

**AKTUALISASI PELAYANAN PUBLIK
DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI
DINAS PENDIDIKAN KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Rani Wardaniah
191010014**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**AKTUALISASI PELAYANAN PUBLIK
DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI
DINAS PENDIDIKAN KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Rani Wardaniah
191010014**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rani Wardaniah
NPM : 191010014
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Aktualisasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Dinas Pendidikan Kota Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 27 Januari 2023



Rani Wardaniah
191010014

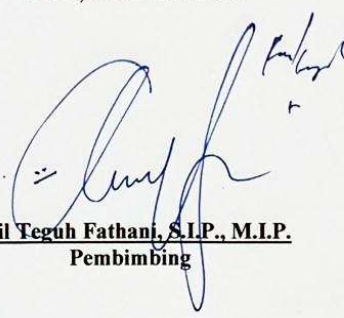
**AKTUALISASI PELAYANAN PUBLIK
DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI
DINAS PENDIDIKAN KOTA BATAM**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
Memenuhi gelar sarjana

Oleh
Rani Wardaniah
191010014

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 27 Januari 2023


Aqil Teguh Fathani, S.I.P., M.I.P.
Pembimbing

ABSTRAK

Sesuai dengan dinamika masyarakat dan tuntutan yang dihadapi pemerintah, peran pemerintah telah mengalami banyak perubahan. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis aktualisasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima di Dinas Pendidikan Kota Batam. Jenis penelitian ini menggunakan teknik deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan kajian literatur dan dokumentasi. Penelitian ini mengkaji empat konsep A4 pelayanan prima, yaitu *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Anticipation* (Antisipasi) (Daryanto dan Setyobudi, 2014:117) serta faktor-faktor yang mempengaruhi Dinas Pendidikan Kota Batam. Dari segi indikator *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), dan *Anticipation* (Antisipasi) pada Disdik Kota Batam sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, namun di dalam indikator *Action* (Tindakan), masih ditemukan beberapa kekurangan di antaranya, yaitu: pegawai bidang pelayanan, tempat parkir yang kurang, dan tidak ada fasilitas toilet khusus disabilitas. Di antara rekomendasi yang ditawarkan penulis yaitu perlunya penambahan pegawai pelayanan, perluasan tempat parkir khususnya tempat parkir sepeda motor, dan penyesuaian tempat parkir antara mobil dan sepeda motor di halaman kantor agar pengunjung merasa nyaman dan tidak ragu untuk memarkir sepeda motor mereka, dan perlu adanya toilet khusus disabilitas, supaya masyarakat yang memiliki keterbatasan juga dapat menggunakan toilet sewaktu-waktu.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Prima, Disdik.

ABSTRACT

In accordance with the dynamics of society and the demands faced by the government, the role of government has undergone many changes. The purpose of this study is to analyze the actualization of public services in realizing excellent service at the Batam City Education Office. This type of research uses descriptive techniques with a qualitative approach, and data collection is done by interviews, observations, and literature and documentation studies. This study examines four A4 concepts of excellent service, namely Attitude (Attitude), Attention (Attention), Action (Action), and Anticipation (Anticipation) (Daryanto and Setyobudi, 2014: 117) as well as the factors that influence the Batam City Education Office. In terms of Attitude, Attention, and Anticipation indicators, the Batam City Education Office has provided good service to the community, but in the Action indicator, there are still some deficiencies, including: services, insufficient parking space, and no special toilet facilities for disabilities. Among the recommendations offered by the author are the need for additional service employees, expanding parking lots, especially motorbike parking lots, and adjusting parking spaces between cars and motorbikes in the office yard so that visitors feel comfortable and don't hesitate to park their motorcycles, and the need for toilets. Specifically for disabilities, so that people with disabilities can also use the toilet at any time.

Keywords: *Public Service, Excellent Service, Disdik.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elvi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Administrasi Negara Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP.
4. Bapak Aqil Teguh Fathani, S.I.P., M.I.P. selaku Dosen Pembimbing Skripsi;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Seluruh Anggota Dan Staff Dinas Pendidikan Kota Batam, yang sudah mengizinkan dan bersedia membantu penulis menyelesaikan penelitian.
7. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Mulyono dan Ibu Nila Kesuma, serta abang Gugun Maulana yang sudah memberi semangat dan juga do'a kepada penulis;
8. Teman-teman seperjuangan program studi Administrasi Negara Angkatan 2019;

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya bagi kita semua, Aamiin.

Batam, 27 Januari 2023

Rani Wardaniah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kerangka Teori.....	7
2.1.1 Definisi Pelayanan Publik.....	7
2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	8
2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	10
2.1.4 Standar Pelayanan Publik	13
2.1.5 Definisi Pelayanan Prima.....	15
2.1.6 Indikator Pelayanan Prima.....	17
2.1.7 Prinsip Pelayanan Prima	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Berpikir	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Sifat Penelitian	32

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	33
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	33
3.3.2 Periode Penelitian	33
3.4 Sumber Data	34
3.4.1 Data Primer	34
3.4.2 Data Sekunder.....	34
3.5 Metode Pengumpulan Data	35
3.5.1 Wawancara.....	35
3.5.2 Observasi	36
3.5.3 Dokumentasi	36
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
3.7 Metode Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Dinas Pendidikan Kota Batam.....	39
4.2 Aktualisasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Dinas Pendidikan Kota Batam.....	49
4.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Dinas Pendidikan Kota Batam Dalam Memberikan Pelayanan Prima.....	79
4.3.1 Faktor Pendukung Dinas Pendidikan dalam Memberikan Pelayanan Prima.....	79
4.3.2 Faktor Penghambat Dinas Pendidikan dalam Memberikan Pelayanan Prima.....	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Simpulan.....	86
5.2 Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara dan Dokumentasi

Lampiran 2: Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3: Surat Keterangan Izin Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Batam.....	41
Gambar 4.2 <i>Standing Banner Core Value</i> ASN	51
Gambar 4.3 Konter Pelayanan.....	64
Gambar 4.4 Tempat Parkir	65
Gambar 4.5 Ruang Tunggu	66
Gambar 4.6 Kotak Saran	67
Gambar 4.7 Toilet Umum.....	67
Gambar 4.8 Tempat Wudhu	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Daftar Informan.....	35
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	45
Tabel 4.2 Data Sarana dan Prasarana Dinas Pendidikan Kota Batam.....	46
Tabel 4.3 SOP Pelayanan Legalisir Ijazah SD dan SMP	47
Tabel 4.4 SOP Pelayanan Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah SD dan SMP.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era sekarang ini, berbagai instansi pemerintah hingga swasta berlomba-lomba dalam melakukan penataan pelayanan. Pelayanan sering di gambarkan oleh publik sebagai suatu kegiatan yang wajib terpenuhi, dilakukan antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Memberikan pelayanan merupakan salah satu tugas yang wajib dilaksanakan bagi pemerintah guna terpenuhinya kebutuhan masyarakat (Rahmadana et al., 2020). Sebagaimana yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwasannya pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk itu dalam hal jasa, barang, ataupun pelayanan administratif yang berpedoman pada Undang-Undang.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah tidak terbatas hanya pada pelayanan infrastruktur yang dapat dilihat wujudnya secara nyata (*tangible*). Namun, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah juga ada yang bersifat tak berwujud (*intangible*) (Hamirul & Pratiwi, 2020). Dalam memberikan pelayanan tentunya pemerintah mempunyai standar dalam pelaksanaannya, jika tidak mempunyai dan tidak mengikuti sesuai standar pelayanan, maka suatu pelayanan tidak akan berjalan dengan baik dan benar.

