

**YAYASAN PENDIDIKAN LANCANG KUNING
LAKSAMANA RAJA DILAUT
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTASI LANCANG KUNING**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT
KABUPATEN BENGKALIS**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S.1)
Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi
(STIA) Lancang Kuning Dumai**



Oleh:

**AFFRILLIA ROSALIKA
NIM: 2110090811014**

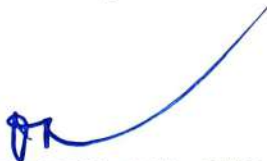
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
TAHUN 2025**

LEMBARAN PERSETUJUAN

Nama : AFFRILLIA ROSALIKA
No. Mahasiswa : 2110090811014
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BATU
PANJANG KECAMATAN RUPAT KABUPATEN
BENGKALIS

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr., DEDE MIRZA, S.H., M.H
NUPTK. 6535761662200013

Pembimbing II



LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si
NUPTK. 3143766667237023

Mengetahui :

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)
Lancang Kuning
Ketua,



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si
NUPTK. 5849749650230142

PERNYATAAN KEBENARAN

Nama : **AFFRILLIA ROSALIKA**

No. Mahasiswa : **2110090811014**

Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BATU
PANJANG KECAMATAN RUPAT KABUPATEN
BENGKALIS**

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



AFFRILLIA ROSALIKA
NIM. 2110090811014

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT KABUPATEN BENGKALIS

AFFRILLIA ROSALIKA

NIM: 2110090811014

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator utama dalam menilai pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Tingginya kepuasan menunjukkan pelayanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan menandakan adanya kekurangan yang perlu diperbaiki oleh pemerintah. Kepuasan juga mencerminkan keberhasilan pelayanan serta menjadi fondasi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penelitian ini menjadi penting karena Kantor Lurah Batu Panjang belum pernah melakukan survei kepuasan masyarakat, sehingga tidak memiliki gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan dan evaluasi pelayanan menjadi kurang terarah.

Melalui observasi yang dilakukan, penulis menemukan beberapa gejala masalah yaitu kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian pengurusan administrasi yang telah ditetapkan dan kurangnya ketelitian pegawai Kantor Lurah Batu Panjang dalam pembuatan surat, sehingga masih terjadinya berbagai kesalahan dalam pembuatan surat yang masyarakat butuhkan. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori (Sukmayana Dodi, 2017), yang mengatakan bahwa tingkat kepuasan dipengaruhi oleh 5 variabel, yakni: (1) *service quality* (kualitas pelayanan), (2) *product quality* (kualitas produk), (3) *price* (harga), (4) *situation* (situasi), dan (5) *personality* (sikap personil pelayanan). Adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat dan pegawai Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis. Untuk teknik pengambilan sampel pegawai menggunakan *sampling jenuh*, sedangkan untuk masyarakat menggunakan teknik *insidental sampling*. Jenis data pada penelitian ini yaitu data primer dan data skunder, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, angket (*kuesioner*), wawancara (*interview*). Sedangkan analisa data dengan statistik deskriptif, dengan teknik pengukuran *rating scale*.

Hasil penelitian Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten

Bengkalis berada pada kategori Cukup Puas dengan skor total 2.011 atau 73,26% dari 61 responden. Adapun faktor pendukungnya adalah (1) Adanya keamanan di Kantor Lurah bagi masyarakat yang melakukan pelayanan. (2) Adanya keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (3) Adanya kesamaan dalam biaya pada setiap pelayanan (tidak diskriminasi) kepada masyarakat. Sedangkan faktor penghambatnya adalah (1) Masih kurangnya keakuratan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. (2) Masih kurangnya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kesalahan, untuk itu penulis mohon kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Keberhasilan penulis dalam penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Latip, S.Sos., M.Si., Ph.D selaku ketua STIA Lancang Kuning Dumai.
2. Ibu Dila Erlianti, S.Sos., M.Si selaku ketua prodi Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak Dr., Dede Mirza, S.H., M.H selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran, bantuan, serta bimbingannya kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.
4. Ibuk Lilis Wahyuni, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, bantuan, serta bimbingannya kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.

5. Bapak Ibu Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai yang telah banyak memberikan pandangan dan masukan yang sangat berarti bagi penyelesaian penulisan ini.
 6. Bapak Enrawan, SP., MP selaku Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis yang telah membantu penulis untuk memperoleh data dan informasi untuk penelitian ini.
 7. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Kuswanto dan Ibunda Susilawati yang selalu memberikan dukungan dan do'a yang tiada hentinya kepada penulis hingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan ini.
 8. Kedua saudara kandung penulis, Abang Sugeng Al-Hafiz dan Adik Firza Humaira yang selalu membantu, mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis.
 9. Kakak kos yang sudah seperti kakak bagi saya sendiri yaitu Fera Sazila dan teman saya dari masa sekolah di bangku menengah pertama hingga sekarang Deas Safitri, dan juga teman ONE BASE saya Rifa, Shania, Wiwin, dan Nasya yang sudah banyak membantu, mendukung, memotivasi, dan memberikan do'anya kepada penulis
- Demikian penulis sampaikan, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan yang memiliki judul dan permasalahan yang sama.

Dumai, Agustus 2025

Penulis

AFFRILLIA ROSALIKA
NIM. 2110090811014

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	18
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	19
BAB II TELAAH PUSTAKA	20
A. Kerangka Teori	20
B. Operasional Variabel Penelitian	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
A. Lokasi Penelitian	35
B. Populasi dan Sampel	35
C. Jenis dan Sumber Data.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Analisa Data	39

BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR LURAH BATU PANJANG	
KECAMATAN RUPAT KABUPATEN BENGKALIS	42
A. Sejarah Singkat Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan	
Rupat Kabupaten Bengkalis	42
B. Keadaan dan Komposisi Pegawai pada Kantor Lurah Batu	
Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis	44
C. Struktur Organisasi Serta Rincian Tugas Pokok dan Fungsi	
Pegawai Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat	
Kabupaten Bengkalis	49
D. Sarana dan Prasarana pada Kantor Lurah Batu Panjang	
Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis	55
BAB V ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA	
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BATU	
PANJANG KECAMATAN RUPAT KABUPATEN	
BENGKALIS	58
A. Identitas Responden	58
B. Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor	
Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten	
Bengkalis	61
C. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Kepuasan	
Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Batu	
Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis	79
BAB VI KESIMPULAN	82
A. Kesimpulan	82

B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Jenis Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis	8
Tabel I.2 Jumlah Pelayanan Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis	10
Tabel I.3 Waktu Penyelesaian Pengurusan Administrasi Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis	11
Tabel I.4 Data Temuan Kurangnya Ketepatan Waktu Dalam Penyelesaian Pengurusan Administrasi di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis	12
Tabel I.5 Data Temuan Kesalahan dalam Pembuatan Surat di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis	16
Tabel III.1 Populasi dan Sampel Penelitian Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis	37
Tabel IV.1 Keadaan Pegawai pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel IV.2 Keadaan Pegawai pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Usia	45

Tabel IV.3 Keadaan Pegawai pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
Tabel IV.4 Keadaan Pegawai pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Jabatan	47
Tabel IV.5 Keadaan Pegawai pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Golongan/Pangkat	48
Tabel IV.6 Sarana pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis	55
Tabel IV.7 Prasarana pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis	56
Tabel V.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel V.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur	59
Tabel V.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
Tabel V.4 Tanggapan Responden Tentang <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan) Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis	64
Tabel V.5 Tanggapan Responden Tentang <i>Product Quality</i> (Kualitas Produk) Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis	67

Tabel V.6 Tanggapan Responden Tentang <i>Price</i> (Harga) Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis	70
Tabel V.7 Tanggapan Responden Tentang <i>Situation</i> (Situasi) Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis	73
Tabel V.8 Tanggapan Responden Tentang <i>Personality</i> (Sikap Personil Pelayanan) Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis	76
Tabel V.9 Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis	78

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan I.1 Alur Pelayanan Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis	7
Bagan IV.1 Struktur Organisasi pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupa Kabupaten Bengkalis	50

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor: 17/SK/XI/2024 tanggal 26 November 2024 Tentang Penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai
2. Surat Keterangan Selesai Meneliti Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis Nomor: 400/KSR/BP/VIII/2025/79 tanggal 26 Agustus 2025 Tentang Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Penelitian/Pengumpulan Data.
3. Angket Penelitian
4. Lembaran Data Penelitian
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Mahasiswa
6. Hasil Cek Plagiasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar serta menjamin hak-hak masyarakat atas barang, jasa, maupun layanan administratif. Fungsi ini tidak hanya menjadi tanggung jawab negara, melainkan juga menjadi hak setiap warga negara untuk memperoleh layanan yang cepat, adil, akuntabel dan sesuai prosedur. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mengutamakan kepentingan umum, bersifat terbuka, serta dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh penyedia layanan, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif. Definisi ini dikuatkan kembali oleh Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pada Pasal 3 yang menjelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

1. Pelayanan Barang Publik, merupakan pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan

belanja daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut.

2. Pelayanan Jasa Publik, merupakan pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
3. Pelayanan Administratif, merupakan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik memiliki peran penting dalam menunjang berbagai aspek kehidupan masyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat sangat bergantung pada berbagai layanan yang diberikan pemerintah, baik di bidang pendidikan, sosial, kesehatan, maupun administrasi pemerintahan.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang lebih baik, pemerintah dituntut untuk terus menyesuaikan perannya dalam memberikan pelayanan. Peran pemerintah dalam pelayanan publik pun mengalami perubahan seiring dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang terus berkembang. Walaupun demikian, dalam kehidupan bernegara, tugas utama pemerintah tetaplah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan transparan sesuai dengan prinsip *good governance*.

Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas, responsif, efisien, dan berorientasi

pada kepuasan masyarakat. Hal ini penting untuk mendorong terciptanya kesejahteraan bersama serta menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat secara adil dan merata.

Penyelenggara pelayanan publik terdiri dari berbagai lembaga, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun unit-unit pemerintahan terkecil seperti Kantor Lurah. Kantor Lurah sebagai bagian dari struktur pemerintahan daerah memiliki tanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal administrasi kependudukan dan kebutuhan dasar lainnya. Salah satu Kantor Lurah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis.

Sebagai perpanjangan tangan pemerintah di tingkat daerah, Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis menjadi tempat masyarakat mengurus berbagai keperluannya, menyampaikan aspirasi, serta memperoleh layanan yang cepat dan merata. Dinamika wilayah ini semakin kompleks karena setiap tahunnya selalu ada penduduk baru yang datang dan menetap, sehingga kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik terus meningkat.

Kondisi tersebut menuntut Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis untuk beradaptasi dengan beban pelayanan yang semakin besar agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Kualitas inilah yang pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat sendiri merupakan salah satu indikator utama dalam menilai pelayanan publik. Tingginya tingkat kepuasan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, apabila masyarakat merasa tidak puas, hal ini menandakan adanya kekurangan dalam sistem pelayanan yang perlu segera dievaluasi dan diperbaiki. Kepuasan masyarakat bukan hanya mencerminkan keberhasilan pelayanan, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam membangun kepercayaan terhadap pemerintah.

Pelayanan publik yang memuaskan mampu menciptakan loyalitas masyarakat dan mendorong keterlibatan aktif mereka dalam mendukung program-program pembangunan. Dengan begitu, pelayanan yang baik juga berperan dalam memperkuat prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) seperti akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik tidak hanya sebatas pemenuhan prosedur administratif, tetapi harus mencerminkan upaya berkelanjutan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat.

Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab terhadap kualitas layanan, pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk secara berkala melakukan survei kepuasan masyarakat minimal 1 kali setahun. Survei ini bertujuan untuk mengetahui

persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sebagai dasar evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Sayangnya, hingga saat ini Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis belum pernah melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Ketiadaan data hasil survei ini menyebabkan pihak Kantor Lurah Batu Panjang tidak memiliki gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat, sehingga upaya evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan menjadi kurang terarah.

Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam pengelolaan pelayanan publik di Kantor Lurah Batu Panjang, khususnya dalam hal evaluasi dan pengukuran kualitas layanan. Peningkatan mutu pelayanan tidak hanya bergantung pada sarana dan prasarana, tetapi juga memerlukan manajemen yang terarah dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, komitmen kelembagaan melalui visi dan misi menjadi penting sebagai panduan dalam pelaksanaan tugas serta peningkatan pelayanan ke depan.

Sebagai langkah penguatan pelayanan, Kantor Lurah Batu Panjang memiliki visi dan misi yang menjadi landasan dalam pelaksanaan tugasnya. Adapun visi pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis adalah **“Terwujudnya Pelayanan Terbaik Menuju Masyarakat Yang Berpartisipatif”**. Sesuai dengan visi tersebut, maka Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis

mempunyai misi sebagai upaya mewujudkan visi. Adapun misi Kantor Lurah Batu Panjang adalah sebagai berikut:

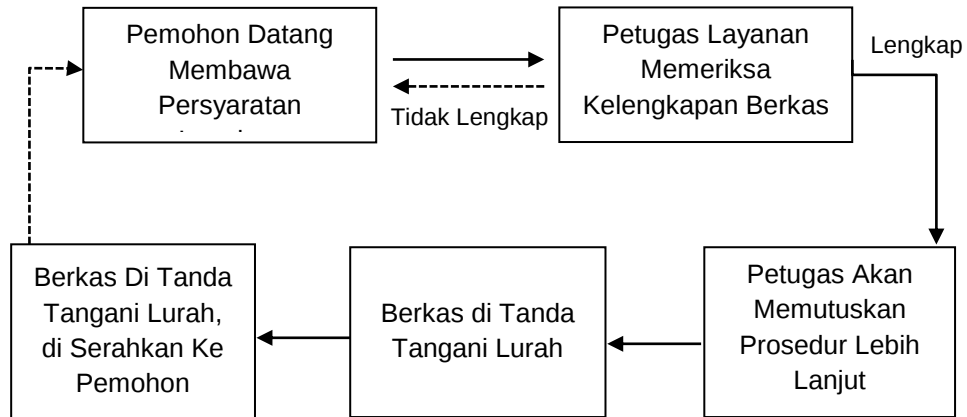
1. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berdayaguna dengan mengedepankan kualitas pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Mewujudkan pembangunan masyarakat yang berpartisipasi.
3. Menumbuhkembangkan budaya gotong royong dan swadaya masyarakat dalam percepatan pembangunan lingkungan.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pihak Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dituntut untuk selalu aktif, bekerja dengan semangat tinggi dalam menghadapi persoalan yang ada di masyarakat, dan juga harus mampu mengakomodasi segala tuntutan yang ada. Hal ini sesuai dengan tujuan dasar dari pembentukan pemerintah, yaitu untuk menjaga sistem ketertiban dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk melayani kepentingan pribadi.

Untuk memastikan pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik dan sesuai prosedur, Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis memiliki alur pelayanan yang harus diikuti oleh masyarakat. Kegunaan alur pelayanan ini berguna untuk memastikan bahwa proses pelayanan berlangsung dengan tertib, efisien dan transparan.

Adapun alur pelayanan pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada alur pelayanan dibawah ini:

Bagan I.1
Alur Pelayanan Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis



Sumber Data: Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis 2025

Berdasarkan Alur pelayanan sebagaimana yang terlihat pada bagan I.1 diketahui bahwa pelayanan di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis memiliki tahapan-tahapan yang harus diikuti oleh masyarakat. Karena baik memiliki tahapan, syarat serta alur yang jelas.

Sebagai instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis menyediakan berbagai pelayanan publik guna memenuhi kepentingan dan keperluan masyarakat.

