

17. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Tanggungjawab akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut :

d. Adanya tanggungjawab pegawai terhadap hasil pelayanan yang telah diberikan

Yang dimaksud dengan adanya tanggungjawab pegawai terhadap hasil pelayanan yang telah diberikan yaitu tanggungjawab pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

atas hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikeluhkan dan dibutuhkan oleh masyarakat.

- e. Adanya tanggungjawab pegawai atas tugas yang diberikan oleh pimpinan

Yang dimaksud dengan adanya tanggungjawab pegawai atas tugas yang diberikan oleh pimpinan yaitu pelayanan pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai atas tugas yang diberikan oleh pimpinan dengan rasa tanggungjawab dan manajemen yang baik akan mendapatkan hasil yang maksimal sehingga berdampak baik kepada masyarakat yang melakukan pelayanan.

- f. Adanya tanggungjawab petugas pelayanan dalam menindak lanjuti berkas yang tertunda

Yang dimaksud dengan adanya tanggungjawab petugas pelayanan dalam menindak lanjuti berkas yang tertunda yaitu tanggungjawab pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai atas tugas dan fungsinya yang diharapkan selalu berada ditempat sehingga dapat menandatangani dan menindak lanjuti baik surat menyurat maupun berkas pelayanan demi kepentingan proses pelaksanaan pelayanan publik.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai tanggungjawab dapat dilihat pada Tabel V.10 berikut :

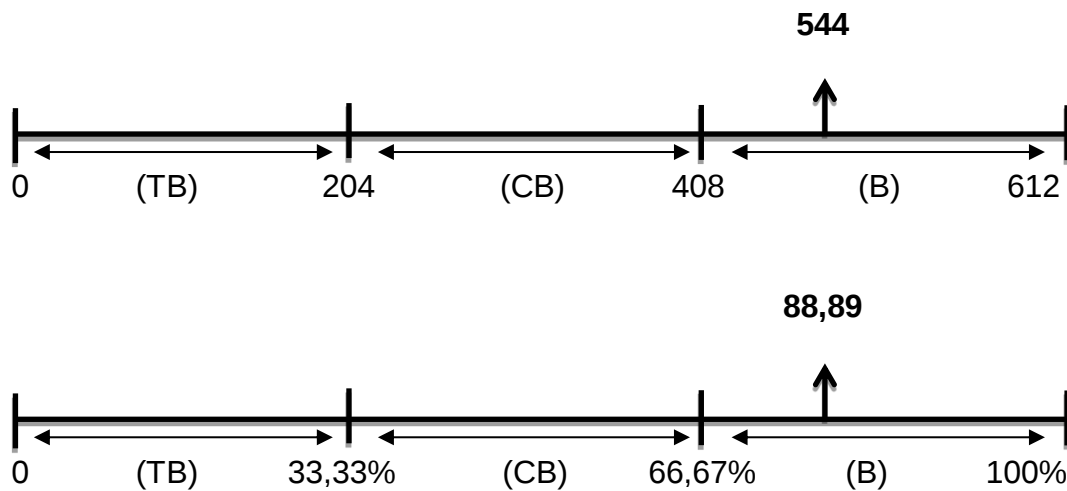
Tabel V.10
Tanggapan Responden Mengenai Tanggungjawab

No	Sub Indikator	Jumlah (Skor)
1	Adanya tanggungjawab pegawai terhadap hasil pelayanan yang telah diberikan	182
2	Adanya tanggungjawab pegawai atas tugas yang diberikan oleh pimpinan	186
3	Adanya tanggungjawab petugas pelayanan dalam menindak lanjuti berkas yang tertunda	176
Total Skor		544

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Tabel V.10 di atas menunjukkan tanggapan responden mengenai tanggungjawab dapat dilihat dari sub indikator adanya tanggungjawab pegawai terhadap hasil pelayanan yang telah diberikan dengan skor 182, adanya tanggungjawab pegawai atas tugas yang diberikan oleh pimpinan dengan skor 186, adanya tanggungjawab petugas pelayanan dalam menindak lanjuti berkas yang tertunda dengan skor 176. Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden mengenai tanggungjawab adalah 544 dan berada pada kategori baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh mengenai tanggungjawab dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut :



Dari garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden mengenai tanggungjawab dari tanggapan 68 responden dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor 544 dan nilai persentase 88,89% yang berada pada rentang skor 409 – 612.

18. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Kemudahan akses akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut :

- d. Terdapat kemudahan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat berdasarkan jenis layanan

Yang dimaksud dengan terdapat kemudahan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat berdasarkan jenis layanan yaitu pihak Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

menyediakan sarana seperti papan informasi kelurahan agar masyarakat mengetahui informasi tentang pelayanan yang ada di kelurahan. Papan informasi kelurahan sangat dibutuhkan bagi masyarakat agar mengetahui apa-apa saja pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

e. Tersedianya proses pelayanan yang dapat diakses secara online

Yang dimaksud dengan tersedianya proses pelayanan yang dapat diakses secara online yaitu Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai menyediakan website yang bisa diakses oleh masyarakat sehingga masyarakat mengetahui informasi tentang kelurahan. Sebagian masyarakat pasti belum sepenuhnya tau pelayanan apa saja yang ada di Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, dengan adanya website atau situs resmi kelurahan masyarakat bisa melihat pelayanan apa saja yang ada di kelurahan.

f. Terdapat kemampuan pegawai untuk memanfaatkan teknologi yang ada dalam memudahkan urusan pelayanan

Yang dimaksud dengan terdapat kemampuan pegawai untuk memanfaatkan teknologi yang ada dalam memudahkan urusan pelayanan yaitu Dalam proses pelayanan pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai hendaknya trampil dan dapat menggunakan teknologi yang ada sehingga mempermudah dan mempercepat proses pelaksanaan pelayanan publik.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kemudahan akses dapat dilihat pada Tabel V.11 berikut :

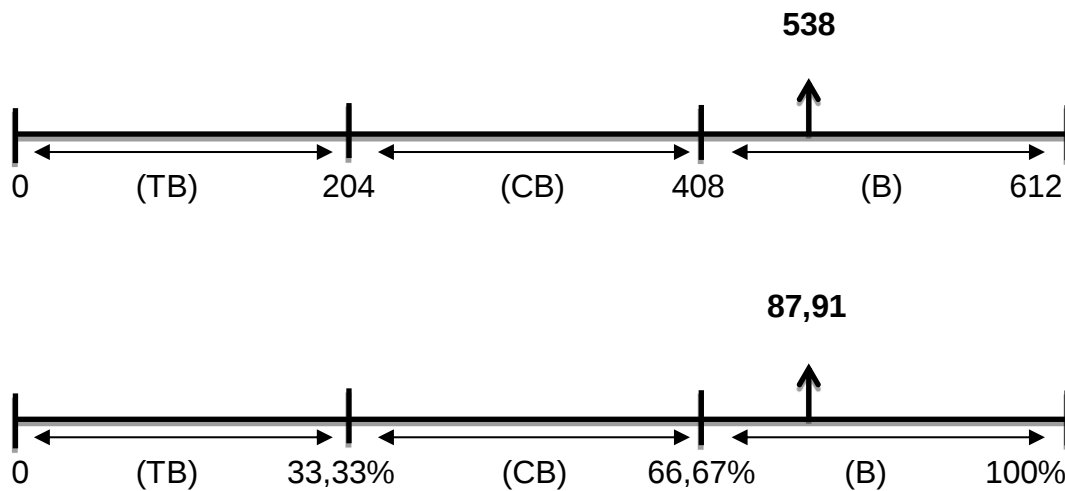
Tabel V.11
Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Akses

No	Sub Indikator	Jumlah (Skor)
1	Terdapat kemudahan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat berdasarkan jenis layanan	186
2	Tersedianya proses pelayanan yang dapat diakses secara online	167
3	Terdapat kemampuan pegawai untuk memanfaatkan teknologi yang ada dalam memudahkan urusan pelayanan	185
Total Skor		538

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Tabel V.11 di atas menunjukkan tanggapan responden mengenai kemudahan akses dapat dilihat dari sub indikator terdapat kemudahan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat berdasarkan jenis layanan dengan skor 186, tersedianya proses pelayanan yang dapat diakses secara online dengan skor 167, terdapat kemampuan pegawai untuk memanfaatkan teknologi yang ada dalam memudahkan urusan pelayanan dengan skor 185. Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden mengenai kemudahan akses adalah 538 dan berada pada kategori baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh mengenai kemudahan akses dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut :



Dari garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden mengenai kemudahan akses dari tanggapan 68 responden dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor 538 dan nilai persentase 87,91% yang berada pada rentang skor 409 – 612.

19. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas). Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut :

d. Adanya ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan pada saat jam kerja

Yang dimaksud dengan adanya ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan pada saat jam kerja yaitu petugas Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai datang

tepat waktu sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak terlambat. Sikap disiplin sangat dibutuhkan agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

e. Adanya keramahan pegawai dalam melayani masyarakat

Yang dimaksud dengan adanya keramahan pegawai dalam melayani masyarakat yaitu sikap ramah dalam melayani masyarakat harusnya diterapkan oleh pegawai agar masyarakat merasa nyaman namun terkadang masih ditemukan ada pegawai yang bersikap kurang ramah kepada masyarakat baik itu cara bicaranya maupun caranya memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa kurang nyaman.

f. Adanya kesopanan pegawai bersikap dan rapi dalam berpakaian pada saat memberikan pelayanan

Yang dimaksud dengan adanya kesopanan pegawai bersikap dan rapi dalam berpakaian pada saat memberikan pelayanan yaitu pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai menjaga sikap mereka kepada masyarakat dan berpakaian yang rapi selama menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan. Sikap sopan, santun dan berpakaian yang rapi merupakan salah satu sikap yang harus dimiliki pegawai dalam menjalankan tugasnya. Dengan bersikap sopan dan berpakaian yang rapi maka masyarakat akan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan dan merasa dilayani dengan baik.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dapat dilihat pada Tabel V.12 berikut:

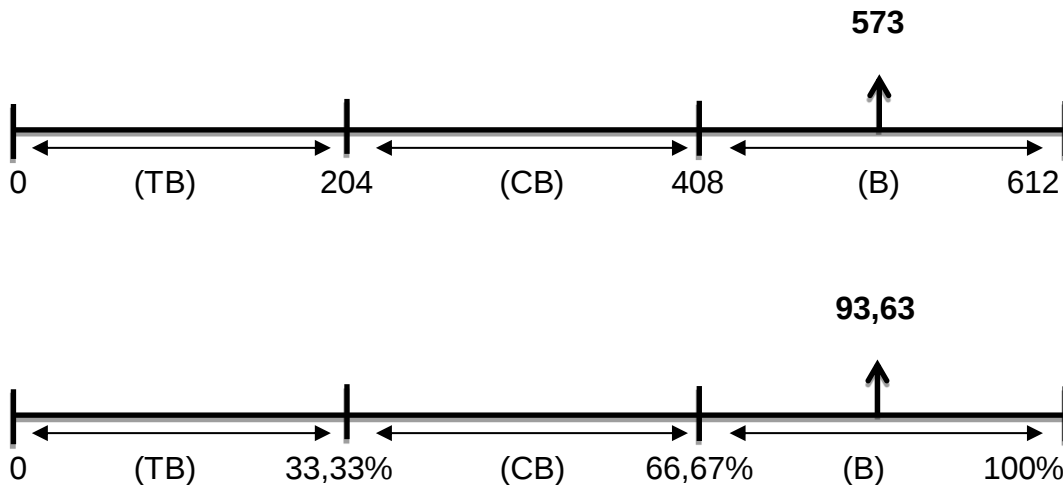
Tabel V.12
Tanggapan Responden Mengenai
Kedisiplinan, Kesopanan, Dan Keramahan

No	Sub Indikator	Jumlah (Skor)
1	Adanya ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan pada saat jam kerja	173
2	Adanya keramahan pegawai dalam melayani masyarakat	199
3	Adanya kesopanan pegawai bersikap dan rapi dalam berpakaian pada saat memberikan pelayanan	201
Total Skor		573

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Tabel V.12 di atas menunjukkan tanggapan responden mengenai kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dapat dilihat dari sub indikator adanya ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan pada saat jam kerja dengan skor 173, adanya keramahan pegawai dalam melayani masyarakat dengan skor 199, adanya kesopanan pegawai bersikap dan rapi dalam berpakaian pada saat memberikan pelayanan dengan skor 201. Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden mengenai kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan adalah 573 dan berada pada kategori baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh mengenai kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut :



Dari garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden mengenai kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dari tanggapan 68 responden dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor 573 dan nilai persentase 93,63% yang berada pada rentang skor 409 – 612.

20. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya. Kenyamanan akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut :

- d. Terdapatnya ruang tunggu pelayanan yang nyaman untuk masyarakat yang sedang mengantri

Yang dimaksud dengan terdapatnya ruang tunggu pelayanan yang nyaman untuk masyarakat yang sedang mengantri adalah pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai hendaknya menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan bersih agar masyarakat tidak merasa bosan saat menunggu antrian. Ruang tunggu perlu dijaga kenyamanan dan kebersihannya sehingga masyarakat merasa nyaman selama menunggu proses pelayanan.