Berdasarkan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang

meliputi tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, keterampilan petugas dalam melayani, kecepatan dalam melayani, keadilan dalam memperoleh layanan, serta kepastian jadwal dan tarif dalam peningkatan layanan publik, sudah disebutkan di dalam Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat mempunyai tanggung jawab yang besar dalam hal ini, sebagai bagian dari upaya mewujudkan tujuan pemerintahan yang baik, pelayanan publik dipilih sebagai mesin utama penggerak perubahan administrasi (Puryatama & Haryani, 2020). Untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya kepada masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah menyumbangkan uang dengan membayar pajak dan retribusi lainnya (Agustina, 2019).

Agar kepercayaan masyarakat meningkat terhadap pelayanan yang diberikan, maka pemerintah perlu membentuk pelayanan prima. Pelayanan prima di artikan sebagai pelayanan yang melampaui apa yang diharapkan oleh konsumen biasanya. Pelayanan prima yaitu pelayanan yang terbaik untuk memenuhi harapan dan tuntutan klien (Daryanto dan Setybudi, 2014:117). Mengingat hal ini, fungsi pelayanan lembaga pemerintah sangat penting jika ingin memuaskan masyarakatnya, memenuhi kebutuhan mereka, dan memenuhi permintaan mereka.

Dinas Pendidikan Kota Batam merupakan salah satu instansi penyelenggara

pelayanan publik di bidang administrasi pendidikan. Adapun jenis pelayanan yang ada Dinas Pendidikan Kota Batam diantaranya, yaitu legalisir ijazah SD dan SMP, surat keterangan pindah rayon, kehilangan/kerusakan ijazah/SKHUN, penulisan kesalahan ijazah, legalisir SK impasing guru swasta dan tenaga kependidikan, cuti, mutasi keluar daerah pendidikan dan tenaga kependidikan, pensiun, pencairan insentif guru honor, penerbitan NPSN, penerbitan rekomendasi bidang pendidikan, kitas, serta surat kenaikan gaji berkala.

Pelaksanaan pelayanan publik masih menjadi isu yang harus selalu diperhatikan, mengingat banyak kendala yang terjadi dalam pelaksanaannya, seperti proses yang begitu lama dan tidak tepat waktu, proses persyaratan yang berbelit-belit dan sejenisnya. Tetapi tidak bisa diabaikan bahwasannya pelaksanaan pelayanan publik di daerah sudah banyak melakukan inovasi dan cenderung meningkat, namun pelayanan prima masih belum bisa dijalankan dengan maksimal, terbukti dari hasil review Ombudsman RI Perwakilan Kepri dalam hal pelayanan administrasi pendidikan belum dikategorikan maksimal.

Kinerja standar pelayanan publik Pemerintah Kota (Pemko) Batam dilaporkan oleh Ombudsman RI Kantor Perwakilan Batam. Bahwasannya Pemerintah Kota Batam pada tahun 2021 masuk ke zona kuning, turun level dengan mendapati angka 69,85%. Fokusnya pada empat dinas yang menyelenggarakan pelayanan bagi Pemerintah Kota Batam. Salah satu dari keempat dinas tersebut ialah Dinas Pendidikan Kota Batam. Dinas Pendidikan Kota Batam disini satu-satunya Dinas yang memasuki zona terendah, mendapati nilai merah untuk sembilan produk layanannya diantaranya, yaitu pelayanan

mutasi siswa dengan angka 55,32% dan 45,44% penetapan nilai kredit. Sebaliknya, masing-masing produk berikut mendapat persentase 45,42%: sertifikat pengganti STTB/Ijazah/Dandem/SKHU/SKYBS, rekomendasi mutasi, rekomendasi teknis pendirian satuan pendidikan, legalisir STTB/Ijazah/Dandem/SKHU/SKYBS, pelayanan PPDB, surat keterangan kesalahan penulisan ijazah, rekomendasi izin lembaga kursus, dan pelatihan (LKP) (Ombudsman, 2021).

Beberapa pelayanan di atas gagal memenuhi standar pelayanan, yaitu kurang dari 50%. Menurut Ombudsman, persentase standar pelayanan dapat dilihat dari penilaian kepatuhan, penilaian kepatuhan merupakan hasil dari nilai rata-rata dari seluruh jumlah nilai perproduk layanan yang ada di setiap instansi pemerintah. Jika persentase nilai yang di dapatkan 0-50,99 maka termasuk ke dalam zona merah yang berarti kepatuhan rendah, persentase nilai 51,00-80,99 termasuk ke dalam zona kuning dikategorikan kepatuhan sedang, dan presentase nilai 81,00-100 termasuk ke dalam zona hijau dikategorikan kepatuhan tinggi.

Saat ini layanan yang terbanyak digunakan di Dinas Pendidikan Kota Batam ialah layanan legalisir ijazah SD juga SMP dan layanan surat keterangan kesalahan penulisan ijazah SD dan SMP. Maka dari itu peneliti hanya memfokuskan pada produk layanan legalisir ijazah dan surat keterangan kesalahan penulisan ijazah, yang mana produk layanan ini termasuk ke dalam penilaian terendah yaitu 45,42%.

Melihat permasalahan ini, sangat bertolak belakang dengan pelayanan prima, maka dari itu penelitian ini penting dilakukan. Instansi terkait harus

melakukan penyesuaian terhadap tantangan yang ada dalam memberikan pelayanan, sehingga ketika pelayanan publik dilaksanakan, dihasilkan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat. Perubahan sangat penting dilakukan oleh instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik agar mampu memberikan pelayanan prima dan memenuhi harapan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Aktualisasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Dinas Pendidikan Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang ditemukan didasarkan pada latar belakang sebelumnya, yaitu standar kepatuhan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batam belum berjalan maksimal.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, untuk menghindari meluasnya pembahasan dan lebih memfokuskan ke pemecahan masalah, maka dari itu fokus peneliti hanya kepada seperti apa aktualisasi pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan prima di Dinas Pendidikan Kota Batam. Dalam penelitian ini membahas apa yang menjadi penyebab produk layanan legalisir ijazah dan layanan surat keterangan kesalahan penulisan ijazah di Dinas Pendidikan Kota Bata mendapati nilai rendah.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka rumusan masalah di dalam penelitian ini ialah

