

**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

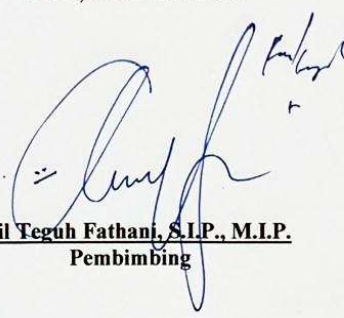
**AKTUALISASI PELAYANAN PUBLIK  
DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI  
DINAS PENDIDIKAN KOTA BATAM**

**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
<b>HALAMAN SAMBUNG</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	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
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
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
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>86</b>
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
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	31
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Batam.....	41
<b>Gambar 4.2</b> <i>Standing Banner Core Value</i> ASN .....	51
<b>Gambar 4.3</b> Konter Pelayanan.....	64
<b>Gambar 4.4</b> Tempat Parkir .....	65
<b>Gambar 4.5</b> Ruang Tunggu .....	66
<b>Gambar 4.6</b> Kotak Saran .....	67
<b>Gambar 4.7</b> Toilet Umum.....	67
<b>Gambar 4.8</b> Tempat Wudhu .....	68

## DAFTAR TABEL

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