Dalam pengurusan pelayanan di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis memiliki persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap masyarakat. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat untuk menerima pelayanan bisa dilihat pada tabel I.1 dibawah ini:

Tabel I.1
Jenis Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan
1	Surat Pengantar KTP	• Surat Pengantar Dari Ketua RT/RW Setempat • Foto Copy KK 2 Lembar • Foto Copy Ijazah Terakhir 2 Lembar • Foto Copy Akte Kelahiran 2 Lembar • Pas Foto 3 X 4 Sebanyak 4 Lembar
2	Surat Pengantar KK	• Surat Pengantar Dari Ketua RT/RW Setempat • Kartu Keluarga Orang Tua 2 Lembar • Foto Copy Ijazah Terakhir 2 Lembar • Foto Copy Akte Kelahiran 2 Lembar • Foto Copy Surat Nikah 2 Lembar • Surat Keterangan Pindah Bagi Pendatang
3	Surat Pengantar Akte Kelahiran	• Surat Pengantar Dari Ketua RT/RW Setempat • Foto Copy KK 2 Lembar • Foto Copy KTP Orang Tua Suami Istri 2 Lembar • Foto Copy Surat Nikah 2 Lembar di Legalisir di Kantor Kua Terdekat • Surat Keterangan Dari Bidan • Foto Copy KTP Asli Saksi 1 Lembar
4	Surat Pengantar Akte Kematian	• Surat Pengantar Dari RT/RW Setempat • Surat Keterangan Dokter (Bila Meninggal Dunia Dirumah Sakit) • Foto Copy KK dan KTP 1 Rangkap
5	Surat Pengantar Keterangan Pindah	• Surat Pengantar Dari RT/RW • KK dan KTP Asli • Pas Foto 3 x 4 3 Lembar • Alamat Pindah Pemohon
6	Surat Keterangan Usaha	• Surat Pengantar Dari Ketua RT/RW Setempat • Foto Copy KTP 1 Lembar • Surat Keterangan Domisili Asli • Foto Copy Pajak Bumi dan Bangunan Lunas • Pas Foto 4x6 1 Lembar
7	Surat Pengantar Keterangan Nikah	• Surat Pengantar Dari Ketua RT/RW Setempat • Foto Copy KK 2 Lembar • Foto Copy Ijazah Terakhir 2 Lembar • Pas Foto 4 X 6 Sebanyak 2 Lembar dan 3 X 4 Sebanyak 4 Lembar • Surat Pengantar Pindah Nikah Bagi Pihak Perempuan/Laki-Laki
8	Surat Keterangan Belum Menikah	• Foto Copy KK 1 Lembar • Foto Copy KTP 1 Lembar
9	Surat Keterangan Kurang Mampu	• Foto Copy KK 1 Lembar • Foto Copy KTP 1 Lembar • Surat Pernyataan Tidak Mampu Dari RT/RW Setempat
10	Surat Keterangan Domisili	• Pengantar RT/RW Setempat • Foto Copy KK 2 Lembar • Foto Copy KTP 2 Lembar

11	Surat Keterangan Ahli Waris	• Pengantar RT/RW Setempat • Foto Copy KK 2 Lembar • Foto Copy KTP 2 Lembar • Foto Copy Saksi 2 Lembar
12	Surat Tanah/SKGR	• Surat Pengantar RT/RW Setempat • Bukti Surat Jual Beli Atau Hibah • Foto Copy KTP Semua Pihak 2 Lembar • Surat Keterangan Tidak Bersengketa

Sumber Data: Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis 2025

Berdasarkan tabel I.1 di atas dapat diketahui bahwa setiap pengurusan pelayanan pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis memiliki persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pengurusan pelayanan yang dibutuhkan sehingga akan lebih mudah dalam menyingkapi persyaratannya.

Berdasarkan tabel diatas juga dapat diketahui jenis pelayanan administrasi yang ada di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis yaitu: Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pengantar Akte Kelahiran, Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK), Surat Pengantar Akte Kematian, Surat Pengantar Keterangan Pindah, Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat Pengantar Keterangan Nikah, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Kurang Mampu (SKTM), Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Tanah/Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)

Perlu diketahui bahwa seluruh layanan administrasi yang disediakan oleh Kantor Lurah Batu Panjang bersifat gratis atau tidak dipungut biaya. Hal ini sejalan dengan kebijakan pemerintah yang berupaya memberikan pelayanan publik yang transparan, cepat, dan bebas pungutan liar.

Adapun jumlah setiap jenis pelayanan pada Kantor Lurah Batu Panjang Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis pada tahun 2022 total sebanyak 752, pada tahun 2023 sebanyak 794, dan pada tahun 2024 dengan total pelayanan sebanyak 814. Untuk lebih jelas jumlah pelayanan administrasi pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.2
Jumlah Pelayanan Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan
Rupert Kabupaten Bengkalis

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Dan Tahun Pelayanan		
		2022	2023	2024
1	Surat Pengantar KTP	-	-	-
2	Surat Pengantar KK	70	93	87
3	Surat Pengantar Akte Kelahiran	53	62	69
4	Surat Pengantar Akte Kematian	40	53	49
5	Surat Pengantar Keterangan Pindah	68	75	65
6	Surat Keterangan Usaha	205	132	152
7	Surat Keterangan Kurang Mampu	170	182	205
8	Surat Pengantar Keterangan Nikah	45	65	85
9	Surat Keterangan Belum Menikah	9	15	11
10	Surat Keterangan Domisili	17	27	12
11	Surat Keterangan Ahli Waris	25	31	30
12	Surat Tanah/SKGR	50	59	49
	Jumlah	752	794	814

Sumber Data: Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis 2025

Berdasarkan tabel I.2 diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis pada tiga tahun terakhir terus mengalami peningkatan. Sehingga aparatur pegawai Kantor Lurah Batu Panjang

Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis harus memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai standar dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pada Peraturan Kecamatan Rupat Nomor 03 Tahun 2017. Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) administrasi pada kantor Lurah Batu Panjang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.3
Waktu Penyelesaian Pengurusan Administrasi Pada Kantor Lurah
Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis

NO	Jenis Pelayanan	Peraturan Kecamatan Rupat Nomor 03 Tahun 2017
1	Surat Pengantar KTP	40 menit
2	Surat Pengantar KK	40 menit
3	Surat Pengantar Akte Kelahiran	40 menit
4	Surat Pengantar Akte Kematian	30 menit
5	Surat Pengantar Keterangan Pindah	40 menit
6	Surat Keterangan Usaha	40 menit
7	Surat Keterangan Kurang Mampu	20 menit
8	Surat Pengantar Keterangan Nikah	30 menit
9	Surat Keterangan Belum Menikah	20 menit
10	Surat Keterangan Domisili	40 menit
11	Surat Keterangan Ahli Waris	40 menit
12	Surat Tanah/SKGR	7 hari

Sumber Data: Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis 2025

Berdasarkan tabel I.3 diatas dapat diketahui bahwa dalam pengurusan pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat

Kabupaten Bengkalis telah ditetapkan waktu penyelesaian setiap pengurusan. Namun pada kenyataannya, bahwa saat pengurusan membutuhkan waktu yang lama hal ini tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Untuk menggambarkan lebih jelas mengenai kondisi tersebut, berikut disajikan data temuan mengenai kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian pengurusan administrasi pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis yang bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.4
Data Temuan Kurangnya Ketepatan Waktu Dalam Penyelesaian
Pengurusan Administrasi di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan
Rupat Kabupaten Bengkalis

No.	Tanggal	Jenis Surat	Waktu Penyelesaian Pengurusan Administrasi	
			Berdasarkan SOP	Realisasinya
1	23 Januari 2025	Surat Keterangan Kurang Mampu	20 Menit	50 Menit
2	23 Januari 2025	Surat Pengantar Keterangan Pindah	40 Menit	1 Jam
3	31 Januari 2025	Surat Keterangan Usaha	40 Menit	1 Jam
4	31 Januari 2035	Surat Keterangan Domisili	40 Menit	1 Jam 30 Menit
5	3 Februari 2025	Surat Keterangan Kurang Mampu	20 Menit	45 Menit
6	6 Februari 2025	Surat Keterangan Ahli Waris	40 Menit	1 Jam 15 Menit
7	6 Februari 2025	Surat Tanah/SKGR	7 Hari	10 Hari
8	10 Februari 2025	Surat Keterangan Usaha	40 Menit	1 Jam
9	14 Februari 2025	Surat Keterangan Kurang Mampu	20 Menit	37 Menit
10	18 Februari 2025	Surat Pengantar Keterangan Nikah	30 Menit	40 Menit

Sumber Data: Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis 2025

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis masih terdapat ketidaksesuaian antara waktu penyelesaian berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan realisasi dilapangan. Hal tersebut tentunya membuat masyarakat harus menunggu lebih lama dan mengganggu aktivitas sehari-hari mereka, terutama bagi mereka yang bekerja atau memiliki kesibukan lainnya.

Untuk memperkuat hasil observasi, penulis melakukan wawancara kepada beberapa orang masyarakat yang melakukan pengurusan. Dari wawancara yang penulis lakukan pada tanggal 31 Januari 2025, yaitu dengan ibu Rofina umur 35 tahun yang sedang mengurus Surat Keterangan Usaha, beliau mengatakan:

“Pelayanan yang diberikan oleh staf lurah tu lame lah, seharusnya kan kalau cuman ngurus surat keterangan tu sekejap aje kan, ha ni tidak, kuat lame nunggu diye sampai lah 1 jam nunggu siap surat tu, itu pon kalau siap 1 jam ni bisa pulak lebih dari 1 jam. Pas nak minta tanda tangan lurah tu pon same juge lame gara-gara lurah tu tak ade kat tempat, dah tu peralatan yang rusaklah, jadi buat surat tu lambat siap”.

Kemudian penulis juga melakukan wawancara pada tanggal 3 Februari 2025, yaitu dengan Anis Nurmadiyah umur 21 Tahun yang sedang mengurus Surat Keterangan Kurang Mampu untuk keperluan pendaftaran beasiswa kuliah, beliau mengatakan:

“Seharusnya untuk ngurus Surat Keterangan Tidak Mampu ni tak lame do. Ha ni dah sampai pulak nak sejam belom siap surat tu, pegawai tu lamo betol buatnyo sebab dio lamo ngetik samo ngerapikan surat tu, bende tu awak nak butuh cepat”.

Untuk keterangan lebih lanjut lagi penulis melakukan wawancara kepada salah satu pegawai Kantor Lurah Batu Panjang yaitu Bapak Usman Ali kasi pemerintah, mengatakan bahwa:

“Staf Kantor Lurah Batu Panjang sudah berusaha melayani masyarakat dengan baik, tapi itulah banyak kendala dalam melakukan pelayanan seperti pak lurah yang lagi tidak ada ditempat, tinta printer yang suka macet, kemudian printernya kadang jelas tulisannya, kadang-kadang tulisannya putus-putus, komputer yang rusak”.

Dari hasil wawancara tersebut, bisa diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Lurah Batu Panjang masih tidak sesuai harapan, hal ini dapat dilihat dari proses pemberian pelayanan kepada masyarakat yang di berikan oleh staf pegawai Kantor Lurah Batu Panjang yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Seperti pada pelaksanaan pembuatan surat keterangan usaha yang seharusnya cuma memerlukan waktu 40 menit namun pada kenyataannya bisa sampai 1 jam bahkan bisa lebih. Kemudian pada pelaksanaan pembuatan surat keterangan tidak mampu yang seharusnya cuma 20 menit, namun pada kenyataannya memerlukan waktu hampir 1 jam.

Hal tersebut disebabkan oleh ketidakhadiran lurah di tempat, kerusakan peralatan, serta pegawai yang kurang lihai dalam menggunakan komputer, hingga memakan waktu yang lama dalam membuat surat menyurat. Tentunya hal tersebut mengakibatkan pelayanan terlambat dan tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Dalam pelayanan publik, hasil akhir yang diterima oleh masyarakat sering kali menjadi penentu bagaimana mereka menilai kualitas pelayanan itu sendiri. Salah satu bentuk nyata dari hasil pelayanan di Kantor Lurah

adalah surat yang dibuat. Masyarakat datang ke Kantor Lurah dengan harapan bisa memperoleh surat yang lengkap, akurat, dan sesuai kebutuhan mereka.

Namun, apabila surat yang diterima oleh masyarakat mengandung kesalahan penulisan, ketidaktepatan data atau memerlukan perbaikan ulang, maka kondisi tersebut dapat berdampak pada penurunan tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat tidak hanya mengalami keterlambatan dalam memperoleh layanan, tetapi juga berpotensi menghadapi kerugian waktu dan tenaga akibat harus menunggu lebih lama, atau bahkan kembali lagi ke Kantor Lurah untuk mengambil dokumen yang telah diperbaiki.

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan menunjukkan bahwa kualitas surat yang dihasilkan oleh Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis masih perlu dibenahi, terutama terkait ketelitian pegawai dalam menyusun dan memeriksa isi surat sebelum diserahkan kepada masyarakat. Karena, masih sering terjadi kesalahan penulisan nama, alamat yang tidak lengkap, hingga tanggal yang tidak sesuai.

Untuk menggambarkan lebih jelas mengenai kondisi tersebut, berikut disajikan data temuan mengenai berbagai kesalahan dalam pembuatan surat pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis yang bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.5
Data Temuan Kesalahan dalam Pembuatan Surat di Kantor Lurah
Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis

No.	Tanggal	Jenis Surat	Jenis Kesalahan	Dampak Yang Dialami masrakat
1	8 Juli 2025	Surat Tanah/SKGR	Salah Nama Pihak Pertama Pada Lembaran Surat Yang Ketiga	Pengurusan ke Kecamatan Tertunda Akibat Revisi
2	9 Juli 2025	Surat Keterangan Kurang Mampu	Alamat Yang Tidak Lengkap	Proses Pengurusan Jadi Tertunda
3	10 Juli 2025	Surat Tanah/SKGR	Alamat Tanah Yang Salah	Pengurusan ke Kecamatan Tertunda Akibat Revisi
4	15 Juli 2025	Surat Keterangan Kurang Mampu	Nama Yang Salah	Masyarakat Yang Harus Menunggu Lebih Lama
5	15 Juli 2025	Surat Pengantar Keterangan Pindah	NIK Tidak Sesuai Dengan Aslinya	Masyarakat Yang Harus Menunggu Lebih Lama
6	21 Juli 2025	Surat Tanah/SKGR	Batas Wilayah Tanah Yang Salah	Pengurusan ke Kecamatan Tertunda Akibat Revisi
7	21 Juli 2025	Surat Keterangan Usaha	Alamat Usaha Yang Salah	Verifikasi Dari Instansi Terkait Gagal

Sumber Data: Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis 2025

Dari tabel I.5 diatas, dapat diketahui bahwa masih terdapat berbagai kesalahan dalam pembuatan surat di Kantor Lurah Batu Panjang. Hal ini mengakibatkan masyarakat harus menunggu lebih lama, melakukan perbaikan ulang, atau bahkan bolak-balik ke Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis untuk mendapatkan surat yang benar dan sah.

Untuk memperkuat hasil observasi, penulis melakukan wawancara kepada beberapa orang masyarakat yang melakukan pengurusan. Dari wawancara yang penulis lakukan pada tanggal 15 Juli 2025, yaitu dengan

Bapak Yusri umur 45 tahun yang sedang mengurus Surat Keterangan Kurang Mampu untuk anaknya, beliau mengatakan:

“Saye datang pagi-pagi untuk ngurus Surat Keterangan Kurang Mampu, tapi ternyata surat yang sudah dibuat tu salah nulis name anak saye. Jadi harus diperbaiki dulu dan saye diminta nunggu lagi. Padahal waktu tu saye nak cepat sebab ade hal laen. Misalkan pegawai tu lebih teliti, seharusnya saye tak nunggu selame itu”.

Kemudian penulis juga melakukan wawancara pada tanggal 21 Juli dengan Bapak Alim Murzani umur 37 tahun yang sedang mengurus Surat Keterangan Usaha, beliau mengatakan:

“Saya ni ngurus Surat Keterangan Usaha, sebetulnya surat tu sudah siap. Tapi waktu saya mau ajukan pinjaman ke bank, ternyata alamat usaha yang tertulis di surat keterangan usaha saya salah. Jadi petugas bank tidak bisa verifikasi karena salah alamatnya. Jadi ini lah saya datang lagi ke kantor ini mau minta betulkan ulang suratnya.”