- e. Adanya toilet yang bersih pada gedung penyedia pelayanan

Yang dimaksud dengan adanya toilet yang bersih pada gedung penyedia pelayanan adalah Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai hendaknya memiliki toilet yang bersih sehingga masyarakat merasa nyaman menggunakannya dengan toilet bersih juga tidak menimbulkan bau yang mengganggu masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan.

- f. Terdapatnya area parkir serta tempat ibadah yang nyaman

Yang dimaksud dengan terdapatnya area parkir serta tempat ibadah yang nyaman adalah Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai hendaknya menyediakan tempat parkir agar masyarakat lebih mudah memarkirkan kendaraan mereka juga menyediakan tempat ibadah yang nyaman.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kenyamanan dapat dilihat pada Tabel V.13 berikut :

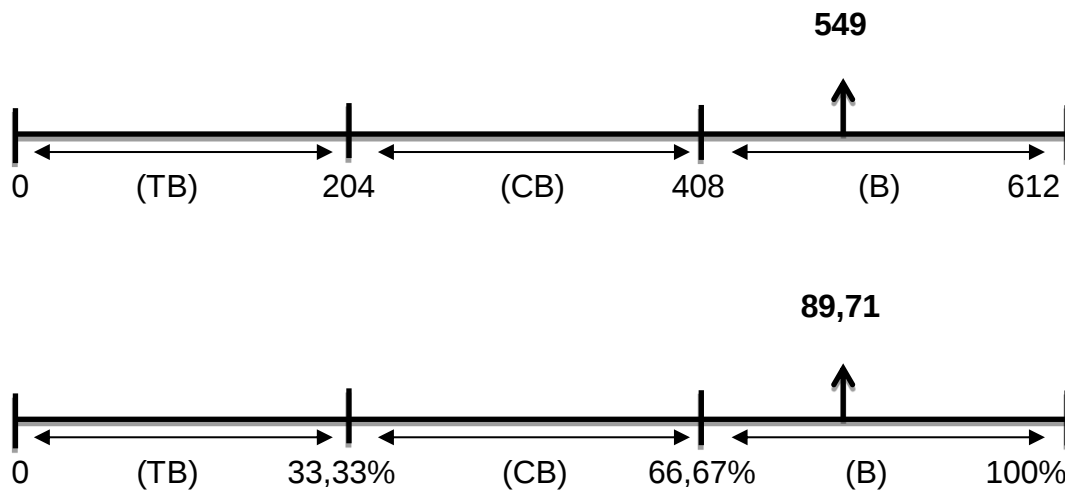
Tabel V.13
Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan

No	Sub Indikator	Jumlah (Skor)
1	Terdapatnya ruang tunggu pelayanan yang nyaman untuk masyarakat yang sedang mengantri	173
2	Adanya toilet yang bersih pada gedung penyedia pelayanan	185
3	Terdapatnya area parkir serta tempat ibadah yang nyaman	191
Total Skor		549

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Tabel V.13 di atas menunjukkan tanggapan responden mengenai kenyamanan dapat dilihat dari sub indikator terdapatnya ruang tunggu pelayanan yang nyaman untuk masyarakat yang sedang mengantri dengan skor 173, adanya toilet yang bersih pada gedung penyedia pelayanan dengan skor 185, terdapatnya area parkir serta tempat ibadah yang nyaman skor 191. Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden mengenai kenyamanan adalah 549 dan berada pada kategori baik.

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh mengenai kenyamanan dapat dilihat berdasarkan garis kontinum berikut :



Dari garis kontinum di atas dapat dilihat tanggapan responden mengenai kenyamanan dari tanggapan 68 responden dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor 549 dan nilai persentase 89,71% yang berada pada rentang skor 409 – 612.

Berikut rekapitulasi jawaban responden berdasarkan uraian kesepuluh indikator Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat pada tabel berikut :