- a. Bagaimanakah aktualisasi pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan prima di Dinas Pendidikan Kota Batam?
- b. Apa saja faktor yang memengaruhi pelayanan legalisir ijazah dan pelayanan surat keterangan kesalahan penulisan ijazah di Dinas Pendidikan Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan utama sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis aktualisasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima di Dinas Pendidikan Kota Batam.
- b. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi pelayanan legalisir ijazah dan pelayanan surat keterangan kesalahan penulisan ijazah di Dinas Pendidikan Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis, penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi yang dapat digunakan untuk membuat perbandingan ketika melakukan penelitian di masa mendatang dan juga bermanfaat sebagai sumbangan teori kemudian analisisnya untuk perkembangan ilmu pengetahuan.
- b. Manfaat Praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan juga sumbangan pemikiran bagi Dinas Pendidikan Kota Batam di masa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Definisi Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik memegang peranan yang sangat penting. Menurut etimologinya, pelayanan berarti "usaha untuk memuaskan kebutuhan orang lain" (Suhartoyo, 2019). Secara umum, pelayanan selalu mengacu pada aktivitas apa pun yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau organisasi yang secara langsung atau tidak langsung memenuhi kebutuhan orang-orang yang dilayaninya. Menurut Sinambela (2005:5) berpendapat bahwasanya, sebagai fungsi pemerintahan pelayanan publik ialah semua pelayanan yang diberikan kepada sejumlah orang dalam suatu kelompok atau unit yang mempunyai setiap kegiatan yang menguntungkan, dan yang memberikan kepuasan meskipun tidak menghasilkan barang fisik.

Selain itu Soesilo (2001:6) berpendapat, layanan publik ialah suatu kegiatan yang memberi manfaat kepada orang lain dalam artian menolong dengan menyediakan barang maupun jasa yang tentunya sangat dibutuhkan orang lain. Sedangkan menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa memberikan pelayanan kepada publik berarti melibatkan pemenuhan kebutuhan orang lain yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan prosedur yang

ditetapkan. Di lain sisi (Makmur et al., 2021) juga mengatakan bahwasanya, suatu pelayanan publik dapat berbentuk apapun, baik barang publik maupun pelayanan publik, yang terutama menjadi tanggung jawab dan penyelenggaraan aparatur pemerintah.

Lebih lanjut, sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan, pelayanan publik merupakan rangkaian atau kegiatan yang memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk dalam kaitannya dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan klien mereka dan memastikan kepatuhan terhadap hukum (Taufik & Warsono, 2020).

Tujuan utama dari pelayanan publik tidak lain ialah untuk memenuhi kepentingan serta kepuasan masyarakat melalui pemberian pelayanan (Putra, 2019). Tidak dapat disangkal bahwa dalam hal ini pelayanan yang memenuhi kebutuhan dasar warga negara adalah pelayanan publik, oleh karena itu negara harus menjamin bahwa warga negara memiliki akses terhadapnya.

2.1.2 Jenis Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan yang diberikan oleh para birokrat kepada masyarakat beragam macamnya. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 58 tahun 2002, ada tiga

golongan pelayanan di instansi pemerintah, diantaranya yaitu:

- a) Pelayanan Administratif. Pelayanan administrasi diartikan sebagai pelayanan yang diberikan dalam bentuk dokumen, seperti akte kelahiran, kartu keluarga, akta kematian, KTP, dll.
- b) Pelayanan Barang. Pelayanan barang diartikan sebagai pelayanan yang diberikan dalam bentuk barang atau yang berwujud fisik. Misalnya seperti pemberian layanan listrik, pemberian layanan telepon, pemberian layanan air bersih.
- c) Pelayanan Jasa. Pelayanan jasa diartikan sebagai bentuk pelayanan yang berupa jasa yang dapat dimanfaatkan oleh publik. Misalnya penyediaan layanan angkutan laut, darat, dan udara, penyediaan layanan jasa pos, penyediaan layanan kesehatan, dan lain sebagainya.

Adapun menurut Lembaga Administrasi Negara yang mengelompokkan jenis-jenis dari pelayanan publik, diantaranya yaitu:

- a) Pelayanan pemerintahan, yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang tugas lazimnya dilaksanakan oleh pegawai pemerintah, seperti layanan Surat Izin Mengemudi, layanan Kartu Tanda Penduduk, layanan pajak, layanan imigrasi, dan sejenisnya.
- b) Pelayanan pembangunan merujuk pada penyediaan sarana dan prasarana, yaitu fasilitas yang digunakan oleh masyarakat setiap hari.
- c) Pelayanan penyediaan utilitas ialah pelayanan untuk masyarakat yang berhubungan dengan layanan telepon, layanan air bersih, dan sejenisnya.
- d) Pelayanan sandang pangan yaitu bentuk layanan yang menyediakan bahan

pokok masyarakat, seperti penyediaan perumahan yang murah, penyediaan gas, penyediaan gula, minyak dan lain sebagainya.

- 5) Pelayanan kemasyarakatan ialah jenis pelayanan yang di berikan untuk masyarakat yang fokusnya ke kegiatan-kegiatan sosial, misalnya layanan pendidikan, layanan rumah yatim dan pintu, layanan pendidikan, dan sejenisnya.

Diketahui bahwa jenis-jenis pelayanan menurut Keputusan MENPAN Nomor 58 tahun 2002 berbeda dengan Lembaga Administrasi Negara, bahwasannya jenis pelayanan menurut Keputusan MENPAN Nomor 58 tahun 2002, terdapat tiga jenis pelayanan yaitu, pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa, sedangkan yang disampaikan oleh Lembaga Administrasi Negara, mengelompokkan ada lima jenis pelayanan di antaranya, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan penyediaan utilitas, pelayanan sandang pangan, serta pelayanan kemasyarakatan

2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada hakekatnya yaitu suatu kegiatan terpadu yang mudah, terjangkau, nyaman, tepat, lengkap, dan terbuka untuk semua orang. Maka dari itu, dalam pelaksanaannya dapat berpedoman dengan asas-asas menurut (Suhartoyo, 2019), diantaranya yaitu:

- 1) Kewajiban dan hak, untuk memastikan bahwa pelayanan publik disampaikan secara efektif, mereka harus dipahami dengan jelas dan diketahui dengan baik oleh pemberi dan penerima.
- 2) Terlepas dari apakah suatu layanan gratis atau berbayar, harus diatur

sesuai dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masing-masing masyarakat untuk membayar, dengan tetap berpegang pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 3) Pelayanan publik tersebut harus memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan kualitas proses dan hasil keluarannya.
- 4) Setiap kali pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah atau badan atau lembaga pemerintah “dipaksa mahal”, maka pemerintah atau badan atau lembaga pemerintah berkewajiban untuk “memberikan kesempatan kepada masyarakat” untuk ikut menyelenggarakannya, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan peraturan.

Sebagaimana juga disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik diatur dengan asas-asas (Pratama, 2019), sebagai berikut:

- 1) Asas kepentingan umum, diartikan tidak boleh ada pengutamaan kepentingan pribadi dan/atau kepentingan kelompok di atas penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Asas kepastian dalam proses hukum, dengan menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban selama proses pemberian layanan.
- 3) Asas kesamaan hak, diartikan dengan tidak ada diskriminasi yang dilakukan terhadap suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin, atau status ekonomi dalam pemberian pelayanan.
- 4) Asas keseimbangan kewajiban dan hak, maksudnya baik penyedia

layanan maupun penerima layanan tidak boleh tidak mengetahui kewajiban yang harus dilakukan untuk memenuhi haknya.

