

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Latip¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai
Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu Dumai kode Pos 28819
E-mail: latip.stiadmi@gmail.com

KEYWORDS

Quality of Public Services
Reability
Tangibles

ABSTRACT

Quality of Public Services. The research objective was to determine the quality of public services at the Office of Mekar Sari subdistrict headman South Dumai Dumai. The study population is all personnel of 10 people and 90 people taken at random incidental. Data collection techniques are questionnaires and observation. The analysis of data presented in tabular form frequency.

KATA KUNCI

Kualitas Pelayanan Publik
Reability
Tangibles

Abstrak: Kualitas Pelayanan Publik. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Populasi penelitian adalah semua aparatur sebanyak 10 orang dan masyarakat diambil 90 orang secara acak insidental. Teknik pengumpulan data adalah angket dan observasi. Analisis data disajikan dalam bentuk tabel frekuensi.

1. Pendahuluan

Kelurahan merupakan salah satu bagian dari instansi pemerintahan yang berkedudukan di wilayah kecamatan dimana salah satu fungsi kelurahan adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dilihat dari tugas dan urusan yang dilimpahkan kepada kelurahan, terutama pada bidang pelayanan kepada masyarakat, dan dari besarnya tugas yang diemban oleh aparatur pemerintah dalam pemberian pelayanan sangat dibutuhkan kinerja pegawai yang efektif, produktif, dan efisien. Masyarakat merupakan pemegang kedaulatan tertinggi yang memberikan legitimasi terhadap penyelenggaraan kekuasaan pemerintah. Pemerintah yang melayani masyarakatnya sesuai dengan keinginan masyarakat tersebut akan mendapatkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat.

Pelayanan pemerintahan daerah merupakan tugas dan fungsi utama pemerintahan daerah. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintahan secara umum, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat maka pemerintah akan dapat mewujudkan tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah menciptakan kesejahteraan masyarakat daerah yang bersangkutan. Untuk mencapai tujuan ini pemerintah daerah harus melakukan pelayanan kepada masyarakatnya, karena tanpa adanya pelayanan publik yang baik dari pemerintah daerah, maka kesejahteraan masyarakat akan sulit terwujud. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik mempunyai dasar hukum yang kuat. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor: 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25

tahun 2009 pelayanan 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan masyarakat yang diberikan Kelurahan dapat dilihat melalui Peraturan Walikota Dumai Nomor 43 Tahun 2008 Tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Kecamatan dan Kelurahan, yang menyatakan lurah memiliki tugas memimpin, melaksanakan, mengkoordinasikan, merumuskan tujuan dan sasaran penyelenggaraan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di wilayah kelurahan sesuai dengan urusan penyelenggaraan pemerintahan 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 dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari Peraturan di atas jelas sekali bahwa pelayanan administrasi merupakan salah satu acuan kerja yang harus dilaksanakan oleh Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan. Kantor Lurah sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Kota Dumai harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Dumai khususnya masyarakat Kelurahan Mekar Sari. Selain itu juga pemerintah harus dapat memberikan dampak positif yang luas terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan, Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam

memenuhi aspek transparansi, Akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.

Pada dasarnya Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Lurah Mekar Sari ini kurang baik, hal ini dapat dilihat dari proses pemberian pelayanan yang diberikan oleh pihak aparatur Kantor Lurah kepada masyarakat. Hasil observasi penulis lakukan lebih kurang selama tiga bulan, pelaksanaan pelayanan pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai ini pada dasarnya masih ditemukan adanya pemberian pelayanan yang bersifat diskriminatif. Hal ini dapat dilihat dari proses pemberian pelayanan dari pegawai Kantor Lurah Mekar Sari. Mereka lebih mengutamakan pelayanan terhadap orang-orang terdekat, kerabat ataupun masyarakat yang memiliki golongan dan status ekonomi yang lebih tinggi di bandingkan dengan masyarakat biasa. Masih kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas yang telah ditetapkan dan terdapatnya keterbatasan sarana dan prasarana sehingga mejadi kurang efektif pelaksanaan pelayanan pada Kantor Lurah Mekar Sari. Berdasarkan gejala-gejala yang dikemukakan diatas maka penulis merumuskan pokok permasalahan yaitu "bagaimana pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai".