Untuk keterangan lebih lanjut lagi penulis melakukan wawancara kepada salah satu staf pegawai Kantor Lurah Batu Panjang yaitu Ibu Syarifah Atika, beliau mengatakan bahwa:

“Memang kesalahan-kesalahan itu benar memang terjadi, tapi kami tetap usahakan untuk langsung diperbaiki. Cuma ya memang masyarakat harus nunggu lagi. Kalau surat sudah ditandatangani lurah, terus ada salah, harus cetak ulang dan minta tanda tangan ulang juga. Jadi prosesnya jadi lebih lama”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa kesalahan dalam pembuatan surat di Kantor Lurah Batu Panjang masih sering terjadi, seperti kesalahan penulisan nama, alamat, dan data penting lainnya. Hal ini menimbulkan dampak langsung bagi masyarakat berupa waktu tunggu yang lebih lama serta ketidaknyamanan dalam proses pengurusan. Oleh karena itu, ketelitian pegawai dalam memastikan isi surat yang benar dan sesuai perlu

ditingkatkan, karena hal tersebut sangat menentukan bagaimana masyarakat menilai mutu pelayanan yang mereka terima.

Berbagai masalah yang terjadi dalam pelayanan publik tentunya bisa mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan. Jika dibiarkan terus menerus tanpa adanya perbaikan, akan menyebabkan kepercayaan masyarakat bisa menurun. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai dasar evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik ke depan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis.**

B. Rumusan Masalah

Pelaksanaan pelayanan pada kantor Lurah Batu Panjang belum sesuai seperti yang diharapkan. Hal ini terlihat dari beberapa gejala masalah yang penulis temui dilapangan. Gejala-gejala masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian pengurusan administrasi yang telah ditetapkan.
2. Masih kurangnya ketelitian pegawai Kantor Lurah Batu Panjang dalam pembuatan surat, sehingga masih terjadinya berbagai kesalahan dalam pembuatan surat yang dibutuhkan masyarakat.

Berdasarkan gejala-gejala masalah yang telah penulis kemukakan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan pokok dalam penelitian

ini yaitu: **“Bagaimana Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis”**.

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini diharapkan berguna sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang memerlukan, terutama Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat.
- b. Sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya mengenai kepuasan masyarakat pada pelayanan publik.
- c. Sebagai tambahan informasi bagi peneliti selanjutnya dalam kajian permasalahan yang sama.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diterimanya setelah masyarakat membandingkannya dengan harapannya. Kepuasan masyarakat diukur dengan seberapa baik kualitas layanan dicapai atau dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang dicapai, semakin baik pula kepuasan masyarakat.

Sedangkan menurut KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004 bahwa kepuasan masyarakat adalah suatu pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seorang ketika menerima sesuatu yang ditawarkan dengan membandingkan kinerja atas sesuatu yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

Kepuasan ialah perasaan positif atau negatif masyarakat yang berasal dari ekspektasi terhadap kinerja tertentu (Ahmad et al., 2024). Lebih lanjut kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi (BAPPEDA Kota Banda Aceh, 2013).

Kepuasan masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu

yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku belanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap objek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual (Navarin et al., 2020).

Selanjutnya kepuasan pelanggan atau masyarakat juga dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dari sebuah produk yang dirasakan dengan yang diharapkan. Dengan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, dapat meningkatkan meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, dan mengurangi biaya operasi (Adhari, 2021)

Kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelaksanaan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*). (BAPPEDA Kota Banda Aceh, 2013).

Kemudian kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik itu dinilai sangat penting dikarenakan adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (Sutri et al., 2022).

Sejalan dengan pengertian sebelumnya tadi kepuasan adalah perasaan senang atau rasa kecewanya seseorang yang muncul setelah ia membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang didapatkan dan harapan-harapannya (Sutri et al., 2022).

Kepuasan yaitu evaluasi terhadap apa yang diharapkan dengan kenyataan (kinerja) yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Aparat pemerintah. Lebih lanjut kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja (Jannatul et al., 2022).

Kepuasan masyarakat merupakan suatu bentuk perbandingan antara layanan publik yang diterima (*perceived service*) dengan pelayanan publik yang diharapkan (*expected service*). Bila hasilnya mendekati maka masyarakat akan puas, begitu juga apabila sebaliknya jika hasilnya jauh dari harapan maka masyarakat semakin tidak puas (Maulidiah, 2014)

Kepuasan masyarakat merupakan reaksi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan yang berhubungan dengan pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat dapat menentukan berhasil tidaknya suatu pelayanan. Hal-hal yang dapat mencapai kepuasan masyarakat yaitu apabila masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan. Oleh karena itu, aparat pemerintah harus memperhatikan apasaja yang menjadi faktor-faktor yang mewujudkan kepuasan masyarakat (Jannatul et al., 2022).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seorang ketika menerima sesuatu yang ditawarkan dengan membandingkan kinerja atas sesuatu yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No.14 Tahun 2017 disebutkan bahwa yang menjadi fokus dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terdiri dari 9 unsur, yaitu:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari ssetiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan anantara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut.
9. Sarana, adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha, pembangunan, proyek.

Kepuasan masyarakat atau pengguna layanan publik akan berkorelasi positif dengan derajat pelayanan yang mereka peroleh. Suatu pelayanan akan dianggap bernilai jika masyarakat merasakan kepuasan. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh 5 variabel, yakni (1) *service quality* (kualitas pelayanan), (2) *product quality* (kualitas produk), (3) *price* (harga), (4) *situation* (situasi), dan (5) *personality* (sikap personil pelayanan). (Sukmayana Dodi, 2017)

Kemudian kepuasan publik merupakan respons publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik (Donni, 2018). Selanjutnya kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* merupakan fokus dari proses *Costomer Driven Project Management* (CDPM), bahkan

dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas (Hermanto, 2019).

Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu: (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramahtamahan. (Hermanto, 2019).

Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon masyarakat terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dari kinerja aktual produk/jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya (Arman, 2021).

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Masyarakat dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, masyarakat akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan masyarakat akan merasa puas, dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka masyarakat akan merasakan sangat puas senang atau gembira (Khamdan, 2023).

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Dikdik & Iqbal, 2021).

2. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah penyediaan layanan yang memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada lembaga tersebut sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan (Sigit et al., 2023). Lebih Lanjut Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Lukman et al., 2021)

Pelayanan merupakan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: 1) Pelayanan Administratif, 2) Pelayanan Barang, dan 3) Pelayanan Jasa. (Hardiyansyah, 2018).

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi,

Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

Adapun tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Koondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat. Tidak diskriminatif (kesamaan hak) adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya, suku, ras, agama, golongan dan status sosial.
5. Keseimbangan Hak dan Kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Pengertian lain mengenai pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah yang bertujuan untuk memberikan bantuan atau kemudahan bagi masyarakat dalam rangka menyelesaikan permasalahan dan memenuhi kebutuhannya, di mana wujud pelayanan publik tersebut dapat berupa fisik, non-fisik, maupun administratif (Winengan, 2021)

Selanjutnya pelayanan publik merupakan hak setiap warga yang harus dipenuhi karena negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan karena pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia (Wahyuni & Erinaldi, 2022)

Pelayanan publik yang profesional setidaknya didasarkan pada akuntabilitas, dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan.

Lebih lanjut pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, perlunya kejelasan dan kepastian (transparan) mengenai kepastian mengenai persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian

biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, maupun jadwal waktu penyelesaian pelayanan (Rachman, 2021).

B. Operasional Variabel Penelitian

Untuk mempermudah dalam menganalisa dan menghindari salah pengertian dan pemahaman terhadap penelitian ini, maka penulis akan menjelaskan operasional variabel yang akan digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini dan sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

1. Analisis

Maksud dari analisis dalam penelitian ini adalah langkah awal dari proses perencanaan untuk merangkum sejumlah data Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis.

2. Kepuasan

Maksud dari kepuasan dalam penelitian ini adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari pelayanan yang diterima mereka.

3. Masyarakat

Maksud dari masyarakat dalam penelitian ini adalah seseorang yang menerima layanan di instansi tersebut.

4. Kepuasan Masyarakat

Maksud dari kepuasan masyarakat dalam penelitian ini adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kalau kinerja di bawah harapan, masyarakat kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan, masyarakat puas. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang atau gembira.

5. Pelayanan Publik

Maksud dari pelayanan publik pada penelitian ini adalah kegiatan yang dilakukan oleh petugas Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dalam memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk mempermudah analisa dan menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam penggunaan konsep teori dalam penelitian ini, maka penulis akan menjelaskan tentang konsep yang akan digunakan adalah menurut (Sukmayana Dodi, 2017), tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh 5 variabel, yakni: (1) *service quality* (kualitas pelayanan), (2) *product quality* (kualitas produk), (3) *price* (harga), (4) *situation* (situasi), dan (5) *personality* (sikap personil pelayanan).

1. *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)

Adapun yang dimaksud dengan *service quality* (kualitas pelayanan) dalam penelitian ini adalah tingkat kemampuan pegawai Kantor Lurah Batu Panjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, tepat waktu, dan responsif, sesuai dengan prosedur yang berlaku serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. *Service quality* (kualitas pelayanan) dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator berikut:

- a. Adanya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Adanya ketepatan informasi yang diberikan kepada masyarakat.

- c. Adanya perhatian pegawai dalam menghadapi kebutuhan masyarakat.

2. *Product Quality* (Kualitas Produk)

Adapun yang dimaksud dengan *product quality* (kualitas produk) dalam penelitian ini adalah hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Lurah Batu Panjang kepada masyarakat yang memiliki keakuratan, sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan diakui secara sah. *Product quality* (kualitas produk) dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator berikut:

- a. Adanya keakuratan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- b. Adanya kesesuaian pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
- c. Adanya hasil pelayanan yang memiliki legalitas.

3. *Price* (Harga)

Adapun yang dimaksud *price* (harga) dalam penelitian ini adalah biaya pelayanan publik di Kantor Lurah Batu Panjang yang dilaksanakan secara transparan, adil dan tersedianya tempat pengaduan bagi masyarakat terkait dengan pelayanan. *Price* (harga) dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator berikut:

- a. Adanya biaya pelayanan yang transparan.
- b. Adanya kesamaan dalam biaya pada setiap pelayanan (tidak diskriminasi) kepada masyarakat.
- c. Adanya tempat pengaduan masyarakat terhadap sikap pegawai yang membebankan biaya melebihi standar yang berlaku.

4. *Situation* (Situasi)

Adapun yang dimaksud dengan *situation* (situasi) dalam penelitian ini adalah kondisi lingkungan di Kantor Lurah Batu Panjang yang bersih, aman, dan dilengkapi fasilitas pendukung demi terciptanya pelayanan yang nyaman dan tertib. *Situation* (situasi) dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator berikut:

- a. Adanya kebersihan di kantor lurah bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.
- b. Adanya keamanan di kantor lurah bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.
- c. Adanya ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.

5. *Personality* (Sikap Personil Pelayanan)

Adapun yang dimaksud dengan *personality* (sikap personil pelayanan) dalam penelitian ini adalah sikap pegawai Kantor Lurah Batu Panjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mencakup kedisiplinan, keramahan, dan kepedulian terhadap keluhan masyarakat. *Personality* (sikap personil pelayanan) dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator berikut:

- a. Adanya pegawai menjalankan pelayanan sesuai SOP.
- b. Adanya keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Adanya kemampuan pegawai dalam menangani keluhan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa setiap indikator terdiri dari masing-masing 3 (tiga) sub indikator yang selanjutnya akan dijadikan acuan dalam pembuatan angket penelitian. Masing-masing sub indikator tersebut akan diberikan kategori penilaian dengan 3 (tiga) alternatif jawaban yaitu:

Puas (P) : Diberi Skor 3

Cukup Puas (CP) : Diberi Skor 2

Tidak Puas (TP) : Diberi Skor 1

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Lurah Batupanjang, Kecamatan Rupert, Kabupaten Bengkalis yang beralamat di Jl. Pelajar Batu panjang, Kecamatan Rupert, Kabupaten Bengkalis. Kelurahan ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 4.233 jiwa dengan 1.120 Kepala Keluarga (KK) dan luas wilayah 32 km². Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu instansi pemerintahan yang dinyatakan sebagai sentra pelayanan publik yang mengurus segala keperluan masyarakat dan berhubungan langsung dengan masyarakat terkait dengan administrasi kependudukan.

Berdasarkan jumlah penduduk yang cukup besar pelayanan yang diberikan oleh Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis memiliki beban kerja yang tinggi, sehingga kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat menjadi aspek yang penting untuk diteliti. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di lokasi ini karena ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

B. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan seluruh kelompok yang akan diteliti pada cakupan wilayah dan waktu tertentu berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan peneliti. Populasi tersebut akan menjadi sumber data penelitian. Oleh karena itu peneliti akan memilih sasaran populasi sesuai dengan tujuan penelitiannya (Amruddin et al., 2022).

Adapun yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh pegawai Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari lurah dan semua aparatur atau pegawai Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis serta masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis.

Sampel adalah bagian dari populasi yang terpilih menjadi sasaran penelitian. Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik (Amruddin et al., 2022).

Sampel untuk pegawai kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis ditentukan dengan Sampling Jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik ini digunakan jika jumlah populasi relatif kecil (kurang dari 30 orang) atau jika penelitian ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain dari sampling jenuh adalah sensus (Sugiyono, 2021). Dimana nantinya seluruh pegawai yang berjumlah 13 orang dijadikan sampel penelitian.

Sedangkan untuk masyarakat ditentukan dengan menggunakan teknik *Insidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, jika dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2021). Dengan sampel sebanyak 4 orang perharinya selama 12 hari kerja. Sehingga sampel untuk masyarakat

sebanyak 48 orang. Untuk lebih jelas Populasi dan Sampel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.1
Populasi dan Sampel Penelitian Kantor Lurah Batu Panjang
Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis

No.	Sub populasi	Populasi	Sample	Presentase
1	Lurah	1	1	100%
2	Sekretaris Lurah	1	1	100%
3	Kasi Pemerintahan	1	1	100%
4	Kasi Ketentraman dan Ketertiban	1	1	100%
5	Kasi Kesejahteraan Sosial	1	1	100%
6	Honorer	8	8	100%
7	Masyarakat	48	48	-
	Jumlah	61	61	-

Sumber Data: Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis 2025

C. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan terdiri dari yaitu:

1. Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber asli, dan merupakan data yang baru pertama kali diperoleh untuk keperluan penelitian (Nikolaus, 2019).

Dalam penelitian ini, data primer merupakan hasil data dari kepuasan masyarakat Batu Panjang, yang didapat dengan cara wawancara langsung dengan informan dan memberikan daftar pertanyaan secara tertulis untuk dijawab sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya yang meliputi data tentang:

a. *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)

- b. *Product Quality* (Kualitas Produk)
- c. *Price* (Harga)
- d. *Situation* (Situasi)
- e. *Personality* (Sikap Personil Pelayanan)

2. Data Skunder

Data sekunder merupakan jenis data yang berasal dari pihak lain dan telah melalui proses pengolahan atau analisis sebelumnya. Data ini dimanfaatkan untuk menunjang proses analisis dalam suatu penelitian (Nikolaus, 2019).

Dalam penelitian ini, data sekunder didapatkan adalah data yang diperoleh pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis untuk melengkapi penelitian ini antara lain:

- A. Gambaran umum Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis.
- B. Visi dan Misi Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis,
- C. Jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis,
- D. Keadaan dan jumlah pegawai Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis,
- E. Jenis-Jenis pelayanan yang ada di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis.
- F. Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis,

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang digunakan, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis (Ardieansyah et al., 2023).