- 5) Asas keprofesional, diartikan dengan harus ada kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas penyedia layanan.
- 6) Asas Partisipatif, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemberian pelayanan.
- 7) Asas persamaan perlakuan, maksudnya yaitu warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang adil dari pemerintahnya.
- 8) Asas keterbukaan, maksudnya yaitu akses dan informasi tentang layanan yang diinginkan tersedia dengan mudah untuk semua penerima layanan.
- 9) Asas akuntabilitas, maksudnya yaitu peraturan perundang-undangan harus memastikan bahwa proses pemberian layanan dapat dipertanggungjawabkan.
- 10) Asas fasilitas dan perlakuan khusus terhadap kelompok rentan, maksudnya yaitu untuk menciptakan keadilan dalam pelayanan, perlu diberikan fasilitas kepada kelompok rentan.
- 11) Asas ketepatan waktu, maksudnya yaitu terlepas dari jenis layanan, semua layanan harus selesai tepat waktu.
- 12) Asas kecepatan, keterjangkauan, dan kemudahan, maksudnya yaitu layanan cepat, mudah, dan terjangkau disediakan secara terpisah untuk setiap jenis layanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik juga mengedepankan asas-asas, yang

mana asas-asas ini sebagai pedoman dalam pelaksanaannya. Menurut (Suhartoyo, 2019), asas-asas pelayanan publik terdiri dari empat asas, yaitu kewajiban dan hak, terlepas dari apakah suatu layanan gratis atau berbayar, pelayanan harus memberikan kenyamanan, keamanan kelancaran maupun kepastian hukum, dan tidak memungut biaya, berbeda dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menyatakan bahwa asas-asas pelayanan publik terdiri dari dua belas asas, di antaranya asas kepentingan umum, asas kepastian, asas kesamaan hak, asas keseimbangan kewajiban dan hak, asas keprofesional, asas partisipatif, asas persamaan perlakuan, asas keterbukaan, asas akuntabilitas, asas fasilitas, asas ketepatan waktu, serta asas kecepatan.

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Semua penyelenggara layanan publik harus mempunyai standar layanan dan mempublikasikannya sebagai pemberi kepercayaan kepada penerima layanan. Standar Pelayanan Publik dikenal dengan singkatan SPP, yaitu standar pelayanan yang harus diberikan dari pemerintah untuk masyarakatnya. Dengan keberadaan SPP ini hak warga negara menjadi terjamin dengan mendapatkan pelayanan minimal dari pemerintah (Pratama, 2019).

Standar pelayanan merupakan ukuran standar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus diikuti oleh penyedia layanan ataupun penerima layanan. Standar pelayanan publik yang diusulkan ini mengacu pada, waktu penyelesaian untuk kegiatan tertentu, seperti lizensi, atau jam layanan, lokasi layanan, biaya layanan, produk jasa layanan, infrastruktur, dan sejenisnya (Wibowo & Kertati, 2022).

Menurut (Rahmadana et al., 2020), standar layanan publik setidaknya meliputi beberapa bagian di antaranya, yaitu:

- 1) Tata cara layanan, yaitu standar tata cara layanan yang dibakukan untuk pemberi serta penerima layanan terhitung pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian layanan, yaitu waktu pemrosesan ditentukan dari saat pengajuan pengaduan hingga penyelesaian layanan terhitung pengaduan.
- 3) Tarif layanan, yaitu tarif layanan mencakup rincian yang ditentukan dalam proses pemberian layanan.
- 4) Produk layanan, yaitu hasil layanan yang hendak diterima sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan.
- 5) Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan fasilitas layanan yang layak oleh pengelolaan layanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi layanan, yaitu kemampuan penyedia layanan patut ditentukan secara cermat berlandaskan wawasan, kepakaran, keterampilan, kemahiran, tindakan, dan kepribadian yang diperlukan.

Beberapa standar layanan publik di atas dapat menjadi pedoman yang sepatutnya diikuti oleh penyedia layanan supaya aktivitas layanan publik dapat berfungsi sebagaimana mestinya yang di harapkan oleh penerima layanan.

Menurut (Laia et al., 2022) isu yang sangat penting sekarang ini dalam pembangunan struktur pelayanan publik di suatu negara kesatuan ialah menetapkan standar pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan bisa mengatur beberapa sudut, mulai dari masukan, pengoperasian, serta keluaran dari suatu

pelayanan. Standarisasi dari input layanan sangatlah penting, mengingat variasi regional dalam kualitas maupun kuantitas input layanan sering menyebabkan akses yang tidak merata ke layanan yang berkualitas. Proses pelaksanaan layanan haruslah berpegang pada prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Standar proses ini penting dikembangkan untuk memastikan bahwa layanan publik sebuah daerah melengkapi prinsip-prinsip transparansi, keadilan, efisiensi dan penyampaian layanan yang akuntabel (Widanti, 2022).

2.1.5 Definisi Pelayanan Prima

Salah satu solusi pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan serta keinginan pelanggan secara menyeluruh yaitu menggunakan konsep pelayanan prima atau yang dikenal dengan *excellent service* (Hermawan, 2021).

Arti Pelayanan Prima di dalam KBBI Pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan yang terbaik dalam pengelolaan administrasi modern yang mengutamakan *customer care*. Pelayanan prima secara konseptual di definisikan selalu lebih baik dari pelayanan pihak lain atau penyedia sebelumnya (Munif, 2019). Dengan kata lain, pelayanan prima dapat diartikan sebagai pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan dengan cara yang terbaik.

Menurut Kotler (1997) dalam (Riwayani, 2021), yang dimaksud dengan pelayanan prima yaitu suatu layanan memenuhi standar kualitas bersamaan sikap konsisten dengan harapan dan kepuasan klien. Barata (2004) mengatakan pelayanan prima berarti merawat pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk membantu mereka memenuhi kebutuhan mereka, mengakui kepuasan mereka dan selalu bermurah hati dengan perusahaan.

Menurut Daryanto dan Setyobudi berpendapat bahwa pelayanan prima ialah pelayanan yang terbaik yang disediakan oleh pemerintah guna memenuhi keinginan klien, termasuk klien di luar maupun di dalam perusahaan (Pamekas, 2019). Menurut Sedarmayanti (2009:249) untuk memberikan pelayanan prima, pelanggan harus mendapatkan pelayanan yang cepat, akurat, efisien, terjangkau, dan ramah. Sementara itu (Zulkarnain & Sumarsono, 2018) menyatakan bahwa sebagai kegiatan yang bertujuan membantu masyarakat, pelayanan prima menggunakan standar pelayanan minimal untuk menghasilkan hasil yang melebihi harapan.

Untuk memberikan pelayanan prima, para birokrat harus berpenampilan rapi, ramah, bersemangat dalam bekerja dan selalu membantu, tenang dalam bekerja, tidak sombong bila perlu, dan kecakapan kerja, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara profesional (Usman et al., 2021).