Kasmir dalam Harbani Pasolong (2005) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Adapun pelayanan publik menurut Kurniawan (dalam Pasolong 2010) menyatakan bahwa "pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan". Pendapat tersebut menjelaskan bahwa suatu masyarakat memiliki kepentingan terhadap organisasi baik itu pemerintah maupun swasta dalam hal pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang dimaksud.

Menurut Mahmudi (2007) dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karean masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran. Adapun menurut Kurniawan dalam Sugandi (2005) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Fitsimons dan Fitsimons dalam Sinambela (2006) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu:

- 1) Reliability yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- 2) Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- 3) Responsiveness yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

- 4) Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- 5) Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh perangkat kelurahan yang terdiri dari lurah dan semua aparatur sebanyak 10 pegawai dan masyarakat sebanyak 90 orang, diambil secara acak insidentil. Teknik pengumpulan data adalah melalui angket, wawancara dan observasi. Analisis di sajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan uraian dan penjelasan. Untuk mengetahui kriteria tanggapan responden tentang indikator variabel digunakan interval skor dengan menghitung selisih nilai total skor tertinggi dengan nilai total skor terendah dibagi 3 kategori:

$$\text{Nilai total skor tertinggi} : 3 \times 3 \times 100 = 900$$

$$\text{Nilai total skor terendah} : 1 \times 3 \times 100 = 300$$

$$\text{Jadi interval skornya adalah} : \frac{900-300}{3} = \frac{600}{3} = 200$$

Kriteria tanggapan responden untuk indikator variabel adalah:

$$\text{Baik apabila total skor antara} : 700-900$$

$$\text{Cukup baik apabila total skor antara} : 500-699$$

$$\text{Tidak baik apabila total skor antara} : 300-499$$

Dengan perhitungan yang sama dengan kategori indikator variabel, maka interval skor variabel kualitas pelayanan publik adalah: $\frac{4500-1500}{3} = \frac{3000}{3} = 1000$

Jadi kriterianya adalah:

$$\text{Baik apabila total skor antara} : 3500-4500$$

$$\text{Cukup baik apabila total skor antara} : 2500-3499$$

$$\text{Tidak baik apabila total skor antara} : 1500-2499$$

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Reliability

Reliability merupakan kemampuan pegawai pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tepat dan benar sesuai dengan yang dijanjikan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai *reliability* dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Tanggapan Responden mengenai Reliability pada Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

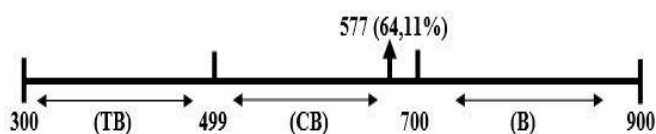
No.	Sub Indikator	Skor
1.	Kemampuan memberikan Pengurusan pelayanan berdasarkan sesuai dengan prosedur.	211
2.	Kemampuan memberikan pelayanan	195

	sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan.	
3.	Kemudahan akses informasi yang diberikan pegawai tentang persyaratan pengurusan pelayanan.	171
Total Skor		577
Persentase (%)		64,11
Kategori		CB

Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2016.

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai *reliability* dalam analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan dapat diukur melalui tiga sub indikator diantaranya, Kemampuan pegawai dalam memberikan Pengurusan pelayanan berdasarkan sesuai dengan prosedur, sub indikator yang pertama ini merupakan sub yang paling banyak diminati oleh masyarakat dan memperoleh hasil tertinggi dibandingkan dengan sub indikator lainnya yaitu di peroleh skor sebanyak 211, adapun tanggapan responden tentang Kemampuan pegawai memberikan pelayanan berdasarkan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, mendapat tanggapan yaitu diperoleh skor sebanyak 195, sedangkan untuk sub indikator yang ketiga yaitu kemudahan akses informasi yang diberikan pegawai tentang persyaratan pengurusan pelayanan yang ada pada kantor lurah Mekar Sari diperoleh skor paling sedikit yaitu 171.

Dari ketiga sub indikator dilihat dari *Reliability* diperoleh total skor sebanyak 577 (64.11%) sehingga dapat di kategorikan cukup baik, karena berada pada interval 300-900. Hasil akhir dari tanggapan responden mengenai indikator *reliability* dengan skor cukup baik dapat dilihat melalui tabel, namun juga dapat dilihat dengan jelas melalui kontinum dibawah ini:



Berdasarkan kontinum di atas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator *reliability* dalam analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai selatan Kota Dumai dapat di kategorikan cukup baik dengan total skor sebanyak 577 (64.11%).