2. Angket (*Kuesioner*)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Ardieansyah et al., 2023).

3. Wawancara (*Interview*)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Ardieansyah et al., 2023).

E. Analisa Data

Untuk menganalisa data dalam penelitian ini dengan melakukan pengumpulan data, setelah data yang diperlukan terkumpul dari responden penelitian, maka selanjutnya akan dilakukan pengelompokan data sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian,

kemudian dianalisa, selanjutnya hasil tersebut disajikan dalam bentuk tabel dan ditambah uraian dan penjelasan

Analisa data dilakukan dengan cara statistik deskriptif untuk menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Adapun teknik pengukuran penulis menggunakan teknik *Rating Scale*, yaitu data mentah yang dapat berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif (Sugiyono, 2021). Dimana nantinya setiap item jawaban dari setiap pertanyaan diberi skor, maka penilaian jawaban di angket (*kuesioner*) digolongkan dalam tiga skor, yaitu: Puas (P) = 3 skor, Cukup Puas (CP) = 2 Skor, Tidak Puas (TP) = 1 Skor.

a. Kriteria tanggapan responden untuk per indikator adalah:

Kategori Puas : $3 \times 3 \times 61 = 549$

Kategori Cukup Puas : $2 \times 3 \times 61 = 366$

Kategori Tidak Puas : $1 \times 3 \times 61 = 183$

Dengan mengadaptasi dari teori rentang kelas (*class interval*) yang dikemukakan oleh (Zulganef, 2018), maka rumus untuk menentukan intervalnya adalah:

$$I = \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

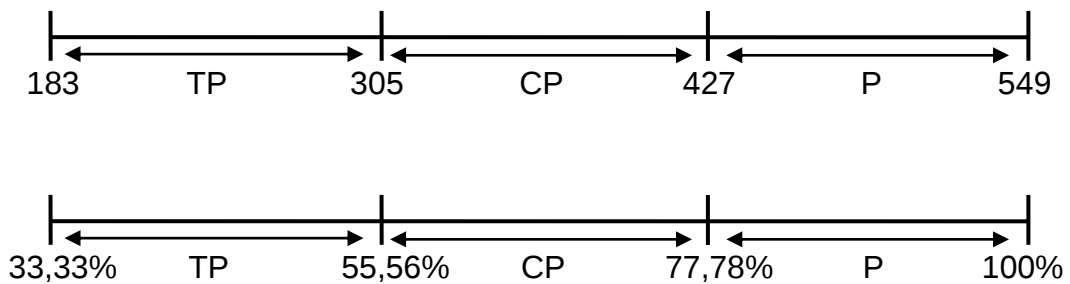
$$I = \frac{549 - 183}{3} = \frac{366}{3} = 122$$

Dengan interval

Kategori Puas : $429 - 549$

Kategori Cukup Puas : $306 - 427$

Kategori Tidak Puas : 183 – 305



b. Kriteria tanggapan untuk seluruh responden secara keseluruhan adalah:

Kategori Puas : $3 \times 15 \times 61 = 2.745$

Kategori Cukup Puas : $2 \times 15 \times 61 = 1.830$

Kategori Tidak Puas : $1 \times 15 \times 61 = 915$

Dengan Rumus interval:

$$I = \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

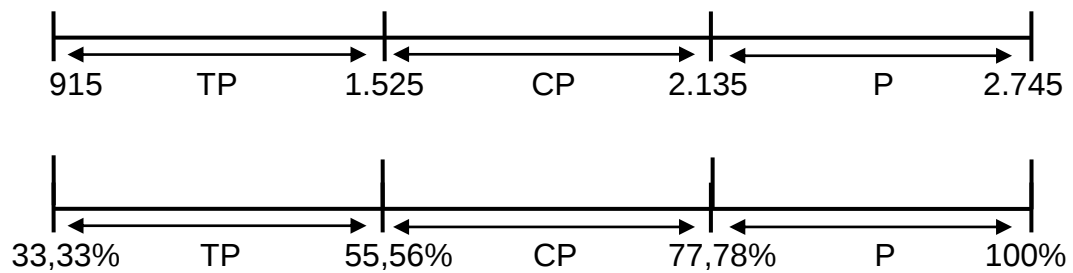
$$I = \frac{2.745 - 915}{3} = \frac{1.830}{3} = 610$$

Dengan interval

Kategori Puas : 2.136 – 2.745

Kategori Cukup Puas : 1.526 – 2.135

Kategori Tidak Puas : 915 – 1.525



BAB IV
GAMBARAN UMUM KANTOR LURAH BATU PANJANG
KECAMATAN RUPAT KABUPATEN BENGKALIS

A. Sejarah Singkat Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis

Kantor Lurah Batu Panjang merupakan organisasi yang salah satu tugasnya adalah melaksanakan administrasi pemerintah khususnya pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat merupakan salah satu kelurahan yang termasuk dalam wilayah administrasi Kabupaten Bengkalis, yang berdiri pada tahun 1971. Secara geografis, Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Hutan Panjang
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Selat Rupat/Kota Dumai
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Terkul
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Tanjung Kapal

Lokasi Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat terletak di Kelurahan Batu Panjang, tepatnya berada di Jalan Pelajar Kelurahan Batu Panjang. Adapun jumlah penduduk di Kelurahan Batu Panjang Kecamatan Rupat sebanyak 4.233 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 1.120 KK. Kelurahan Batu Panjang memiliki 5 Rukun Warga (RW) dan 22 Rukun Tetangga (RT).

Masyarakatnya bersifat heterogen yang terdiri dari beberapa suku antara lain Melayu, Jawa, Batak, Minang dan Akit (Suku Asli). Sedangkan

kepercayaan atau agama yang dianut oleh penduduk Kelurahan Batu Panjang Kecamatan Rupert mayoritas beragama Islam. Penduduk Kelurahan Batu Panjang Kecamatan Rupert memiliki pekerjaan yang beraneka ragam diantaranya adalah pertanian dan perkebunan. Kondisi wilayah dengan areal tanah yang masih banyak kosong membuat masyarakat Kelurahan Batu Panjang Kecamatan Rupert membuka lahan pertanian atau perkebunan sehingga sebagian besar penduduknya bermata pencaharian di bidang tersebut.

Peran utama pemerintahan terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Peranan pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang. Walaupun pemerintahan mengalami perubahan, namun pada hakikatnya tugas pemerintah adalah memberi pelayanan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, Kantor Lurah Batu Panjang mempunyai visi “Terwujudnya Pelayanan Terbaik Menuju Masyarakat Yang Berpartisipatif”. Untuk mewujudkan visi tersebut, Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis menetapkan misi sebagai berikut:

1. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berdayaguna dengan mengedepankan kualitas pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Mewujudkan pembangunan masyarakat yang partisipatif.

3. Menumbuhkembangkan budaya gotong royong dan swadaya masyarakat dalam percepatan pembangunan lingkungan.

Tercapainya kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan merupakan tujuan utama dari setiap instansi penyelenggara pemerintah. Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert yang dalam hal ini sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan yang berada di wilayah kelurahan, berusaha mewujudkan visi dan misi dalam pemenuhan harapan masyarakat pengguna layanan untuk mencapai kepuasan layanan.

B. Keadaan dan Komposisi Pegawai pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis

Pegawai Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis berjumlah 13 orang, yang terdiri dari 5 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 8 tenaga Honorer. Keadaan dan komposisi pegawai berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jabatan dan golongan/pangkat, secara lebih jelas dapat dilihat sebagai berikut:

a. Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Kantor Lurah Batu Panjang merupakan organisasi yang bergerak pada bidang pelayanan yang mana secara otomatis lebih memerlukan pegawai yang kompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Lurah Batu Panjang mempunyai 13 orang pegawai yang terdiri dari laki-laki dan perempuan dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Untuk lebih jelas mengenai keadaan pegawai Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.1
Keadaan Pegawai pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Laki- laki	9	69,23%
2.	Perempuan	4	30,77%
Jumlah		13	100

Sumber Data: Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis 2025

Berdasarkan Tabel IV.1 di atas, bisa diketahui bahwa jumlah pegawai secara keseluruhan sebanyak 13 orang. Pegawai berjenis kelamin laki-laki sebanyak 9 orang (69,23%) sedangkan jumlah pegawai berjenis kelamin perempuan sebanyak 4 orang (30,77%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Lurah Batu Panjang lebih dominan berjenis kelamin laki-laki jika dibandingkan dengan pegawai berjenis kelamin perempuan.

b. Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Usia

Dalam menjalankan kegiatannya, Kantor Lurah Batu Panjang memiliki pegawai dengan berbagai kategori umur. Adapun komposisi pegawai Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.2
Keadaan Pegawai pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	21-30	1	7,69%
2.	31-40	5	38,46%
3.	41-50	4	30,77%
4.	51-60	3	23,08%
Total		13	100%

Sumber Data: Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis 2025

Berdasarkan Tabel IV.2 di atas, dapat diketahui bahwa pegawai yang berada pada usia 21-30 tahun sebanyak 1 orang (7,69%), pegawai yang berusia 31-40 tahun sebanyak 5 orang (38,46%), pegawai yang berusia 41-50 tahun sebanyak 4 orang (30,77%), sedangkan pegawai yang berusia 51-60 tahun sebanyak 3 orang (23,08%).

c. Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi sikap pegawai dalam menjalankan tugasnya. Pegawai yang berpendidikan lebih tinggi biasanya akan lebih mudah memahami beban tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Oleh karena itu, organisasi memerlukan pegawai yang memiliki kemampuan dan keahlian untuk dapat menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Untuk lebih jelasnya tingkat pendidikan pegawai pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.3
Keadaan Pegawai pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Strata 2 (S2)	1	7,69%
2.	Strata 1 (S1)	5	38,46%
3.	SMA	7	53,85%
Jumlah		13	100%

Sumber Data: Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis 2025

Berdasarkan Tabel IV.3 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah pegawai yang lulusan pendidikan strata S2 sebanyak 1 orang (7,69%),

kemudian lulusan pendidikan strata S1 sebanyak 5 orang (38,46%), sedangkan lulusan pendidikan SMA sebanyak 7 orang (53,85%).

d. Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Jabatan

Dalam menyelesaikan tugas yang menjadi kewenangannya, maka dipersiapkan pegawai-pegawai yang dapat menunjang kegiatan pekerjaan yang harus diselesaikan. Pejabat dan staf yang ditunjuk bertugas membantu kegiatan perkantoran agar proses pelayanan pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis menjadi lancar. Adapun komposisi pegawai Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis berdasarkan jabatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV. 4
Keadaan Pegawai pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Lurah	1	7,69%
2.	Sekretaris Lurah	1	7,69%
3.	Kepala Seksi Pemerintahan	1	7,69%
4.	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban	1	7,69%
5.	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	1	7,69%
6.	Honorar	8	61,54%
Jumlah		13	100%

Sumber Data: Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis 2025

Berdasarkan Tabel IV.4 di atas dapat diketahui bahwa 5 orang PNS pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis masing-masing menjabat sebagai Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi

Pemerintahan, Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban serta Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial dengan persentase per jabatan sebesar 7,69%, serta 8 orang (61,54%) tenaga honorer yang bertugas membantu pejabat struktural tersebut.

e. Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Golongan/Pangkat

Golongan/pangkat merupakan suatu bentuk penghargaan terhadap pegawai dalam instansi yang merupakan suatu ukuran atas imbalan jasa yang diberikan kepada pegawai. Dengan demikian, golongan akan menentukan besarnya gaji dan tunjangan yang diberikan pemerintah kepada pegawai.

Untuk lebih jelasnya golongan/pangkat pegawai pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.5
Keadaan Pegawai pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Golongan/Pangkat

No	Golongan/Pangkat	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	PNS/Golongan III	2	15,38%
2.	PNS/Golongan II	3	23,08%
3.	Honorer	8	61,54%
Jumlah		13	100%

Sumber Data: Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis 2025

Berdasarkan Tabel IV.5 diatas dapat diketahui bahwa pegawai Kantor Lurah Batu Panjang yang memiliki pegawai yang berada di golongan III sebanyak 2 orang (15,38%). Pegawai yang berada di golongan II sebanyak 3 orang (23,08%), sedangkan pegawai honorer pada Kantor Lurah Batu Panjang sebanyak 8 orang (61,54%).

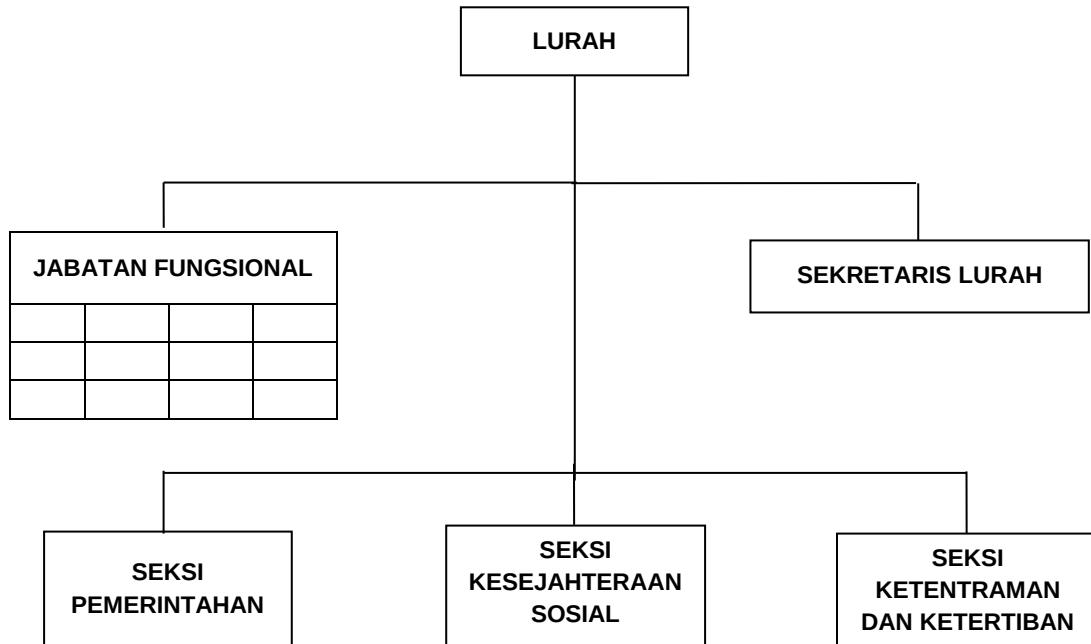
C. Struktur Organisasi Serta Rincian Tugas Pokok Dan Fungsi Pegawai Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis

Organisasi akan berjalan dengan baik jika masing-masing pihak yang ada mengetahui dengan jelas tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bengkalis Nomor 09 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dapat dijelaskan bahwa kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten Bengkalis dalam wilayah kecamatan, dengan rincian jabatan yaitu:

1. Lurah
2. Sekretaris Lurah
3. Seksi Pemerintahan
4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban
5. Seksi Kesejahteraan Sosial
6. Kelompok Jabatan fungsional

Dengan adanya struktur organisasi yang tersusun rapi tentu diharapkan dapat menjalankan tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Adapun struktur organisasi pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis bisa dilihat pada bagan IV.1 dibawah ini:

Bagan IV.1
Struktur Organisasi pada Kantor Lurah Batu Panjang
Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis



Sumber Data: Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis 2025

Struktur organisasi juga berarti suatu kerangka kerja yang tersusun rapi, sehingga setiap bagian akan menciptakan satu kesatuan yang bersifat saling mempengaruhi, dengan kata lain struktur organisasi juga terdapat rincian kegiatan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan adapun rincian tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan yang ada pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut:

1. Lurah

Lurah memiliki tugas memimpin, melaksanakan, mengkoordinasikan, merumuskan tujuan dan sasaran penyelenggaraan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di wilayah kelurahan, pemberdayaan dan pelayanan masyarakat, pelayanan ketentraman dan ketertiban umum,

pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, pembinaan lembaga kemasyarakatan serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya, sesuai ketentuan yang ditetapkan.

Berdasarkan Perda Kabupaten Bengkalis Nomor 09 tahun 2008, fungsi Lurah adalah pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan pemerintah dari Camat, pelayanan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan, pelaksanaan pembinaan kehidupan kemasyarakatan, penyiapan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai ruang lingkupnya.

2. Sekretaris Lurah

Sekretaris Lurah memiliki tugas melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh satuan organisasi kelurahan. Adapun uraian tugas yang dimaksud adalah:

- a. Mengkoordinasikan tugas-tugas kepada seluruh satuan organisasi kelurahan.
- b. Melakukan penyiapan pengumpulan dan pengelolaan serta informasi yang berhubungan dengan ketatausahaan, kearsipan, administrasi keuangan dan kepegawaian.
- c. Melakukan inventarisasi permasalahan-permasalahan dan penyiapan bahan petunjuk pemecahan masalah.
- d. Melakukan penyiapan bahan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya untuk kelancaran tugas.
- e. Melakukan penyiapan urusan surat-menyurat, urusan rumah tangga dan perlengkapan serta hubungan masyarakat.