Mengikuti beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang prima mengacu pada suatu sikap atau cara seseorang maupun sekelompok orang untuk melayani pelanggan semaksimal mungkin. Dengan demikian, pelayanan prima mengacu pada pemenuhan harapan dan kepuasan pelanggan dengan standar setinggi mungkin.

Adapun tujuan dibalik pelayanan prima, yang harus dilaksanakan oleh penyedia layanan dengan baik. Memberikan pelayanan prima tidak hanya bagi konsumen atau pelanggan eksternal, tetapi juga diberikan kepada pemangku kepentingan internal. Ketika pihak internal menerima pelayanan yang baik,

mereka akan memiliki kesan positif terhadap institusi (Kurdi, 2020).

Menurut Daryanto & Setiabudi (2015) dalam (Widiawati, 2020) mengatakan bahwa setidaknya ada enam tujuan dalam memberikan pelayanan prima di antaranya, yaitu:

- 1) Penyediaan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan;
- 2) Menciptakan keinginan langsung dari pihak pelanggan untuk membeli barang dan jasa yang ditawarkan dalam jangka waktu saat ini;
- 3) Mendorong kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan;
- 4) Mencegah tuntutan yang tidak perlu di masa depan pada konsumen;
- 5) Agar pelanggan merasa dipercaya dan puas;
- 6) Untuk membuat pelanggan merasa diperhatikan dalam segala hal.

Diketahui bahwasannya dalam memberikan pelayanan prima tentunya mempunyai tujuan yang hendak dicapai, yang mana tujuan pelayanan prima ini dapat sebagai target suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya, sehingga pelanggan merasa kebutuhannya terpenuhi.

2.1.6 Indikator Pelayanan Prima

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993, indikator pelayanan prima harus dilaksanakan pada sendi-sendi pelayanan untuk memastikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur/prosedur pelayanan yang mudah diikuti;
- 2) Perlu adanya kejelasan dan kepastian tentang prosedur/prosedur;

persyaratan, baik teknis maupun administratif; unit yang bertanggung jawab; rincian/tarif untuk pelayanan publik; prosedur pembayaran; jadwal penyelesaian pelayanan publik; pejabat yang menerima pengaduan jika suatu pelayanan tidak memuaskan;

- 3) Keamanan, yaitu pelayanan publik dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum, dalam arti memberikan proses dan hasil;
- 4) Keterbukaan, dengan kata lain, prosedur, persyaratan, dan sebagainya yang berkaitan dengan proses pelayanan publik perlu dikomunikasikan secara terbuka kepada publik sedemikian rupa sehingga mudah dipahami dan diketahui;
- 5) Efisiensi, yaitu prosedur layanan hanya berkaitan pada hal-hal yang langsung dengan produk layanan umum yang diberikan dan juga dicegah adanya pengulangan kebutuhan persyaratan.
- 6) Ekonomis, yaitu berkaitan dengan tarif harus ditetapkan secara wajar, dan tidak menetapkan tarif tinggi yang tidak wajar, serta juga melihat kemampuan dan juga kondisi masyarakat untuk membayar layanan.
- 7) Keadilan yang merata, yaitu semua layanan dengan harus diberikan secara merata dan perlakuan yang adil.
- 8) Ketepatan waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat selesai dalam waktu yang sudah ditetapkan tanpa berlarut-larut lama.

Selain itu, pelayanan prima jika dilihat dari A4 menurut Daryanto dan

Setyobudi (2014:117), yaitu:

- 1) *Attitude*: Penting untuk diketahui bahwa sikap atau *attitude* merupakan faktor terpenting dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, dalam artian bersikap ramah, tersenyum, menyapa dengan tulus dan juga sopan;
- 2) *Attention*: Cara terbaik untuk mendapatkan perhatian konsumen yaitu dengan memahami keinginan dan keperluan pelanggan serta memberikan perhatian penuh kepada mereka;
- 3) *Action*: Tingkat ketanggapan yang tinggi terhadap keluhan konsumen diberikan oleh pegawai, begitu juga dengan akses fasilitas yang memadai, memberikan bantuan dengan tepat waktu;
- 4) *Anticipation*: Layanan yang menawarkan jawaban atau solusi atas masalah konsumen yang belum sepenuhnya memahami syarat-syarat yang harus dilengkapi serta tindakan apa yang akan dilakukan oleh pegawai jika berkas pelanggan tidak lengkap.

Berdasarkan pemaparan di atas, bahwasannya pelayanan publik mempunyai indikator-indikator, yang mana indikator-indikator ini dapat menjadi acuan penilaian bagi seseorang terhadap sebuah organisasi, apakah sebuah organisasi sudah melaksanakan pelayanan prima sesuai dengan indikator-indikator. Dalam penelitian ini, bahwasannya peneliti menggunakan indikator menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:117) yang terdiri dari empat indikator, di antaranya: *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Anticipation* (Antisipasi).

2.1.7 Prinsip Pelayanan Prima

Adapun prinsip-prinsip pelayanan prima menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (2003:3) diantaranya yaitu:

- 1) Kesederhanaan: tata cara pelayanan yang mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak bertele-tele;
- 2) Kejelasan: kekhususan biaya pelayanan publik dan cara pembayaran, satuan kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan pengaduan, kesulitan, dan konflik dalam penyelenggaraan pelayanan publik, persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- 3) Kepastian waktu: pelayanan publik dapat dilaksanakan dan diselesaikan dalam waktu yang sudah ditetapkan;
- 4) Akurasi, item yang disediakan oleh sektor publik diakses secara akurat, sesuai, dan sah;
- 5) Keamanan, proses pelayanan publik dan barang menciptakan rasa aman dan kepastian hukum;
- 6) Panggung jawab, penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik berada di bawah lingkup kepala penyelenggara pelayanan tersebut atau pejabat yang ditunjuk;
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, penyediaan sarana telekomunikasi dan teknologi informasi (telematika), sarana dan prasarana kerja yang memadai, perlengkapan kerja, dan penunjang lainnya;
- 8) Kemudahan akses, kemampuan untuk menggunakan telekomunikasi dan

teknologi informasi, serta pengaturan yang sesuai dengan fasilitas layanan yang dapat diakses oleh masyarakat umum;

- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, penyedia layanan harus patuh, menyenangkan, baik, dan jujur dalam memberikan layanan;
- 10) Kenyamanan, selain memiliki ruang tunggu yang ramah, bersih, lingkungan yang asri dan sehat, serta fasilitas penunjang pelayanan seperti parkir, toilet, mushola, dan lain-lain, lingkungan pelayanan juga harus tertata dan rapi.

Dalam pelaksanaan pelayanan prima, tentu penting untuk memperhatikan prinsip-prinsipnya. Tujuan dari prinsip-prinsip pelayanan prima ini untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, sebagai penerim ataupun pengguna layanan agar lebih berhasil dan sukses kedepannya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Istikomah, Deden Hadi Kushendra, Aep Saepudin, Asep Miftahuddin (2021)	Pelayanan Prima Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) di Kecamatan Regol Kota Bandung	Kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Temuan penelitian menunjukkan bahwa sikap, fokus perhatian, perilaku, penampilan luar, dan kewajiban sebagai penyedia layanan masih belum mendorong pelayanan yang prima. Di sisi lain, penyedia layanan sudah memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang baik.