3.2 Tangibles

Tangibles merupakan bukti fisik dalam pelayanan, kemampuan nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatan yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga pelayanan yang dirasakan akan puas. Selanjutnya untuk melihat indikator *tangibles* dapat dilihat pada tabel 2.

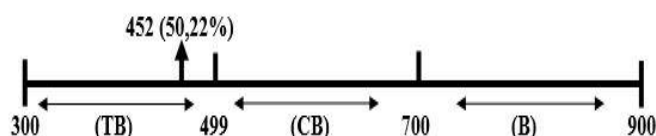
Tabel 2. Tanggapan Responden Mengenai Tangibles dalam Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

No.	Sub Indikator	Skor
1.	Kemampuan menyelesaikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat.	143
2.	Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.	141
3.	Kemampuan dalam penggunaan alat bantu untuk mempermudah kenyamanan/ tempat ruangan pelayanan.	168
Total Skor		452
Persentase (%)		50,22
Kategori		CB

Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2016.

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa untuk tanggapan reponden mengenai *tangibles* dalam analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan dapat diukur melalui tiga sub indikator yaitu Kemampuan menyelesaikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, sub indikator yang pertama ini mendapatkan tanggapan yang tidak baik dari masyarakat maupun dari pegawai kantor lurah sendiri dan diperoleh skor sebanyak 143, sub indikator yang kedua yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Sub indikator yang kedua ini memperoleh tanggapan paling rendah dari masyarakat dan diperoleh skor sebanyak 141, dan untuk sub indikator yang ketiga yaitu kemampuan dalam penggunaan alat bantu untuk mempermudah kenyamanan/tempat ruangan pelayanan diperoleh skor sebanyak 168.

Dari ketiga sub indikator dilihat dari *tangibles* diperoleh total skor sebanyak 452 (50,22%) dikategorikan tidak baik karena berada pada interval 300-900. Hasil akhir dari tanggapan responden mengenai indikator *tangibles* dapat dilihat melalui tabel dan diperoleh hasil tidak baik namun juga dapat dilihat dengan jelas melalui kontinum dibawah ini:



Berdasarkan kontinum di atas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator *reliability* dalam analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai selatan Kota Dumai dapat di kategorikan tidak baik dengan total skor sebanyak 452 (50,22%).

3.3 Responsiveness

Responsiveness merupakan tanggung jawab dan tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari berbagai bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu daya tanggap

dalam pemberi pelayanan dan penerimaan pelayanan. Untuk melihat hasil dari indikator *responsiveness* dapat dilihat pada tabel 3.

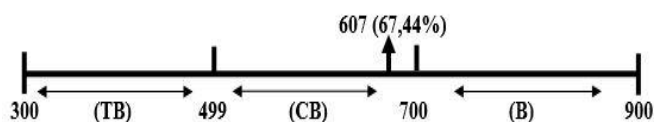
Tabel 3. Tanggapan Responden mengenai Responsiveness dalam Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

No.	Sub Indikator	Skor
1.	Kemampuan memberikan penjelasan yang mudah dan kepastian waktu pengurusan pelayanan.	191
2.	Terdapatnya Pelaksanaan pelayanan yang diproses tidak melebihi biaya yang ditentukan dan Kecermatan dalam memberikan pelayanan.	199
3.	Kemampuan menanggapi keluhan masyarakat tentang prosedur pengurusan pelayanan dengan cepat dan akurat.	217
Total Skor		607
Persentase (%)		67,44
Kategori		B

Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2016.

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa untuk tanggapan responden mengenai *responsiveness* dalam analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan dapat diukur melalui tiga sub indikator yaitu, Kemampuan memberikan penjelasan yang mudah dan kepastian waktu pengurusan pelayanan. sub indikator yang pertama ini mendapatkan tanggapan dari masyarakat maupun dari pegawai kantor lurah sendiri dan diperoleh skor sebanyak 191, sub indikator yang kedua yaitu Terdapatnya Pelaksanaan pelayanan yang diproses tidak melebihi biaya yang ditentukan dan Kecermatan dalam memberikan pelayanan. Sub indikator yang kedua ini memperoleh tanggapan cukup baik dari masyarakat dan diperoleh skor sebanyak 199, dan untuk sub indikator yang ketiga yaitu kemampuan menanggapi keluhan masyarakat tentang prosedur pengurusan pelayanan dengan cepat dan akurat, diperoleh skor sebanyak 217.