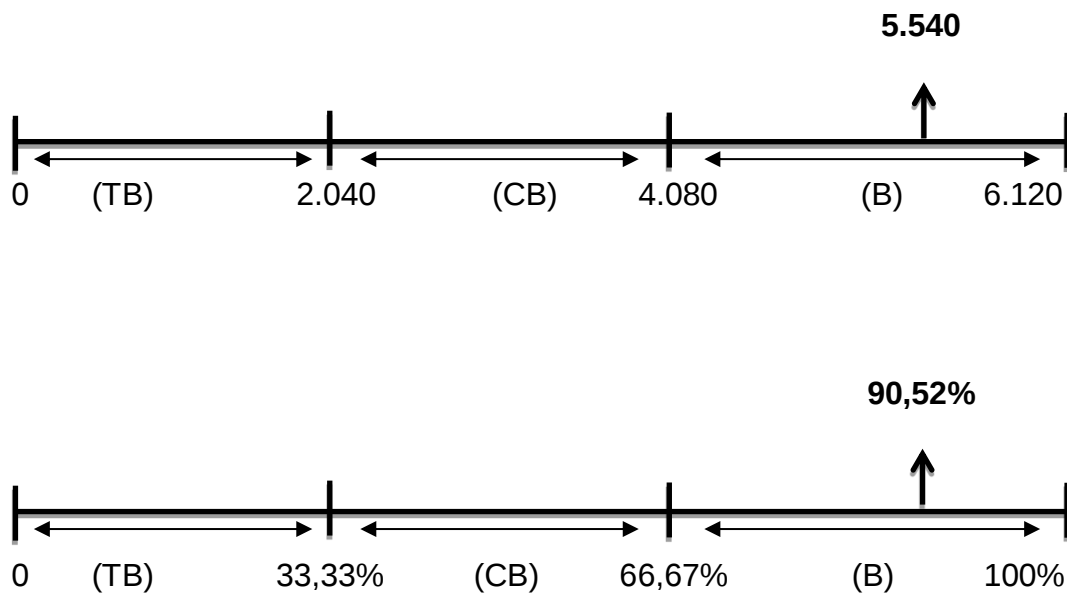
Tabel V.14
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Total Indikator
Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk
Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

No	Indikator	Jumlah Skor
1	Kesederhanaan Prosedur	579
2	Kejelasan	530
3	Kepastian Waktu	518
4	Akurasi Produk Pelayanan Publik	591
5	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	533
6	Keamanan	585
7	Tanggungjawab	544
8	Kemudahan Akses	538
9	Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan	573
10	Kenyamanan	549
Total Skor		5.540

Sumber Data : Hasil Olahan Data Tahun 2022

Berdasarkan tabel rekapitulasi responden dalam Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat bahwa dalam penelitian yang dilakukan terhadap sepuluh indikator yaitu Kesederhanaan Prosedur dengan skor 579, Kejelasan dengan skor 530, Kepastian Waktu dengan skor 518, Akurasi Produk Pelayanan Publik dengan skor 591, Kelengkapan Sarana dan Prasarana dengan skor 533, Keamanan dengan skor 585, Tanggungjawab dengan skor 544, Kemudahan Akses dengan skor 538, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan dengan skor 573, Kenyamanan dengan skor 549. Jumlah total skor dari seluruh indikator sebanyak 5.540.

Untuk lebih jelasnya tentang tanggapan responden terhadap kesepuluh indikator dapat dilihat pada garis kontinum di bawah ini :



Berdasarkan garis kontinum di atas terhadap tanggapan responden tentang sepuluh indikator Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai didapat skor 5.540 dengan persentase 90,52% dan hasil skor yang diperoleh pada rentang skor 4.081 – 6.120. Hal ini diperlihatkan dengan jelas bahwa Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam kategori baik.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Analisis Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai merupakan hal yang sangat penting dilaksanakan. Setelah dilakukan penelitian penulis menemukan faktor pendukung dan faktor penghambat sebagai berikut :

1. Faktor Pendukung

- a. Telah terdapatnya Akurasi Produk Pelayanan Publik dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya legalitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terdapat jaminan pelayanan yang diberikan telah memenuhi kekuatan hukum, serta Adanya keabsahan produk pelayanan yang ditandatangani oleh pihak yang berwenang sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar.
- b. Telah terdapatnya Keamanan yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Hal ini dapat dibuktikan dengan terdapatnya kebenaran pelayanan sesuai dengan identitas masyarakat yang dilayani, terdapatnya hasil pelayanan yang dapat dijadikan alat bukti untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan, serta

terdapatnya proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang ada.

2. Faktor Penghambat

- a. Masih kurangnya Kejelasan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat dengan masih adanya kejelasan informasi yang kurang tentang persyaratan administrasi pelayanan dan pembagian kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa kurang nyaman dalam menerima pelayanan dan memperlambat proses pelayanan.
- b. Masih kurangnya Kepastian Waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya standar waktu yang belum pasti untuk penyelesaian setiap pengurusan, adanya alur pelayanan yang tidak sederhana sehingga masyarakat harus menunggu untuk melakukan pelayanan, serta kurangnya komitmen pegawai dalam menyelesaikan jenis pengurusan sesuai dengan waktu yang dilayani.