2.	Anike Langi Bamba, Aco Dahrul Saharuddin, Andriani (2021)	Studi Tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa	Kualitatif-Deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> • Temuan analisis meliputi rincian kependudukan dan status kewarganegaraan Kabupaten Mamasa. Masyarakat mendapatkan prosedur pelayanan yang tidak sesuai dengan proses yang dijelaskan dalam standar pelayanan minimal, yang mengakibatkan pembuatan akta kelahiran yang sebagaimana mestinya di kantor menjadi salah. • Berbagai unsur, seperti kesejahteraan pegawai, keahlian, dan semangat kerja, mempengaruhi kemampuan Kantor Catatan Sipil Mamasa dalam memberikan pelayanan prima untuk pembuatan akta kelahiran. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada publik.
3.	Tri Wahyingsih, H.Syahrani, Enos Paselle (2020)	Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda	Kualitatif-Deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> • Didapati bahwa metode pelayanan sudah jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat umum; • Waktu penyelesaian dilakukan sesuai dengan persyaratan yang disepakati; • Pengeluaran-pengeluaran yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan Perpustakaan Kota Samarinda Gratis, termasuk biaya

				<p>pelayanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat masih merasa tidak nyaman selama proses pelayanan karena kurangnya sarana dan prasarana, terutama sarana dan prasarana penunjang; • Meskipun petugas telah memberikan pelayanan yang menyenangkan dan adil kepada masyarakat serta telah bekerja dengan disiplin dan tanggung jawab, namun masih terdapat kurangnya sumber daya manusia di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda, terlihat dari banyaknya petugas yang mengerjakan banyak pekerjaan sekaligus.
4.	Berlian Tyasotyningarum, Arsita Putri Winanti (2021)	Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kabupaten Trenggalek	Kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Implementasi PTSP di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah melaksanakan sesuai dengan SOP dan peraturan yang ada untuk pengelolaan pelayanan perizinan. • Atasan dan bawahan saling komunikasi terkait pelaksanaan, dan komunikasi dengan masyarakat juga sudah menyeluruh. • Pelayanan perizinan juga telah diatur sesuai SOP yang berlaku dalam hal waktu penyelesaian dan biaya. • Berbagai fasilitas lengkap juga tersedia sebagai penunjang

				kepuasan dan kenyamanan masyarakat pada Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
5.	WL Betaubun, PA Moento, RBA Pradana (2019)	<i>Community perception of the quality of administrative services on the Kelurahan Rimba Jaya office district of Merauke 2019</i>	Kualitatif-Deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> • Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Rimba Jaya Kabupaten Merauke dianalisis dengan menggunakan kriteria 5 dimensi yaitu dimensi berwujud, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi kepastian dan dimensi empati. • Sebagian besar tidak memuaskan hanya ketika karyawan terbuka dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.
6.	Karol Teovani Lodan (2022)	Pengalaman Penerapan Layanan Administratif di Kecamatan Galang Kota Batam	Kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Berdasarkan hasil penelitian, beberapa upaya telah dilakukan untuk memenuhi persyaratan layanan masyarakat di pulau-pulau, termasuk bekerja dengan kelurahan, bermitra dengan pekerja pompong, menawarkan perumahan dinas, dan mengintegrasikan layanan administrasi saat ini. • Sesuai dengan gagasan untuk menegakkan hak masyarakat atas pelayanan yang sebesar-besarnya, maka digunakan pola pelayanan yang fleksibel.

7.	Dida Rahmadanik, Shafira ayu Permatasari (2021)	Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk	Kualitatif-Deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> • Dalam hal keterbukaan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, persamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban, Mal Layanan Umum Nganjuk dapat berfungsi dengan lancar, disertai dengan pemikiran positif dari pelayanan publik dan wisatawan sebagai pelanggan. • Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk, khususnya infrastruktur pendukung, masih perlu ditingkatkan.
8.	Mellynda Tricahyanti, Meirinawati (2019)	Pelayanan Prima Gerai Surat Izin Mengemudi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Studi Kasus Perpanjangan SIM dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor)	Kualitatif-Deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> • Di gerai SIM SAMSAT Terminal Plus Kertajaya Mojokerto sudah melaksanakan pelayanan prima. • Pada indikator sikap dan indikator perilaku dapat dikatakan cukup baik, tetapi masih didapati kekurangan dalam pelaksanaannya. • Lalu pada indikator perhatian dalam pelaksanaannya sudah dilaksanakan dengan baik, seperti memperhatikan masyarakat dan tanggung jawab akan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan, memperhatikan fasilitas yang ada juga menjadi salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan.

				<ul style="list-style-type: none"> • Gerai Samsat SIM Terminal Plus Kertajaya Mojokerto masih menggunakan sistem pelayanan manual, dan kurang dikenal masyarakat karena kurangnya sosialisasi.
--	--	--	--	---

Penelitian pertama yang dilaksanakan oleh Istikomah, Deden Hadi Kushendra, Aep Saepudin, Asep Miftahuddin (2021), dalam jurnal *ideas*, Vol.7 (3), E-ISSN 2656-940x, berjudul Pelayanan Prima Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) di Kecamatan Regol Kota Bandung. Metode yang dipakai ialah kualitatif. Hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa sikap, fokus perhatian, perilaku, penampilan luar, dan kewajiban sebagai penyedia layanan masih belum mendorong pelayanan yang prima. Di sisi lain, penyedia layanan sudah memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang baik.

Penelitian kedua yang dilaksanakan oleh Anike Langi Bamba, Aco Dahrul Saharuddin, Andriani (2021), dalam jurnal *pegguruang*, Vol. 3 (2), E-ISSN 2686-3472, berjudul Studi Tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa. Metode yang dipakai ialah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian yang didapatkan meliputi rincian kependudukan dan status kewarganegaraan Kabupaten Mamasa. Masyarakat mendapatkan prosedur pelayanan yang tidak sesuai dengan proses yang dijelaskan dalam standar pelayanan minimal, yang mengakibatkan pembuatan akta kelahiran yang

sebagaimana mestinya di kantor menjadi salah. Berbagai unsur, seperti kesejahteraan pegawai, keahlian, dan semangat kerja, mempengaruhi kemampuan Kantor Catatan Sipil Mamasa dalam memberikan pelayanan prima untuk pembuatan akta kelahiran. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada publik.

Penelitian ketiga yang dilaksanakan oleh Tri Wahyuningih, H.Syahrani, Enos Paselle (2020), dalam jurnal administrasi publik, Vol. 8 (1), ISSN 2541-674x, berjudul Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda. Metode yang dipakai ialah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa metode pelayanan sudah jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat umum; waktu penyelesaian dilakukan sesuai dengan persyaratan yang disepakati; pengeluaran-pengeluaran yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan Perpustakaan Kota Samarinda gratis, termasuk biaya pelayanan; masyarakat masih merasa tidak nyaman selama proses pelayanan karena kurangnya sarana dan prasarana, terutama sarana dan prasarana penunjang; meskipun petugas telah memberikan pelayanan yang menyenangkan dan adil kepada masyarakat serta telah bekerja dengan disiplin dan tanggung jawab, namun masih terdapat kurangnya sumber daya manusia di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda, terlihat dari banyaknya petugas yang mengerjakan banyak pekerjaan sekaligus.