Dari ketiga sub indikator dilihat dari *responsiveness* diperoleh total skor sebanyak 607 (67,44) dikategorikan baik karena berada pada interval 600-900. Hasil akhir dari tanggapan responden mengenai indikator *responsiveness* dapat dilihat melalui tabel dan diperoleh hasil cukup baik namun juga dapat dilihat dengan jelas melalui kontinum dibawah ini:



Berdasarkan kontinum di atas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator *responsiveness* dalam analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai

selatan Kota Dumai dapat di kategorikan baik dengan total skor sebanyak 607 (67,44%).

3.4 Assurance

Assurance merupakan jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan pada kinerja pelayanan, sehingga pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang bagus berdasarkan keahlian atau kemampuan melayani, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan masyarakat yang dilayani dapat menerima pelayanan dengan baik. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai *assurance* dapat dilihat pada tabel 4.

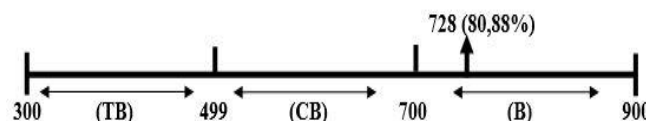
Tabel 4. Tanggapan Responden mengenai Assurance dalam Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai selatan Kota Dumai

No.	Sub Indikator	Skor
1.	Kemampuan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya dari pihak Kantor Lurah Mekar Sari dalam melayani masyarakat.	245
2.	Kemampuan pertanggungjawaban terhadap mutu pelayanan yang diberikan dan layak.	242
3.	kemampuan memberikan pelayanan dengan ramah tamah dan dapat di percayakan.	241
Total Skor		728
Persentase (%)		80,88
Kategori		B

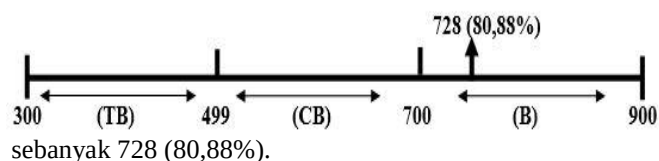
Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2016.

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa untuk tanggapan responden mengenai *assurance* dalam analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan dapat diukur melalui tiga sub indikator yaitu, Kemampuan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya dari pihak Kantor Lurah Mekar Sari dalam melayani masyarakat, sub indikator yang pertama ini mendapatkan tanggapan baik dari masyarakat maupun dari pegawai kantor lurah sendiri dan diperoleh skor sebanyak 245, sub indikator yang kedua yaitu Kemampuan pertanggungjawaban terhadap mutu pelayanan yang diberikan dan layak. Sub indikator yang kedua ini memperoleh tanggapan cukup baik dari masyarakat dan diperoleh skor sebanyak 242, dan untuk sub indikator yang ketiga yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan ramah tamah dan dapat dipercayakan diperoleh skor sebanyak 241.

Dari ketiga sub indikator dilihat dari *assurance* diperoleh total skor sebanyak 728 (80,88) dikategorikan Baik karena berada pada interval 600-900. Hasil akhir dari tanggapan responden mengenai indikator *assurance* dapat dilihat melalui tabel dan diperoleh hasil cukup baik namun juga



dapat dilihat dengan jelas melalui kontinum dibawah ini:



3.5 Empathy

Empathy merupakan tingkat kemauan untuk melakukan kegiatan atau aktifitas pelayanan yang memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan bersama dan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Untuk melihat tanggapan responden mengenai *empathy* dapat dilihat pada tabel 5.

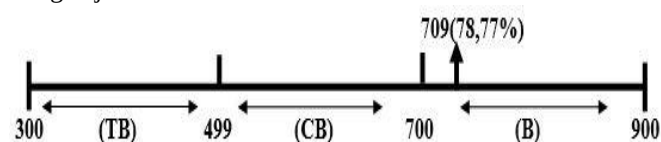
Tabel 5. Tanggapan Responden mengenai Empathy dalam Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

No.	Sub Indikator	Skor
1.	Kemampuan untuk menghargai setiap kebutuhan masyarakat dalam pengurusan pelayanan.	240
2.	Kemampuan mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi.	228
3.	Kemampuan berkomunikasi dari aparatur dengan masyarakat yang dilayani agar mendapatkan pelayanan yang baik.	241
Total Skor		709
Persentase (%)		78,77
Kategori		B

Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2016.