- f. Melakukan penyiapan penyusunan rencana dan program kerja serta evaluasi dan pelaporan.
- g. Melakukan penyiapan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai lingkup tugasnya.

3. Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas melakukan uraian administrasi pemerintahan kelurahan, administrasi kependudukan pertahanan dan pembinaan politik dalam negeri. Adapun uraian tugas dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Melakukan pelayanan pertanahan.
- c. Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pembinaan kerukunan kehidupan masyarakat.
- d. Mempersiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka pemilihan umum.
- e. Mempersiapkan bahan-bahan dalam rangka pengusulan pemekaran dan penghapusan kelurahan.
- f. Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pelaporan kegiatan harian Lurah.
- g. Melakukan penyiapan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai lingkup tugasnya.

4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan bahan pembinaan ketentraman dan

ketertiban wilayah dan pembinaan Polisi Pamong Praja kelurahan.

Adapun uraian tugas dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan penyiapan bahan penyusunan program dalam rangka keamanan dan ketertiban.
- b. Melakukan penyiapan program dalam rangka mewujudkan keamanan dan ketertiban diwilayahnya, berperan serta dalam mengamankan peraturan daerah perizinan dan retribusi daerah.
- c. Melakukan koordinasi dalam rangka mengamankan aset pemerintahan dan fasilitas umum.
- d. Melakukan penyiapan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai lingkup tugasnya.
- e. Melakukan koordinasi dan ikut berperan serta dalam pengamanan pelaksanaan perizinan dan retribusi.
- f. Melakukan koordinasi dalam rangka penanggulangan bencana alam dan kebakaran.

5. Seksi Kesejahteraan Sosial

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas dalam penyiapan bahan penyusunan program pembinaan kesehatan, pendidikan, keluarga berencana, keagamaan, sosial dan budaya. Adapun uraian tugas dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan penyiapan bahan penyusunan program dalam rangka bimbingan dan penyuluhan sosial.
- b. Melakukan penyiapan bahan penyusunan program dalam rangka memajukan kesehatan masyarakat dan keluarga berencana.

- c. Melakukan penyiapan bahan penyusunan dalam rangka memajukan pendidikan umum dan agama.
- d. Melakukan penyiapan bahan penyusunan program dalam rangka memajukan olahraga dan kesenian.
- e. Melakukan penyiapan bahan dalam rangka membina dan mengembangkan kegiatan kepemudaan pria dan wanita.
- f. Melakukan penyiapan bahan dalam rangka membina lembaga keamanan dan sosial.
- g. Melakukan penyiapan bahan penyusunan program dalam rangka pembinaan ketenagakerjaan.
- h. Melakukan penyiapan bahan dalam rangka pengentasan kemiskinan.
- i. Melakukan penyiapan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai lingkup tugasnya.

6. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas membantu Lurah dalam melaksanakan sebagian tugas kelurahan berdasarkan keahlian dan spesialisasi yang dibutuhkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kelompok jabatan fungsional di kelurahan dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Lurah. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta membantu Lurah sesuai keahlian, keterampilan dan fungsional masing-masing.

D. Sarana dan Prasarana pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis membutuhkan sarana dan prasarana kerja yang mendukung kegiatan administrasi dan manajemen perkantoran. Adapun sarana dan prasarana kerja pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV. 6
Sarana pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert
Kabupaten Bengkalis

No	Sarana	Jumlah (Unit)	Kondisi		
			Baik (Unit)	Rusak Ringan (Unit)	Rusak Berat (Unit)
1.	Komputer	3	1	-	2
2.	Printer	3	3	-	-
3.	Lemari Arsip	1	1	-	-
4.	Kursi	32	29	2	1
5.	Meja	17	17	-	-
6.	AC	1	1	-	-
7.	Kipas Angin	4	4	-	-
8.	Jam Dinding	3	3	-	-
9.	Dispenser	1	1	-	-
8.	Gas	1	1	-	-
9.	Kompor	1	1	-	-
10.	Kursi Rapat	1 Set	1 Set	-	-
11.	Kursi Aula	40	40	-	-
12.	Papan Struktur Organisasi	1	1	-	-
13.	Papan Pengumuman	1	1	2	3

Sumber Data: Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis 2025

Berdasarkan Tabel IV.6 diatas dapat diketahui bahwa sarana yang tersedia pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis sudah memadai. Namun, masih terdapat sarana yang kurang mendukung pekerjaan terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik seperti komputer dan kursi dengan kondisi yang rusak ringan dan rusak berat. Hal tersebut dapat memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat, dan mengganggu kenyamanan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Selain sarana, terdapat pula prasarana pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.7
Prasarana pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis

No	Prasarana	Jumlah (Unit)	Kondisi	
			Baik (Unit)	Tidak Baik (Unit)
1.	Ruang Administrasi Kantor	1	1	-
2.	Ruang Lurah	1	1	-
3.	Ruang Kasi	1	1	-
4.	Ruang Staf	1	1	-
5.	Ruang Rapat	1	1	-
6.	Ruang Tunggu	1	1	-
7.	Dapur	1	1	-
8.	Parkir	1	1	-

Sumber Data: Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis 2025

Berdasarkan Tabel IV.7 diatas dapat diketahui bahwa prasarana yang tersedia pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis sebagian besar dalam kondisi baik. Hal ini sangat

mendukung pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sehingga masyarakat senang dan nyaman ketika menerima pelayanan publik yang diberikan Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis.

BAB V
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT
KABUPATEN BENGKALIS

A. Identitas Responden

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis, maka terlebih dahulu penulis akan memaparkan identitas responden penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis yang berjumlah 61 orang yang terdiri dari pegawai kantor lurah sebanyak 13 orang dan masyarakat sebanyak 48 orang.

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

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Dalam penelitian yang penulis lakukan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis, penulis mengambil seluruh perangkat kelurahan dan masyarakat yang melakukan pengurusan sebagai objek penelitian. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Responden		Jumlah	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1.	Laki – laki	9	29	38	62,30%
2.	Perempuan	4	19	23	37,70%
Jumlah		13	48	61	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Lapangan Tahun 2025

Berdasarkan tabel V.1 di atas dapat dijelaskan, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang (62,30%). Sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 23 orang (37,70%).

2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

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

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Responden		Jumlah	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1	16 – 30	1	19	20	32,79%
2	31 – 45	6	15	21	34,42%
3	46 – 60	6	12	18	29,51%
4	61 – keatas	0	2	2	3,28%
Jumlah		13	48	61	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Lapangan Tahun 2025

Berdasarkan tabel V.2 di atas dapat diketahui responden yang berumur 16 sampai 30 tahun sebanyak 20 orang (32,79%), yang berumur 31 sampai 45 tahun sebanyak 21 orang (34,42%), dan yang berumur 46 sampai 60 tahun sebanyak 18 orang (29,51%). Sedangkan yang berumur 61 keatas 2 orang (3,28%).

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

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

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Responden		Jumlah	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1.	S2	1	-	1	1,64%
2.	S1/DIII	5	12	17	27,87%
3.	SLTA	7	23	30	49,18%
4.	SLTP	-	9	9	14,75%
5.	SD	-	4	4	6,56%
Jumlah		13	48	61	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Lapangan Tahun 2025

Berdasarkan tabel V.3 di atas dapat dijelaskan responden yang memiliki tingkat pendidikan S2 berjumlah 1 orang (1,64%), yang memiliki tingkat pendidikan S1 berjumlah 17 orang (27,87%), yang memiliki tingkat pendidikan SLTA berjumlah 30 orang (49,18%), yang memiliki tingkat

pendidikan SLTP berjumlah 9 orang (14,75%). Sedangkan yang memiliki tingkat pendidikan SD hanya 4 orang (6,56%).

B. Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis

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

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam evaluasi kinerja aparatur pemerintah, khususnya di tingkat Kantor Lurah. Pelayanan yang baik akan tercermin dari tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi, sebaliknya pelayanan yang lambat, tidak transparan, dan tidak sesuai dengan kebutuhan akan menimbulkan keluhan serta penilaian negatif dari masyarakat.

Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, seringkali masih terjadi kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang mereka terima. Masyarakat berharap mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, transparan, dan memberikan kepastian, baik dari segi waktu penyelesaian maupun hasil dokumen yang diterima. Namun kenyataannya, pelayanan publik di beberapa instansi pemerintahan, termasuk di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis, masih menghadapi berbagai kendala seperti pelayanan yang

lama, kurangnya ketelitian pegawai dalam pembuatan surat, serta ketidakhadiran aparatur pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan.

Pelayanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat ini akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, penting bagi instansi pemerintah, termasuk Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Ruapat Kabupaten Bengkalis untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Hal tersebut meliputi kualitas pelayanan, situasi, sikap pegawai, biaya pelayanan, dan yang tidak kalah penting adalah kualitas produk layanan berupa surat yang dihasilkan secara tepat dan tanpa kesalahan.

Untuk lebih jelasnya maka penulis membuat angket yang akan memberikan jawaban atas penelitian yang dilakukan, dengan menggunakan indikator dari kepuasan masyarakat yaitu *service quality* (kualitas pelayanan), *product quality* (kualitas produk), *price* (harga), *situation* (situasi), dan *personality* (sikap personil pelayanan).

1. *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)

Adapun yang dimaksud dengan *service quality* (kualitas pelayanan) dalam penelitian ini adalah tingkat kemampuan pegawai Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Ruapat Kabupaten Bengkalis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, tepat waktu, dan responsif sesuai dengan prosedur yang berlaku serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan sangat penting karena menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas pelayanan publik,

serta berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun citra positif instansi, dan mendukung terciptanya pelayanan yang berkelanjutan.

Service quality (kualitas pelayanan) yang merupakan bagian dari unsur penting dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

a. Adanya Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, ketepatan waktu menjadi salah satu tolak ukur penting yang menunjukkan profesionalisme pegawai. Pelayanan yang diberikan tepat waktu sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) membantu masyarakat mendapatkan layanan secara cepat dan efisien, sehingga mengurangi antrian dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Adanya Ketepatan Informasi Yang Diberikan Kepada Masyarakat

Dalam proses pelayanan, informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami sangat dibutuhkan masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman dan kebingungan, ketepatan informasi ini memastikan masyarakat mengetahui persyaratan, prosedur, dan hasil pelayanan secara benar.

c. Adanya Perhatian Pegawai Dalam Menghadapi Kebutuhan Masyarakat

Pelayanan publik yang baik ditandai dengan adanya perhatian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat. Perhatian yang tulus pegawai

tidak hanya membantu penyelesaian masalah, tetapi juga membangun hubungan yang positif antara masyarakat dan penyelenggara layanan.

Untuk melihat tanggapan responden tentang *service quality* (kualitas pelayanan) yang ditandai dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel V.4 dibawah ini:

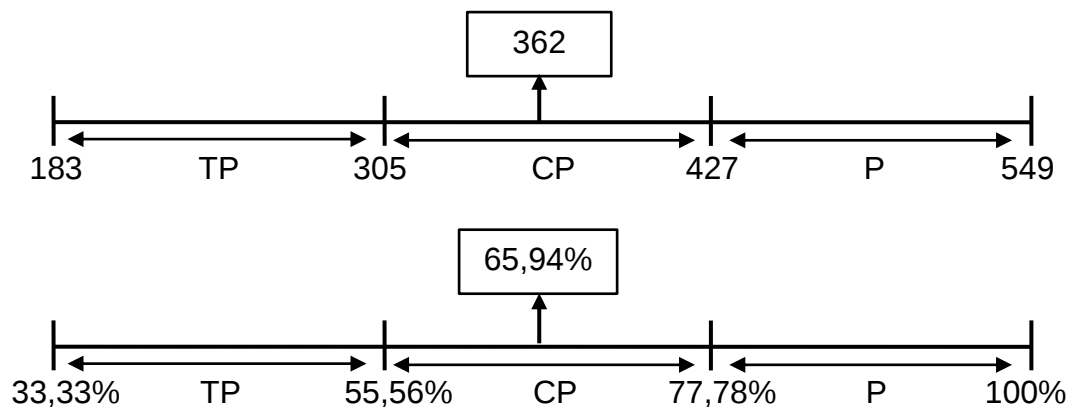
Tabel V.4
Tanggapan Responden Tentang *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)
Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten
Bengkalis

No.	Sub Indikator	Jumlah Skor
1	Adanya Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat	115
2	Adanya Ketepatan Informasi Yang Diberikan Kepada Masyarakat	125
3	Adanya Perhatian Pegawai Dalam Menghadapi Kebutuhan Masyarakat	122
Total Skor		362

Sumber Data: Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2025

Berdasarkan hasil tanggapan responden pada tabel V.4 diatas, dapat disimpulkan bahwa *service quality* (kualitas pelayanan) dalam Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan cukup puas. Kenyataan ini terbukti dari hasil skor yang diperoleh yaitu sebesar 362.

Dari kriteria yang telah ditetapkan apabila di interprestasikan nilai di atas berada pada daerah ketegori cukup puas, yang secara garis kontinum dapat dilihat sebagai berikut:



Tanggapan responden tentang *service quality* (kualitas pelayanan) dalam Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis didapat skor 362 (65,94%). Hal ini memperlihatkan dengan jelas bahwa *service quality* (kualitas pelayanan) di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis berada di kategori **Cukup Puas**.

2. *Product Quality* (Kualitas Produk)

Adapun yang dimaksud dengan *product quality* (kualitas produk) dalam penelitian ini adalah hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis kepada masyarakat yang memiliki keakuratan, sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan diakui secara sah. Kualitas produk yang baik akan menjamin bahwa setiap hasil pelayanan yang diterima masyarakat memenuhi standar yang ditetapkan, memberikan kepastian hukum dan administrasi, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis.

Product quality (kualitas produk) yang merupakan bagian dari unsur penting dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

a. Adanya Keakuratan Pelayanan Yang Diberikan Kepada Masyarakat

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, keakuratan menjadi hal yang sangat penting agar hasil pelayanan sesuai dengan data, permohonan, dan kebutuhan masyarakat. Keakuratan ini menunjukkan bahwa pegawai bekerja secara teliti dan profesionalisme, sehingga meminimalkan kesalahan yang dapat merugikan masyarakat, mempercepat proses penyelesaian layanan, dan berdampak positif pada kepuasan masyarakat.

b. Adanya Kesesuaian Pelayanan Yang Diberikan Sesuai Dengan SOP Yang Telah Ditetapkan

Setiap pelayanan publik harus mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sebagai acuan agar proses dan hasil pelayanan seragam serta terjamin kualitasnya. Kesesuaian dengan SOP memastikan bahwa setiap masyarakat mendapatkan layanan dengan prosedur yang sama tanpa diskriminasi, sekaligus menjaga transparansi, yang pada akhirnya meningkatkan rasa percaya dan kepuasan masyarakat.

c. Adanya Hasil Pelayanan Yang Memiliki Legalitas

Hasil pelayanan yang memiliki legalitas memberikan jaminan bahwa dokumen atau produk layanan tersebut sah secara hukum dan diakui oleh pihak berwenang. Legalitas ini penting untuk memberikan kepastian

hukum kepada masyarakat, mempermudah pengurusan administrasi dimasa mendatang, serta meningkatkan rasa aman dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Untuk melihat tanggapan responden tentang *product quality* (kualitas produk) yang ditandai dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel V.5 dibawah ini:

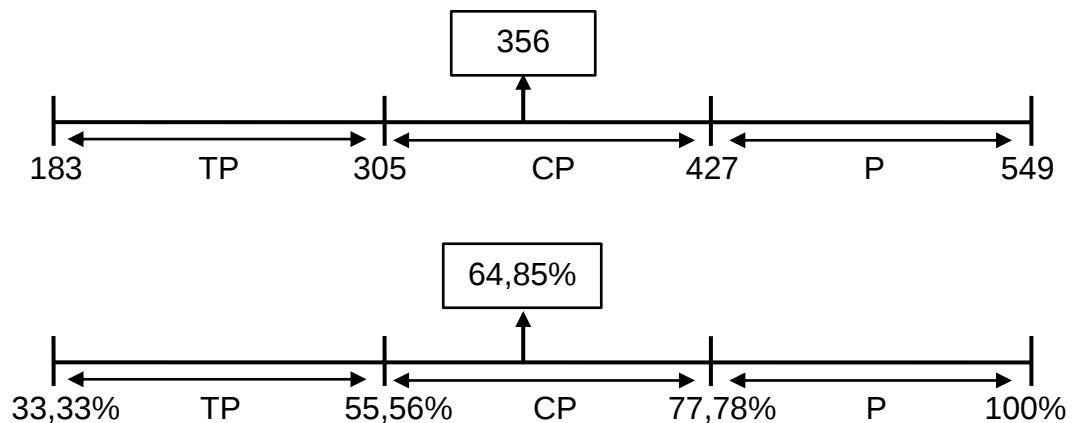
Tabel V.5
Tanggapan Responden Tentang *Product Quality* (Kualitas Produk)
Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten
Bengkalis

No.	Sub Indikator	Jumlah Skor
1	Adanya Keakuratan Pelayanan Yang Diberikan Kepada Masyarakat	113
2	Adanya Kesesuaian Pelayanan Yang Diberikan Sesuai Dengan SOP Yang Telah Ditetapkan	119
3	Adanya Hasil Pelayanan Yang Memiliki Legalitas	124
Total Skor		356

Sumber Data: Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2025

Berdasarkan hasil tanggapan responden pada tabel V.5 diatas, dapat disimpulkan bahwa *product quality* (kualitas produk) dalam Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan cukup puas. Kenyataan ini terbukti dari hasil skor yang diperoleh yaitu sebesar 356.