Penelitian keempat dilaksanakan oleh Berlian Tyasotyningarum, Arsita Putri Winanti (2021), dalam jurnal Mediansosian, Vol. 5 (2), berjudul Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Mewujudkan Pelayanan

Prima Di Kabupaten Trenggalek. Metode yang dipakai ialah kualitatif. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa Implementasi PTSP di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah melaksanakan sesuai dengan SOP dan peraturan yang ada untuk pengelolaan pelayanan perizinan. Selain itu, atasan dan bawahan saling komunikasi terkait pelaksanaan, dan komunikasi dengan masyarakat juga sudah menyeluruh. Pelayanan perizinan juga telah diatur sesuai SOP yang berlaku dalam hal waktu penyelesaian dan biaya. Berbagai fasilitas lengkap juga tersedia sebagai penunjang kepuasan dan kenyamanan masyarakat pada Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu..

Penelitian kelima dilaksanakan oleh WL Betaubun, PA Moento, RBA Pradana (2019), dalam jurnal *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, Vol. 343 (1) berjudul *Community perception of the quality of administrative services on the Kelurahan Rimba Jaya office district of Merauke 2019*. Metode yang dipakai ialah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian yang didapatkan, bahwa beberapa hal sebagai berikut, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Rimba Jaya Kabupaten Merauke dianalisis dengan menggunakan kriteria 5 dimensi yaitu dimensi berwujud, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi kepastian dan dimensi empati (empathy). Sebagian besar tidak memuaskan hanya ketika karyawan terbuka dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

Penelitian keenam dilaksanakan oleh Karol Teovani Lodan (2022), dalam jurnal *Dialektika Publik*, Vol. 6 (1), ISSN 2337-8379/2615-1049,

berjudul *Pengalaman Penerapan Layanan Administratif di Kecamatan Galang Kota Batam*. Metode yang dipakai ialah kualitatif. Hasil penelitian yang didapatkan, bahwa beberapa upaya telah dilakukan untuk memenuhi persyaratan layanan masyarakat di pulau-pulau, termasuk bekerja dengan kelurahan, bermitra dengan pekerja pompong, menawarkan perumahan dinas, dan mengintegrasikan layanan administrasi saat ini. Sesuai dengan gagasan untuk menegakkan hak masyarakat atas pelayanan yang sebesar-besarnya, maka digunakan pola pelayanan yang fleksibel.

Penelitian ketujuh dilaksanakan oleh Dida Rahmadanik, Shafira ayu Permatasari (2021), berjudul *Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk*. Metode yang dipakai ialah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa dalam hal keterbukaan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, persamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban, Mal Layanan Umum Nganjuk dapat berfungsi dengan lancar, disertai dengan pemikiran positif dari pelayanan publik dan wisatawan sebagai pelanggan. Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk, khususnya infrastruktur pendukung, masih perlu ditingkatkan.

Penelitian kedelapan dilaksanakan oleh Mellynda Trichayanti, Meirinawati (2019), dalam jurnal *Publika*, Vol. 7 (5), berjudul *Pelayanan Prima Gerai Surat Izin Mengemudi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Studi Kasus Perpanjangan SIM dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor)*. Metode yang dipakai ialah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa di gerai SIM SAMSAT

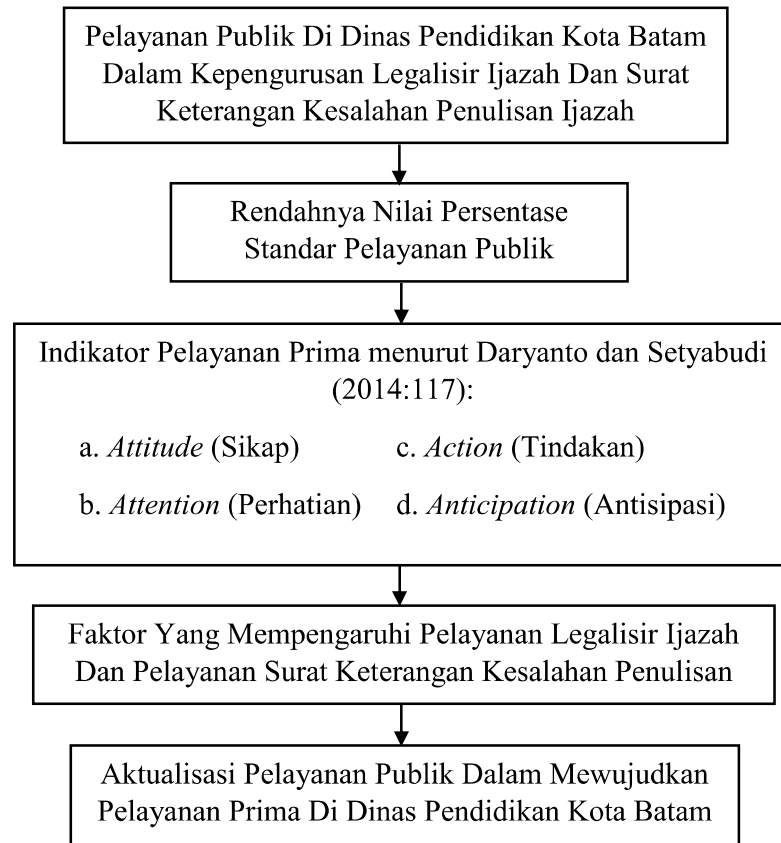
Terminal Plus Kertajaya Mojokerto sudah melaksanakan pelayanan prima. •

Pada indikator sikap dan indikator perilaku dapat dikatakan cukup baik, tetapi masih didapati kekurangan dalam pelaksanaannya, lalu pada indikator perhatian dalam pelaksanaannya sudah dilaksanakan dengan baik, seperti memperhatikan masyarakat dan tanggung jawab akan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan, memperhatikan fasilitas yang ada juga menjadi salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan. Gerai Samsat SIM Terminal Plus Kertajaya Mojokerto masih menggunakan sistem pelayanan manual, dan kurang dikenal masyarakat karena kurangnya sosialisasi.

Dari beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain di atas, bahwasannya masih terdapat beberapa kekurangan di tempat penelitian masing-masing. Ditemui kekurangan dari penelitian-penelitian di atas mulai dari sikap pegawai yang belum bisa mendukung pelayanan prima, prosedur pelayanan yang belum jelas, sarana dan prasarana belum memadai, hingga sistem pelayanan masih manual.

Dalam penelitian ini yang membedakan dengan penelitian di atas, bahwasannya peneliti menggunakan indikator menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:117), dan tempat penelitian yang berbeda yaitu di Dinas Pendidikan Kota Batam.