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa untuk tanggapan reponden mengenai *empathy* dalam analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan dapat diukur melalui tiga sub indikator yaitu, kemampuan untuk menghargai setiap kebutuhan masyarakat dalam pengurusan pelayanan, sub indikator yang pertama ini mendapatkan tanggapan baik dari masyarakat maupun dari pegawai kantor lurah sendiri dan diperoleh skor sebanyak 240, sub indikator yang kedua yaitu kemampuan mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi, Sub indikator yang kedua ini memperoleh tanggapan cukup baik dari masyarakat dan diperoleh skor sebanyak 228, dan untuk sub indikator yang ketiga yaitu Kemampuan berkomunikasi dari aparatur dengan masyarakat yang dilayani agar mendapatkan pelayanan yang baik, dan diperoleh skor sebanyak 241.

Dari ketiga sub indikator dilihat dari *empathy* diperoleh total skor sebanyak 709 (78,77) dikategorikan baik karena berada pada interval 600-900. Hasil akhir dari tanggapan responden mengenai indikator *empathy* dapat dilihat melalui tabel dan diperoleh hasil cukup baik namun juga dapat dilihat dengan jelas melalui kontinum dibawah ini:



Berdasarkan kontinum di atas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator *empathy* dalam analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai selatan Kota Dumai dapat di kategorikan baik dengan total skor sebanyak 709 (78,77%).

Setelah mengetahui secara jelas mengenai analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, baik dari segi *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* maka penulis dapat membuat suatu rekapitulasi terhadap analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Secara keseluruhan analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan seperti *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dapat dikategorikan baik dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Rekapitulasi Responden dalam Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

No.	Indikator	Skor
1.	<i>Reliability</i>	577
2.	<i>Tangibles</i>	452
3.	<i>Responsiveness</i>	607
4.	<i>Assurance</i>	728
5.	<i>Empathy</i>	709
Total Skor		3073
Persentase (%)		68,28
Kategori		B

Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2016.

Berdasarkan tabel 6 rekapitulasi responden dalam analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari kecamatan Dumai Selatan dapat dilihat bahwa dalam penelitian yang dilakukan terhadap lima indikator Pelayanan Publik seperti *reliability* diperoleh skor sebanyak 577, *tangibles* diperoleh skor sebanyak 452, *responsiveness* dengan skor sebanyak 607, *assurance* di peroleh skor sebanyak 728, dan *empathy* diperoleh skor sebanyak 709. Dari kelima indikator diatas diperoleh total skor keseluruhan yaitu 3073 (68,28%) sehingga dapat dikategorikan cukup baik. Hasil akhir dari



tanggapan responden mengenai lima indikator kualitas pelayanan publik dapat dilihat melalui tabel 6 dan diperoleh hasil cukup baik namun juga dapat dilihat dengan jelas melalui kontinum dibawah ini:

Berdasarkan kontinum di atas dapat dikatakan bahwa untuk kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai di kategorikan cukup baik dengan total skor sebanyak 3073 (68,28%).

Namun masih ditemukan faktor penghambatnya diantaranya adalah kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan ditempat pelayanan.

4. Kesimpulan

Pelayanan publik pada Kantor Lurah Mekar Sari Kecamatan Dumai Selatan dapat dikategorikan cukup baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang dilakukan terhadap 5 (lima) indikator yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Dalam analisis pelayanan publik dari 100 responden di peroleh total skor secara keseluruhan sebanyak 3073 (68,28%) berada pada kategori cukup baik. Dari 5 indikator kualitas pelayanan publik ternyata yang paling menentukan adalah 3 indikator dengan kategori baik yaitu *assurance*, *empathy* dan *responsiveness*. Sedangkan indikator yang paling lemah adalah *tangibles* dan *reability*. Faktor penghambat adalah kurangnya kemampuan pegawai dalam pelayanan publik dan kenyamanan diruang pelayanan.

5. Daftar Pustaka

- Harbani, P. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP Stim YKPN
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Sugandi & Suprayogi, Y. (2002). *Administrasi Publik*, Yogyakarta: Graha Ilmu.