Dari kriteria yang telah ditetapkan apabila di interprestasikan nilai di atas berada pada daerah ketegori cukup puas, yang secara garis kontinum dapat dilihat sebagai berikut:



Tanggapan responden tentang *product quality* (kualitas produk) dalam Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis didapat skor 356 (64,85%). Hal ini memperlihatkan dengan jelas bahwa *product quality* (kualitas produk) di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis berada di kategori **Cukup Puas**.

3. Price (Harga)

Adapun yang dimaksud dengan *price* (harga) dalam penelitian ini adalah biaya pelayanan publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis yang dilaksanakan secara transparan, adil, dan tersedianya tempat pengaduan bagi masyarakat terkait dengan pelayanan. Penetapan harga yang transparan, adil dan tersedianya tempat pengaduan sangat penting untuk menjamin aksesibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu instansi. Dengan demikian tentunya dapat mencegah praktik penyalahgunaan dan memperkuat hubungan harmonis antara penyelenggara layanan dan penerima pelayanan.

Harga yang merupakan bagian dari unsur penting dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

a. Adanya Biaya Pelayanan Yang Transparan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, keterbukaan informasi mengenai biaya sangat penting agar masyarakat mengetahui secara jelas besaran biaya yang dikenakan. Transparansi ini mencegah terjadinya kesalahpahaman dan kecurigaan, serta menjadi langkah penting dalam mewujudkan pelayanan yang akuntabel.

b. Adanya Kesamaan Dalam Biaya Pada Setiap Pelayanan (Tidak Diskriminasi) Kepada Masyarakat

Penetapan biaya yang sama untuk setiap jenis pelayanan memastikan tidak adanya perlakuan diskriminatif antar pengguna layanan. Kesamaan ini menciptakan rasa keadilan bagi seluruh masyarakat dan menciptakan citra positif instansi penyelenggara pelayanan. Penetapan biaya pelayanan yang sama juga membantu menghindari peluang terjadinya pungutan liar atau perbedaan tarif yang tidak jelas alasannya.

c. Adanya Tempat Pengaduan Masyarakat Terhadap Sikap Pegawai Yang Membebankan Biaya Melebihi Standar Yang Berlaku

Penyediaan fasilitas pengaduan memungkinkan masyarakat melaporkan jika terdapat pungutan di luar ketentuan. Keberadaan tempat pengaduan ini menunjukkan komitmen penyelenggara layanan untuk menjaga integritas, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan publik. Selain itu, mekanisme tindak lanjut atas pengaduan

tersebut penting untuk memastikan perbaikan berkelanjutan dan mencegah terulangnya pelanggaran.

Untuk melihat tanggapan responden tentang *price* (harga) yang ditandai dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel V.6 dibawah ini:

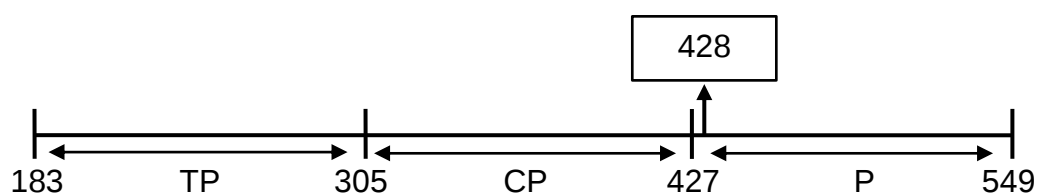
Tabel V.6
Tanggapan Responden Tentang *Price* (Harga) Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis

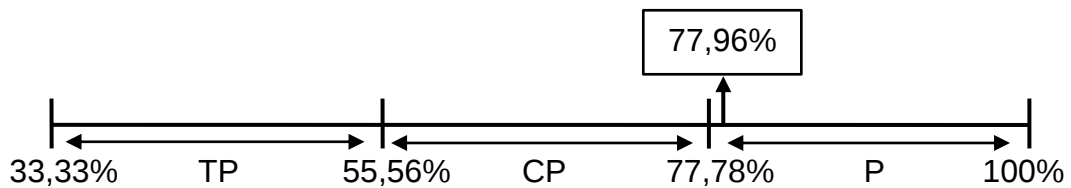
No.	Sub Indikator	Jumlah Skor
1	Adanya Biaya Pelayanan Yang Transparan	146
2	Adanya Kesamaan Dalam Biaya Pada Setiap Pelayanan (Tidak Diskrimanasi) Kepada Masyarakat	152
3	Adanya Tempat Pengaduan Masyarakat Terhadap Sikap Pegawai Yang Membebankan Biaya Melebihi Standar Yang Berlaku	130
Total Skor		428

Sumber Data: Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2025

Berdasarkan hasil tanggapan responden pada tabel V.6 diatas, dapat disimpulkan bahwa *price* (harga) dalam Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan puas. Kenyataan ini terbukti dari hasil skor yang diperoleh yaitu sebesar 428.

Dari kriteria yang telah ditetapkan apabila di interprestasikan nilai di atas berada pada daerah ketegori puas, yang secara garis kontinum dapat dilihat sebagai berikut:





Tanggapan responden tentang *price* (harga) dalam Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis didapat skor 428 (77,96%). Hal ini memperlihatkan dengan jelas bahwa *price* (harga) di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis berada di kategori **Puas**.

4. *Situation* (Situasi)

Adapun yang dimaksud dengan *situation* (situasi) dalam penelitian ini adalah kondisi lingkungan di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis yang bersih, aman, dan dilengkapi fasilitas pendukung demi terciptanya pelayanan yang nyaman dan tertib. Kondisi situasi yang baik ini sangat penting untuk mendukung kelancaran proses pelayanan, menciptakan suasana yang kondusif bagi masyarakat dan pegawai, serta meningkatkan kepuasan dan rasa percaya masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik di Kantor Lurah. Selain itu, situasi yang terjaga dengan baik juga mencerminkan profesionalisme penyelenggara pelayanan dan komitmen terhadap kualitas layanan yang optimal.

Situation (situasi) yang merupakan bagian dari unsur penting dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

a. Adanya kebersihan di Kantor Lurah Bagi Masyarakat Yang Melakukan Pelayanan

Kebersihan lingkungan pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis menjadi salah satu aspek penting yang dapat mempengaruhi kenyamanan masyarakat saat menerima pelayanan. Lingkungan yang bersih memberikan kesan positif dan menunjukkan profesionalitas aparatur, sehingga masyarakat merasa lebih dihargai. Oleh karena itu, terjaganya kebersihan ruang tunggu, meja pelayanan, serta area umum dapat meningkatkan kepuasan masyarakat karena mereka merasa berada di tempat yang layak dan nyaman.

b. Adanya Keamanan di Kantor Lurah Bagi Masyarakat Yang Melakukan Pelayanan

Keamanan yang terjamin di lingkungan pelayanan publik dapat menciptakan rasa aman bagi masyarakat ketika mengurus keperluannya. Keamanan ini mencakup perlindungan dari potensi gangguan, serta terdapat ketersediaan petugas keamanan. Dengan adanya keamanan yang memadai, masyarakat akan merasa tenang selama proses pelayanan berlangsung, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

c. Adanya Ketersediaan Fasilitas Pendukung Pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan publik fasilitas pendukung seperti kursi tunggu yang memadai, meja informasi, papan petunjuk layanan, serta fasilitas sanitasi yang bersih sangat berpengaruh terhadap kenyamanan masyarakat. Keberadaan fasilitas ini menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan memperhatikan kebutuhan pengguna layanan secara menyeluruh. Hal ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan, tetapi juga meningkatkan kepuasan karena mereka merasa kebutuhan dasarnya selama berada di tempat pelayanan terpenuhi.

Untuk melihat tanggapan responden tentang *situation* (situasi) yang ditandai dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel V.7 dibawah ini:

Tabel V.7
Tanggapan Responden Tentang *Situation* (Situasi) Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis

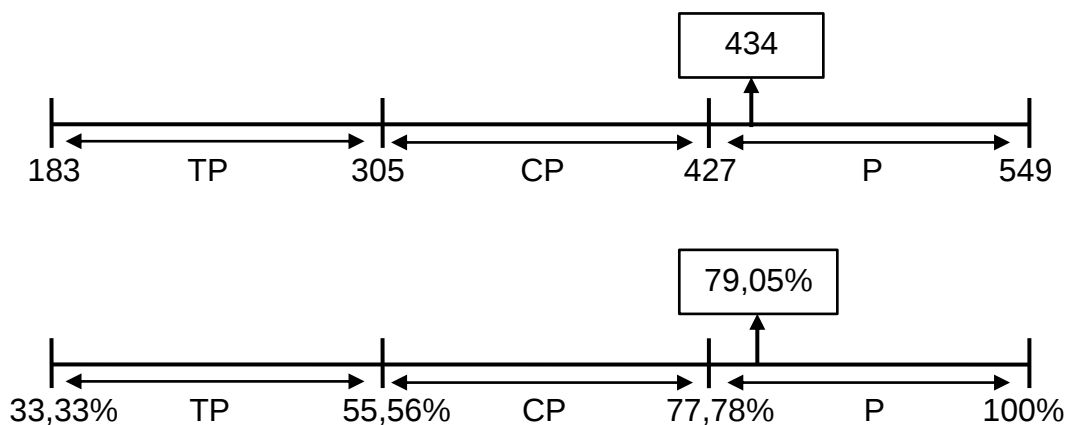
No.	Sub Indikator	Jumlah Skor
1	Adanya kebersihan di Kantor Lurah Bagi Masyarakat Yang Melakukan Pelayanan	142
2	Adanya Keamanan di Kantor Lurah Bagi Masyarakat Yang Melakukan Pelayanan	154
3	Adanya Ketersediaan Fasilitas Pendukung Pelayanan	138
Total Skor		434

Sumber Data: Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2025

Berdasarkan hasil tanggapan responden pada tabel V.7 diatas, dapat disimpulkan bahwa *situation* (situasi) dalam Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang

Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan puas. Kenyataan ini terbukti dari hasil skor yang diperoleh yaitu sebesar 434.

Dari kriteria yang telah ditetapkan apabila di interprestasikan nilai di atas berada pada daerah ketegori puas, yang secara garis kontinum dapat dilihat sebagai berikut:



Tanggapan responden tentang *situation* (situasi) dalam Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis didapat skor 434 (79,05%). Hal ini memperlihatkan dengan jelas bahwa *situation* (situasi) di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis berada di kategori **Puas**.

5. *Personality* (Sikap Personil Pelayanan)

Adapun yang dimaksud dengan *personality* (sikap personil pelayanan) dalam penelitian ini adalah sikap pegawai Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mencakup kedisiplinan, keramahan, dan kepedulian terhadap keluhan masyarakat. Sikap personil pelayanan yang positif sangat berperan penting dalam menciptakan suasana layanan

yang nyaman dan menghargai masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu, sikap personil pelayanan yang baik meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat serta mendukung terciptanya hubungan yang harmonis antara pegawai dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Personality (sikap personil pelayanan) yang merupakan bagian dari unsur penting dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

a. Adanya Pegawai Menjalankan Pelayanan Sesuai SOP

Pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi salah satu bentuk komitmen instansi dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan. SOP berfungsi sebagai panduan kerja yang mengatur langkah-langkah pelayanan secara jelas sehingga meminimalisir kesalahan, mengurangi ketidakpastian, dan memastikan pelayanan yang diberikan tetap berkualitas. Dengan adanya kepatuhan pegawai terhadap SOP tentunya akan membuat masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku.

b. Adanya Keramahan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Keramahan pegawai mencerminkan sikap positif dan keterbukaan dalam berinteraksi dengan masyarakat. Pelayanan yang ramah akan menciptakan suasana nyaman, mengurangi ketegangan, serta membangun hubungan yang baik antara pegawai dan penerima layanan. Sikap ramah seperti senyum, sapaan hangat, dan penggunaan bahasa

yang sopan dapat meningkatkan pandangan positif masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima.

c. Adanya Kemampuan Pegawai Dalam Menangani Keluhan Masyarakat

Kemampuan pegawai untuk menanggapi dan menyelesaikan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat menunjukkan profesionalisme dalam pelayanan. Pegawai yang responsif terhadap keluhan mampu memberikan solusi yang memuaskan serta menjaga kepercayaan publik. Penanganan keluhan yang efektif mencakup mendengarkan masalah dengan baik, memberikan penjelasan yang jelas, serta melakukan tindakan korektif yang diperlukan. Dengan demikian, keluhan tidak hanya dianggap sebagai masalah, tetapi juga sebagai masukan berharga untuk peningkatan pelayanan.

Untuk melihat tanggapan responden tentang *personality* (sikap personil pelayanan) yang ditandai dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel V.8 dibawah ini:

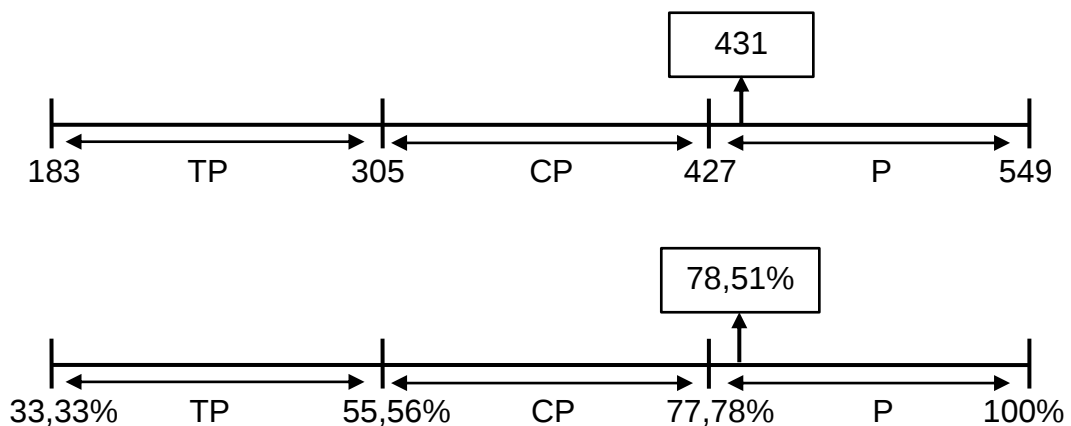
Tabel V.8
Tanggapan Responden Tentang *Personality* (Sikap Personil Pelayanan) Pada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis

No.	Sub Indikator	Jumlah Skor
1	Adanya Pegawai Menjalankan Pelayanan Sesuai SOP	136
2	Adanya Keramahan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat	157
3	Adanya Kemampuan Pegawai Dalam Menangani Keluhan Masyarakat	138
Total Skor		431

Sumber Data: Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2025

Berdasarkan hasil tanggapan responden pada tabel V.8 diatas, dapat disimpulkan bahwa *personality* (sikap personil pelayanan) dalam Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan puas. Kenyataan ini terbukti dari hasil skor yang diperoleh yaitu sebesar 431.