2.3 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Menurut Walidin, Saifullah, & Tabrani (2015:77) dalam (Fadli, 2021) Penelitian kualitatif merupakan suatu metode menganalisis fenomena manusia atau sosial di lingkungan alam dengan menciptakan gambaran yang komprehensif dan kompleks yang dapat disajikan dalam kata-kata, melaporkan rincian yang dikumpulkan dari informan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara, observasi lapangan, dan mendokumentasikan temuan. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan dari observasi dan wawancara dengan informan untuk penelitian ini akan disajikan sebagai teks yang dikumpulkan berdasarkan persetujuan mereka untuk memberikan informasi yang diperlukan, terkait pelayanan pendidikan yang dinilai dari indikator-indikator pelayanan prima, yang terdiri dari: Attitude (Sikap), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), dan Anticipation (Antisipasi).

3.2 Sifat Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), pendekatan penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian dimana metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel bebas, baik pada satu atau lebih variabel (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas), tetapi tanpa membandingkan variabel itu

sendiri dan melihat untuk hubungannya dengan variabel lain (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini, menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif, maka dari itu peneliti memberikan gambaran tentang hubungan antara variabel dan menafsirkan objek sesuai dengan fakta di lapangan. Peneliti mengkaji tidak hanya variabel, tetapi juga situasi sosial secara keseluruhan dari berbagai perspektif, seperti pelaku, dan aktivitas yang akan saling bersinergi. Sebagai bagian dari penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan mengenai aktualisasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima di Dinas Pendidikan Kota Batam dengan melihat dari beberapa poin penting yaitu dari sikap pegawainya dalam memberikan pelayanan, perhatiannya terhadap pengguna layanan, tindakan pegawainya, dan antisipasi terhadap solusi maupun masalah dari pengguna layanan.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Dinas Pendidikan Pendidikan Jl. Pramuka, Sungai Harapan, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau, menjadi pilihan penulis untuk melakukan penelitian.

3.3.2 Periode Penelitian

Periode penelitian yang dilakukan oleh peneliti dihitung mulai dari tanggal pemberian izin penelitian untuk jangka waktu kurang lebih 5 bulan. Untuk lebih rinci, periode penelitian bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Periode Penelitian

No	Kegiatan	Bulan															
		September 2022			Oktober 2022			November 2022			Desember 2022			Januari 2022			
1	Studi Pustaka	■	■	■	■												
2	Penyusunan Proposal	■	■	■	■	■											
3	Pengumpulan Data					■	■	■	■	■	■	■					
4	Analisis Hasil Penelitian												■	■	■	■	■
5	Penyusunan Laporan												■	■	■	■	■
6	Penyerahan																■

3.4 Sumber Data

Ada dua macam data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder, yang diuraikan sebagai berikut:

3.4.1 Data Primer

Sumber data primer, menurut Sugiyono (2009) yaitu memberikan data langsung kepada pengumpul data. Data yang dikumpulkan dari wawancara dan observasi lapangan dengan pegawai Dinas Pendidikan Kota Batam yang berjumlah 4 pegawai menjadi sumber data primer dalam penelitian ini.

3.4.2 Data Sekunder

Sugiyono (2009) mendefinisikan data sekunder sebagai sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti dokumen-dokumen ataupun melalui orang lain. Penelitian ini mengumpulkan data sekunder melalui artikel, jurnal, dan website yang relevan dengan penelitian

yang dilakukan yaitu aktualisasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima di Dinas Pendidikan Kota Batam.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data, sehingga teknik pengumpulan data merupakan langkah kunci dalam penelitian, menurut Sugiyono (2019). Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan beberapa metode, antara lain:

3.5.1 Wawancara

Dalam Sugiyono (2019), Esterberg menjelaskan bahwa wawancara adalah pertemuan antara dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab untuk membangun makna. Sepanjang proses wawancara, peneliti akan mengarahkan pembicaraan sesuai dengan fokus masalah yang akan dipecahkan.

Berikut daftar informan yang diwawancarai oleh peneliti:

Tabel 3.2 Daftar Informan

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar	1
2.	Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama	1
3.	Staf Bidang Pelayanan Sekolah Dasar	1
4.	Staf Bidang Pelayanan Sekolah Menengah Pertama	1
5.	Masyarakat	5

3.5.2 Observasi

Sugiyono (2018:229) berpendapat bahwa observasi memiliki karakteristik tertentu jika dibandingkan dengan metode pengumpulan data lainnya. Data observasi dalam penelitian ini dikumpulkan berdasarkan persepsi peneliti sendiri tentang apa yang terjadi di lokasi penelitian melalui pendengaran dan pengamatan. Dinas Pendidikan Kota Batam sebagai tempat yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data observasi.

3.5.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019), dokumentasi ialah rekaman kejadian masa lalu. Dokumen dapat berbentuk foto, teks ataupun karya monumental yang dibuat oleh seseorang. Dalam proses penelitian, dokumentasi diperoleh dengan mempelajari semua data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Pendokumentasian dilakukan pada topik yang berkaitan dengan penelitian tentang aktualisasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima di dinas pendidikan Kota Batam. Untuk mengumpulkan informasi data juga, peneliti menggunakan beberapa sumber literasi seperti situs web maupun jurnal penelitian sebelumnya dengan isu penelitian serupa.

3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Sebagaimana yang dikatakan oleh Nurcahyo & Khasanah (2016: 5), definisi operasional variabel penelitian mengacu pada yang mendefinisikan konsep dengan menggambarkan perilaku yang dapat diamati dan diuji dan ditentukan oleh orang lain atau dengan menggambarkan karakteristik yang dapat diamati dari apapun yang didefinisikan. Definisi operasional variabel penelitian dapat digunakan untuk

menentukan, menilai, atau mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian, maka dari itu definisi operasional sangat penting dalam melakukan penelitian. Variabel yang dibahas didefinisikan secara operasional dalam penelitian ini ialah aktualisasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima di Dinas Pendidikan Kota Batam.

3.7 Metode Analisis Data

Metode analisis data menurut Sugiyono (2005) digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data penelitian ini, yang mengikuti tahapan sebagai berikut:

1) Reduksi Data (*data reduction*)

Suatu proses yang meringkas aktivitas, mengeluarkan data dari lapangan karena jumlahnya yang sangat banyak, mencari item-item yang relevan, dan menentukan substansi dalam data yang ditemukan. Untuk penelitian ini, peneliti akan melakukan pemeriksaan mendalam untuk mendapatkan data yang akurat dan terpercaya.

2) Penyajian Data

Pada titik ini, data dapat ditampilkan dalam berbagai cara, termasuk tabel, grafik, dan bagan. Tujuan penguraian data ini adalah untuk membantu peneliti menemukan masalah saat ini dan memutuskan apa yang selanjutnya harus dilakukan.

3) Penarikan Kesimpulan

Peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai permasalahan yang telah diteliti setelah menyelesaikan langkah-langkah sebelumnya. Peneliti dapat lebih cepat mengungkap solusi masalah saat ini dan

mengembangkan kesimpulan dengan melakukannya dengan menggunakan data studi.