Dari kriteria yang telah ditetapkan apabila di interprestasikan nilai di atas berada pada daerah ketegori puas, yang secara garis kontinum dapat dilihat sebagai berikut:



Tanggapan responden tentang *personality* (sikap personil pelayanan) dalam Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis didapat skor 431 (78,51%). Hal ini memperlihatkan dengan jelas bahwa *personality* (sikap personil pelayanan) di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis berada di kategori **Puas**.

Selanjutnya untuk melihat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik yang di laksanakan oleh Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis yang diteliti melalui lima indikator dengan lima

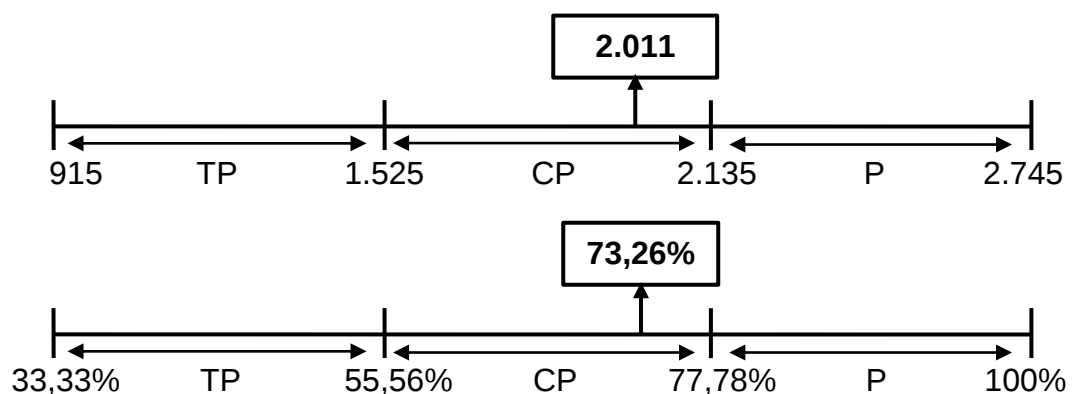
belas sub indikator secara keseluruhan. Kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dapat dikategorikan cukup puas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui rekapitulasi pada bawah ini:

Tabel V.9
Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis

No	Indikator	Jumlah Skor
1	<i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	362
2	<i>Product Quality</i> (Kualitas Produk)	356
3	<i>Price</i> (Harga)	428
4	<i>Situation</i> (Situasi)	434
5	<i>Personality</i> (Sikap Personil Pelayanan)	431
Total Skor		2.011

Sumber Data: Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2025

Berdasarkan data pada tabel V.9 diatas, dapat diketahui bahwa Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dilihat dari lima indikator berada pada kategori Cukup Puas, kenyataan ini terbukti dari hasil jawaban dari 61 responden yang total skor berjumlah 2.011 yang berada pada rentang 1.525-2.135. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Tanggapan responden tentang lima indikator Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis didapat dengan skor 2.011 atau 73,26%. Hal ini memperlihatkan dengan jelas bahwa Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis dikategorikan **Cukup Puas**.

C. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabuapten Bengkalis

Faktor pendukung kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis diantaranya adalah:

1. Adanya keamanan di Kantor Lurah bagi masyarakat yang melakukan pelayanan, dengan adanya keamanan tersebut, masyarakat merasa lebih nyaman dan tenang saat mengurus administrasi tanpa khawatir akan adanya gangguan atau ancaman. Keamanan ini juga menciptakan suasana tertib dan teratur, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lancar, pegawai lebih fokus dalam bekerja, serta meminimalkan terjadinya konflik atau tindakan yang tidak diinginkan di lingkungan Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabuapten Bengkalis.
2. Adanya keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini tentunya menjadi modal penting dalam membangun hubungan positif antara pegawai Kantor Lurah Batu Panjang

Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dan warga. Sikap ramah yang ditunjukkan pegawai mampu menciptakan suasana pelayanan yang bersahabat, membuat masyarakat merasa dihargai, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap kinerja Kantor Lurah. Keramahan ini juga dapat mengurangi potensi keluhan, memperlancar komunikasi, dan mendorong masyarakat untuk lebih kooperatif dalam setiap proses pelayanan.

3. Adanya kesamaan dalam biaya pada setiap pelayanan (tidak diskriminasi) kepada masyarakat, yang menjadi landasan penting bagi terciptanya keadilan dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keseragaman biaya ini menunjukkan komitmen Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis untuk memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, maupun kedekatan personal. Dengan tidak adanya diskriminasi biaya, kepercayaan masyarakat terhadap integritas pegawai Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis semakin meningkat, serta mencegah timbulnya potensi konflik atau ketidakpuasan yang diakibatkan oleh perlakuan yang tidak adil.

Selain faktor pendukung, terdapat pula beberapa faktor penghambat yang menjadi hambatan dan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis, yaitu sebagai berikut:

1. Masih kurangnya keakuratan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, hal ini terlihat dari adanya ketidaksesuaian bahkan kesalahan pada hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis kepada masyarakat, yang dapat menyebabkan kebingungan, keterlamabatan proses, bahkan potensi kegagalan proses verifikasi pada instansi terkait. Untuk meminimalisir hambatan ini, perlu dilakukan peningkatan ketelitian pegawai, pelatihan berkelanjutan terkait prosedur kerja, serta penerapan mekanisme pengecekan ulang (*cross-check*) sebelum hasil pelayanan diberikan kepada Masyarakat.
2. Masih kurangnya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang menjadi salah satu hambatan yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis. Kondisi ini dapat menyebabkan antrian yang panjang, meningkatnya waktu tunggu, dan menurunnya efisiensi pelayanan. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan perbaikan manajemen waktu kerja, penegakan disiplin pegawai, serta pengaturan jadwal pelayanan yang lebih efektif agar masyarakat dapat menerima layanan tepat pada waktunya sesuai standar yang telah ditetapkan.

BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan berdasarkan data-data penelitian untuk mengungkapkan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis yang dapat dilihat dari lima indikator kepuasan masyarakat yaitu: *Service Quality* (Kualitas Pelayanan), *Product Quality* (Kualitas Produk), *Price* (Harga), *Situation* (Situasi), dan *Personality* (Sikap Personil Pelayanan). Berdasarkan dari hasil Analisis Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan memperoleh total skor sebesar 2.011 dengan persentase 73,26% dari 61 responden penelitian yang berada pada kategori Cukup Puas.
2. Adapun faktor pendukung Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis yaitu: (1) Adanya keamanan di Kantor Lurah bagi masyarakat yang melakukan pelayanan. (2) Adanya keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (3) Adanya

kesamaan dalam biaya pada setiap pelayanan (tidak diskriminasi) kepada masyarakat.

3. Adapun faktor penghambat Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis yaitu: (1) Masih kurangnya keakuratan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. (2) Masih kurangnya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang bisa penulis berikan kepada Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis adalah:

1. Disarankan kepada Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis untuk meningkatkan keakuratan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui peningkatan ketelitian pegawai, penyelenggaraan pelatihan berkelanjutan terkait prosedur kerja, serta penerapan mekanisme pengecekan ulang (*cross-check*) sebelum hasil pelayanan diserahkan. Upaya tersebut diharapkan dapat meminimalisir kesalahan administratif, mengurangi kebingungan masyarakat, serta menjamin bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan prosedur dan standar yang berlaku.
2. Disarankan kepada Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memperbaiki manajemen waktu kerja pegawai, menegakkan disiplin sesuai SOP, serta menyusun jadwal pelayanan yang lebih efektif dan terstruktur. Peningkatan ini

diharapkan dapat mengurangi antrian, mempercepat waktu tunggu, dan memastikan setiap masyarakat menerima layanan tepat waktu sesuai standar yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, L. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Ahmad, S., Nindya, K. K., & Dhyah, W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. *Journal Of Accounting and Business*, 3(1), 27–36. <https://doi.org/10.30649/jab.v3i1.191>
- Amruddin, Roni, P., Tri, A. S., NI, R. usmayani L. A. G., Dwi, A. A., Kori, N. P., Siska, W., Panji, P., Ira, Y., Ida, U., Sari, M., & Dipo, W. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (F. Sukmawati (ed.)). PRADINA PUSTAKA.
- Ardieansyah, Asmungi, & Latip. (2023). *Metodologi Penelitian Sosial*. Deepublish Digital.
- Arman, S. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. CV. Widina Media Utama.
- BAPPEDA Kota Banda Aceh. (2013). *Evaluasi Indeks/Tingkat Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kota Banda Aceh*. BAPPEDA Kota Banda Aceh.
- Dikdik, H., & Iqbal, A. (2021). *Experiental Marketing & Kualitas Produk Dalam Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Insania.
- Donni, P. J. (2018). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Manajemen*

Dan Bisnis Kontemporer. Alfabeta.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*.
PENERBIT GAVA MEDIA.

Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*.
CV. Jakad Publishing.

Jannatul, M., Muhammad, M. I., & Muhammad, W. I. (2022). Pengaruh
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor
Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.
Pinisi Journal of Art, Humanity & Social Studies *journal of
Art, Humanity & Social Studies*, 2(6), 119.

Khamdan, R. (2023). *Kepuasan Konsumen*. UIN KHAS Press.

Lukman, S., Dadang, S., & Santoso, Y. P. (2021). *Penyusunan Standar
Pelayanan Publik*. PT. Remaja Rosdakarya.

Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu
Kecamatan (PATEN)* (Cetakan Pe). CV. Indra Prahasta.

Navarin, K., Hendriyaldi, & Wahyu, R. (2020). Analisis Kepuasan
Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota
Jambi. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135–150.
[https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)

Nikolaus, D. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Beberapa Konsep
Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*.

Deepublish.

Sigit, S., Wahyu, W., & Pindo, S. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Literasi Nusantara Abadi.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sukmayana Dodi. (2017). *Kepuasan Masyarakat (Suatu Kajian Ilmiah Mengenai Pelayanan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat)*. Deepublish Publisher.

Sutri, S., Joorie, R. M., & Very, L. Y. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.

Wahyuni, L., & Erinaldi. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 4 (1), 1–5.

Winengan. (2021). *Pelayanan Publik: Media Interaksi Pemerintah Dan Masyarakat*. Sanibal.

Peraturan dan Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bengkalis Nomor 09 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan

Peraturan Kecamatan Rupert Nomor 03 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Kecamatan Rupert



**SURAT KEPUTUSAN KETUA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LANCANG KUNING DUMAI
Nomor: 17/SK/63201/XI/2024**

**Tentang
PENUNJUKKAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA
PROGRAM SARJANA (S1) STIA LANCANG KUNING DUMAI**

KETUA PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penulisan skripsi mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai, perlu penunjukkan dosen pembimbing;
2. Bahwa penunjukan dosen pembimbing ditetapkan melalui Surat Keputusan Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2014;
3. Permenristek Dikti Nomor 50 tahun 2018;
4. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 131/D/0/ 1999;
5. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional Nomor 495/DIKTI/Kep/ 1999;
6. Statuta STIA Lancang Kuning Dumai;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Menunjuk : **Dr., Dede Mirza, SH., MH** sebagai Dosen Pembimbing I (satu) dan **Lilis Wahyuni, S.Sos.,M.Si** Dosen Pembimbing II(dua) untuk penulisan skripsi mahasiswa:

Nama : AFFRILLIA ROSALIKA
NIM : 2110090811014
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis

KEDUA : Pembimbing satu dan Pembimbing dua bertindak sebagai pengarah penulisan skripsi mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Adminstras Lancang Kuning Dumai;

KETIGA : Segala biaya akibat dari dikeluarkannya surat keputusan ini, dibebankan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Adminstras Lancang Kuning Dumai;

KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan di dalam penetapan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan Di : Dumai
Pada Tanggal : 26 November 2024

Ketua Program Studi,



Dila Erlianti, S.Sos.,M.Si
NIDN. 1017057101

Tembusan disampaikan kepada;

1. Ketua STIA Lancang Kuning Dumai
2. Pembantu Ketua II



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
KECAMATAN RUPAT
KELURAHAN BATU PANJANG

Jalan Pelajar Nomor 179 Batu Panjang Kode Pos 28781
Telepon(HP) E-mail kel.batupanjang@gmail.com

SURAT KETERANGAN
NOMOR : 400/KSR/BP/VIII/2025/79

Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Lengkap : **ENRAWAN, SP.,MP**
NIP : 19770901 201102 1 001
Pangkat/Gol.ruang : Penata Tk.1/III D
Jabatan : LURAH Batu Panjang

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **AFFRILLIA ROALIKA**
NIM : 2110090811014
Program Studi : Ilmu Adminitrasi Negara
Jenjang : S.1

Telah selesai melaksanakan Penelitian/Pengumpulan Data untuk bahan Skripsi dengan judul” **Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis.**

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Batu Panjang, 26 Agustus 2025

LURAH BATU PANJANG

ENRAWAN, SP.,MP

NIP. 19770901 201102 1 001



PENGANTAR ANGKET PENELITIAN (PEGAWAI)

A. Permohonan Angket

Dumai, 2025

No. Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian

Angket Pegawai

Kepada Yth:

Bapak/Ibu Pegawai

Kantor Lurah Batu Panjang

Di-

Tempat

Dengan Hormat,

Terkait dengan penyelesaian tugas akhir perkuliahan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, maka penulis melaksanakan penelitian sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara dengan judul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis”**.

Sehubungan dengan hal di atas, penulis memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berkenan mengisi angket penelitian ini. Pengisian angket ini pada prinsipnya tidak mempengaruhi penilaian apapun, karena digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah, serta seluruh jawaban dan identitas dari Bapak/Ibu akan penulis jaga kerahasiannya.

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

Hormat Penulis

AFFRILLIA ROSALIKA
NIM. 2110090811014

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT
KABUPATEN BENGKALIS**

B. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Jabatan :

Masa Kerja :

Pendidikan :

C. Petunjuk Pengisian

1. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap sesuai dan benar.

2. Beri tanda ceklis (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang disediakan. Dengan opsi:

a. Puas (P) diberi skor : 3

b. Cukup Puas (CP) diberi skor : 2

c. Tidak Puas (TP) diberi skor : 1

3. Contoh pengisian angket:

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban		
		P	CP	TP
1	Kejelasan informasi terkait pelayanan yang pegawai berikan kepada masyarakat.		✓	

PENGANTAR ANGKET PENELITIAN (MASYARAKAT)

A. Permohonan Angket

Dumai, 2025

No. Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian

Angket Masyarakat

Kepada Yth:

Bapak/Ibu Masyarakat

Kelurahan Batu Panjang

Di-

Tempat

Dengan Hormat,

Terkait dengan penyelesaian tugas akhir perkuliahan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, maka penulis melaksanakan penelitian sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara dengan judul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis”**.

Sehubungan dengan hal di atas, penulis memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berkenan mengisi angket penelitian ini. Pengisian angket ini pada prinsipnya tidak mempengaruhi penilaian apapun, karena digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah, serta seluruh jawaban dan identitas dari Bapak/Ibu akan penulis jaga kerahasiannya.

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

Hormat Penulis

AFFRILLIA ROSALIKA
NIM. 2110090811014

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT
KABUPATEN BENGKALIS**

B. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

Pendidikan :

C. Petunjuk Pengisian

1. Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap sesuai dan benar.

2. Beri tanda ceklis (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang disediakan. Dengan opsi:

a. Puas (P) diberi skor : 3

b. Cukup Puas (CP) diberi skor : 2

c. Tidak Puas (TP) diberi skor : 1

3. Contoh pengisian angket:

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban		
		P	CP	TP
1	Kejelasan informasi terkait pelayanan yang pegawai berikan kepada masyarakat.		✓	

D. Pertanyaan Angket

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban		
		P	CP	TP
1	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.			
2	Ketepatan informasi yang diberikan kepada masyarakat.			
3	Perhatian pegawai dalam menghadapi kebutuhan masyarakat.			
4	Keakuratan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.			
5	Kesesuaian pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.			
6	Hasil pelayanan yang memiliki legalitas.			
7	Biaya pelayanan yang transparan.			
8	Kesamaan dalam biaya pada setiap pelayanan (tidak diskriminasi) kepada masyarakat.			
9	Tempat pengaduan masyarakat terhadap sikap pegawai yang membebankan biaya melebihi standar yang berlaku.			
10	Kebersihan di kantor lurah bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.			
11	Keamanan di kantor lurah bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.			
12	Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.			
13	Pegawai menjalankan pelayanan sesuai SOP.			
14	Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.			
15	Kemampuan pegawai dalam menangani keluhan masyarakat.			

Saran-Saran :

.....

.....

LEMBARAN DATA TANGGAPAN RESPONDEN ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT KABUPATEN BENGKALIS															
NO.	INDIKATOR 1			INDIKATOR 2			INDIKATOR 3			INDIKATOR 4			INDIKATOR 5		
	Sub A	Sub B	Sub C	Sub A	Sub B	Sub C	Sub A	Sub B	Sub C	Sub A	Sub B	Sub C	Sub A	Sub B	Sub C
1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
5	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
6	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
7	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
8	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
11	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
12	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
13	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
15	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
16	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2
18	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
20	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2
21	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2
22	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
23	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
24	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
25	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2
26	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
27	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
28	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2
29	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
30	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
31	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2
32	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	3	2	3	3	2
33	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2
34	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
35	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3
36	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
38	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
39	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2

[illegible]

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : AFFRILLIA ROSALIKA
NIM : 2110090811014
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BATU
PANJANG KECAMATAN RUPAT KABUPATEN
BENGKALIS

NAMA PEMBIMBING I : Dr., DEDE MIRZA, S.H., M.H

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Bimbingan
10 Juni 2025	- Perbaikan Rumusan Masalah	
16 Juni 2025	- Perbaikan Pembahasan Rumusan Masalah - Perbaikan Kutipan Mendeley	
15 Juli 2025	- Revisi Bab II	
31 Juli 2025	- Perbaikan Sub Indikator	
6 Agustus 2025	- ACC Angket - Lanjut Sebarkan Angket	
21 Agustus 2025	- Perbaikan Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat	

22 Agustus 2025	- Perbaikan Kesimpulan Dan Saran	
23 Agustus 2025	- Finishing Seluruh Penulisan dari Bab I Sampai Bab VI - Revisi Abstrak	
25 Agustus 2025	- ACC Skripsi	

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



Dila Erlianti, S.Sos.,M.Si
NUPTK. 5849749650230142

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : AFFRILLIA ROSALIKA
NIM : 2110090811014
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT KABUPATEN BENGKALIS

NAMA PEMBIMBING II : LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Bimbingan
5 Juni 2025	- Perbaiki Rumusan Masalah	
14 Juli 2025	- Menambahkan Data Untuk Gejala Masalah - Menambahkan Teori Pada Bab II	
29 Juli 2025	- Perbaiki Pembahasan Indikator	
4 Agustus 2025	- Perbaiki Sub Indikator	
5 Agustus 2025	- ACC Sub Indikator - Lanjut Untuk Menyusun Angket	
6 Agustus 2025	- ACC Angket - Lanjut Sebarkan Angket	

9 Agustus 2025	- Revisi Bab IV	7
15 Agustus 2025	- Menyusun Bab V	7
20 Agustus 2025	- Revisi Bab V - Lanjut Bab VI - Melengkapi Cover, Abstrak, Lembar Persetujuan, Daftar Tabel, Daftar Bagan, dan Daftar Lampiran	7
21 Agustus 2025	- Revisi Abstrak	7
22 Agustus 2025	- ACC Skripsi	7

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



Dila Erlianti, S.Sos., M.Si
NUPTK. 5849749650230142

ORIGINALITY REPORT

24%	24%	12%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	j-innovative.org Internet Source	5%
2	ejournal.stia-lk-dumai.ac.id Internet Source	4%
3	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	2%
4	efranriansyah.wordpress.com Internet Source	2%
5	journal.ppmi.web.id Internet Source	1%
6	dpmptsp.bandaacehkota.go.id Internet Source	1%
7	eprints.binadarma.ac.id Internet Source	1%
8	bukitdatuk2016.blogspot.com Internet Source	1%
9	riauone.com Internet Source	1%
10	files.osf.io Internet Source	1%
11	Submitted to poltekim Student Paper	1%

12	warnonuswantoro.wordpress.com Internet Source	1 %
13	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	1 %
14	Variza Aditiya, Refdi Saidina Ali, Fitri Nuraini. "Fungsi Kepemimpinan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Dumai", Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK), 2022 Publication	1 %
15	ojs.unm.ac.id Internet Source	1 %
16	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	1 %
17	repository.ustjogja.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On



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

LEMBARAN PENGESAHAN

Nama : AFFRILLIA ROSALIKA
No. Induk Mahasiswa : 2110090811014
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT
KABUPATEN BENGKALIS

Tanggal Lulus : 18 September 2025

Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si., Ph.D

Sekretaris,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Anggota,

DR. DEDE MIRZA, SH., MH

Anggota,

LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si., Ph.D



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 : 11/KPTS/STIA-LK/D/IX/2025 Tanggal 13 September 2025 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Kamis Tanggal Delapan belas bulan September tahun Dua Ribu Dua puluh Lima, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

Nama : **AFFRILLIA ROSALIKA**
No. Induk Mahasiswa : **2110090811014**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT KABUPATEN BENGKALIS**

Tanggal Ujian : 18 September 2025
Waktu Ujian : 11:00-12:00
Tempat Ujian : Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai
Lulus Ujian dengan nilai : **A** Huruf **4** Angka
Keterangan : Waktu perbaikan selama 7 hari

Saksi - Saksi :

1. DR. DEDE MIRZA, SH., MH
(Pembimbing I)

()

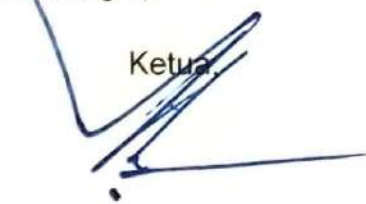
1. NURUL FAUZIAH, S.A.P

()

2. LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing II)

()

Ketua,


LATIP, S.Sos., M.Si., Ph.D

Sekretaris,


DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Mengetahui / Disetujui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Wakil Ketua I,


VARIZA ADITIYA, 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

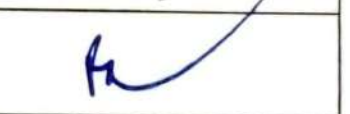
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

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

Nama : **AFFRILLIA ROSALIKA**
No. Induk Mahasiswa : **2110090811014**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT KABUPATEN BENGKALIS**

Hasil : **A (Sangat Baik)**

TIM PENGUJI :

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	LATIP, S.Sos., M.Si., Ph.D	Ketua	
2.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	DR. DEDE MIRZA, SH., MH	Anggota	
4.	LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si	Anggota	

Dumai, 18 September 2025

Mengetahui :

STIA Lancang Kuning Dumai
Wakil Ketua I,



VARIZA ADITIYA, 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, 18 September 2025, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama

N a m a : **AFFRILLIA ROSALIKA**
No. Induk Mahasiswa : **2110090811014**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT KABUPATEN BENGKALIS**

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 (4), Huruf (A)

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	LATIP. S.Sos., M.Si., Ph.D	Ketua		19/11/2025
2.	DILA ERLIANTI. S.Sos., M.Si	Sekretaris		03/10-25
3.	DR. DEDE MIRZA, SH., MH	Anggota		26/9/25
4.	LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si	Anggota		20/11-2025

Dumai,
STIA Lancang Kuning Dumai
Wakil Ketua I,



VARIZA ADITIYA, 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

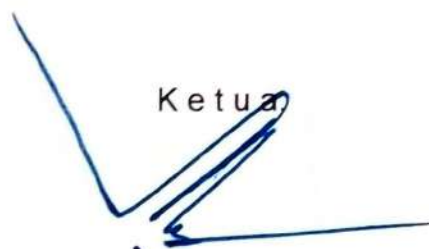
Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

LEMBARAN PENGESAHAN

Nama : AFFRILLIA ROSALIKA
No. Induk Mahasiswa : 2110090811014
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT
KABUPATEN BENGKALIS

Tanggal Lulus : 18 September 2025

Ketua,


LATIP, S.Sos., M.Si., Ph.D

Sekretaris,


DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Anggota,


DR. DEDE MIRZA, SH., MH

Anggota,


LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,


LATIP, S.Sos., M.Si, Ph.D



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 : 11/KPTS/STIA-LK/D/IX/2025 Tanggal 13 September 2025 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Kamis Tanggal Delapan belas bulan September tahun Dua Ribu Dua puluh Lima, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

N a m a : **AFFRILLIA ROSALIKA**
No. Induk Mahasiswa : **2110090811014**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT
KABUPATEN BENGKALIS**

Tanggal Ujian : 18 September 2025
Waktu Ujian : 11:00-12:00
Tempat Ujian : Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai
Lulus Ujian dengan nilai : **A** Huruf **4** Angka
Keterangan : Waktu perbaikan selama 7 hari

Saksi - Saksi :

1. DR. DEDE MIRZA, SH., MH
(Pembimbing I)

()

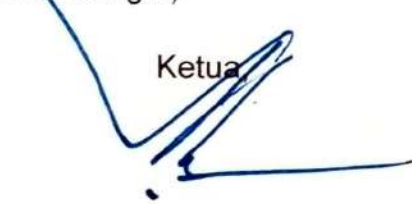
1. NURUL FAUZIAH, S.A.P

( NF)

2. LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing II)

()

Ketua


LATIP, S.Sos., M.Si., Ph.D

Sekretaris,


DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Mengetahui / Disetujui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Wakil Ketua I,


VARIZA ADITIYA, 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 Kamis Tanggal Delapan belas bulan September tahun Dua Ribu Dua puluh Lima, Tim Ujian Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai telah menguji Mahasiswa atas nama :

Nama : **AFFRILLIA ROSALIKA**
No. Induk Mahasiswa : **2110090811014**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT KABUPATEN BENGKALIS**

Hasil : **A (Sangat Baik)**

TIM PENGUJI :

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	LATIP, S.Sos., M.Si., Ph.D	Ketua	
2.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	DR. DEDE MIRZA, SH., MH	Anggota	
4.	LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si	Anggota	

Dumai, 18 September 2025

Mengetahui :

STIA Lancang Kuning Dumai
Wakil Ketua I,

VARIZA ADITIYA, 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, 18 September 2025, menerangkan bahwa Mahasiswa atas nama :

N a m a : **AFFRILLIA ROSALIKA**
No. Induk Mahasiswa : **2110090811014**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT KABUPATEN BENGKALIS**

Dimana diputuskan oleh TIM Penguji bahwa :

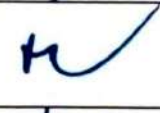
Skripsi : dapat diterima/belum dapat diterima *) dan harus diperbaiki

Setelah diadakan penelitian atas perbaikan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan maka

Skripsi dinyatakan : Dapat diterima / Belum dapat diterima *)

Dengan Nilai : Angka (4), Huruf (A)

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	LATIP. S.Sos.. M.Si..Ph.D	Ketua		19/11/2025
2.	DILA ERLIANTI. S.Sos.. M.Si	Sekretaris		08/10-25
3.	DR. DEDE MIRZA, SH., MH	Anggota		26/9/25
4.	LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si	Anggota		20/11-2025

Dumai,
STIA Lancang Kuning Dumai
Wakil Ketua I,



VARIZA ADITIYA, 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

LEMBARAN PENGESAHAN

Nama : **AFFRILLIA ROSALIKA**
No. Induk Mahasiswa : **2110090811014**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT
KABUPATEN BENGKALIS**

Tanggal Lulus : 18 September 2025

Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si., Ph.D

Sekretaris,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Anggota,

DR. DEDE MIRZA, SH., MH

Anggota,

LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

L A T I P, S.Sos., M.Si, Ph.D



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 : 11/KPTS/STIA-LK/D/IX/2025 Tanggal 13 September 2025 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Kamis Tanggal Delapan belas bulan September tahun Dua Ribu Dua puluh Lima, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

Nama : **AFFRILLIA ROSALIKA**
No. Induk Mahasiswa : **2110090811014**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT
KABUPATEN BENGKALIS**

Tanggal Ujian : 18 September 2025
Waktu Ujian : 11:00-12:00
Tempat Ujian : Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai
Lulus Ujian dengan nilai : A Huruf 4 Angka
Keterangan : Waktu perbaikan selama 7 hari

Saksi - Saksi :

1. DR. DEDE MIRZA, SH., MH
(Pembimbing I)

()

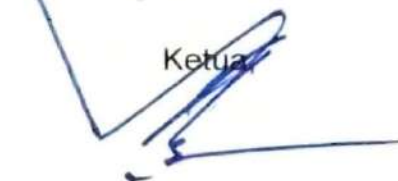
1. NURUL FAUZIAH, S.A.P

()

2. LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing II)

()

Ketua


LATIP, S.Sos., M.Si., Ph.D

Sekretaris,


DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Mengetahui / Disetujui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Wakil Ketua I,

()

VARIZA ADITIYA, 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 Kamis Tanggal Delapan belas bulan September tahun Dua Ribu Dua puluh Lima, Tim Ujian Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai telah menguji Mahasiswa atas nama :

Nama : **AFFRILLIA ROSALIKA**
No. Induk Mahasiswa : **2110090811014**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT KABUPATEN BENGKALIS**

Hasil : **A (Sangat Baik)**

TIM PENGUJI :

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	LATIP. S.Sos., M.Si., Ph.D	Ketua	
2.	DILA ERLIANTI. S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	DR. DEDE MIRZA, SH., MH	Anggota	
4.	LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si	Anggota	

Dumai, 18 September 2025

Mengetahui :

STIA Lancang Kuning Dumai

Wakil Ketua I,

VARIZA ADITIYA, 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, 18 September 2025, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama :

N a m a : **AFFRILLIA ROSALIKA**
No. Induk Mahasiswa : **2110090811014**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH BATU PANJANG KECAMATAN RUPAT KABUPATEN BENGKALIS**

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 (4), Huruf (A)

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	LATIP, S.Sos., M.Si., Ph.D	Ketua		19/11/2025
2.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Sekretaris		03/10-25
3.	DR. DEDE MIRZA, SH., MH	Anggota		20/9/25
4.	LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si	Anggota		20/11-2025

Dumai,
STIA Lancang Kuning Dumai
Wakil Ketua I,



VARIZA ADITIYA, S.Sos., M.Si

BIOGRAFI PENULIS



Affrillia Rosalika, S.A.P adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir di Batu Panjang pada tanggal 19 April 2002, penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara. Dari pasangan Ayah Kuswanto dan Ibu Susilawati. Saat ini penulis berdomisili di Kelurahan Batu Panjang

Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis.

Adapun riwayat pendidikan penulis dimulai pada tahun 2008 di SD Negeri 24 Batu Panjang dan tamat pada tahun 2014. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Rupat dan tamat pada tahun 2017. Setelah tamat dari SMP penulis melanjutkan Pendidikan ke SMA Negeri 1 Rupat dan tamat pada tahun 2020. Dan ditahun 2021 penulis melanjutkan Pendidikan S-1 dan terdaftar sebagai Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Jurusan Administrasi Negara dan tamat pada tahun 2025.

Dengan motivasi yang tinggi, kegigihan dalam belajar, serta dukungan dan doa dari kedua orang tua, penulis berhasil menyelesaikan program studi dengan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Batu Panjang Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis”. Semoga penulisan tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi positif, menambah wawasan keilmuan, serta bermanfaat bagi dunia pendidikan dan masyarakat luas.