

## **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 di tetapkan secara wajar, dan tidak menetapkan tarif tinggi yang tidak kewajaran, 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 di tetapkan 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"> <li>• 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.</li> </ul>

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"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>
3.	Tri Wahyingsih, H.Syahrani, Enos Paselle (2020)	Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda	Kualitatif-Deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Didapati bahwa metode pelayanan sudah jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat umum;</li> <li>• Waktu penyelesaian dilakukan sesuai dengan persyaratan yang disepakati;</li> <li>• Pengeluaran-pengeluaran yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan Perpustakaan Kota Samarinda Gratis, termasuk biaya</li> </ul>

				<p>pelayanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat masih merasa tidak nyaman selama proses pelayanan karena kurangnya sarana dan prasarana, terutama sarana dan prasarana penunjang;</li> <li>• 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.</li> </ul>
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"> <li>• Implementasi PTSP di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah melaksanakan sesuai dengan SOP dan peraturan yang ada untuk pengelolaan pelayanan perizinan.</li> <li>• Atasan dan bawahan saling komunikasi terkait pelaksanaan, dan komunikasi dengan masyarakat juga sudah menyeluruh.</li> <li>• Pelayanan perizinan juga telah diatur sesuai SOP yang berlaku dalam hal waktu penyelesaian dan biaya.</li> <li>• Berbagai fasilitas lengkap juga tersedia sebagai penunjang</li> </ul>

				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"> <li>• 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.</li> <li>• Sebagian besar tidak memuaskan hanya ketika karyawan terbuka dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.</li> </ul>
6.	Karol Teovani Lodan (2022)	Pengalaman Penerapan Layanan Administratif di Kecamatan Galang Kota Batam	Kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Sesuai dengan gagasan untuk menegakkan hak masyarakat atas pelayanan yang sebesar-besarnya, maka digunakan pola pelayanan yang fleksibel.</li> </ul>

7.	Dida Rahmadanik, Shafira ayu Permatasari (2021)	Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk	Kualitatif-Deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk, khususnya infrastruktur pendukung, masih perlu ditingkatkan.</li> </ul>
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"> <li>• Di gerai SIM SAMSAT Terminal Plus Kertajaya Mojokerto sudah melaksanakan pelayanan prima.</li> <li>• Pada indikator sikap dan indikator perilaku dapat dikatakan cukup baik, tetapi masih didapati kekurangan dalam pelaksanaannya.</li> <li>• 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.</li> </ul>

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

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 Wahyuningasih, 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 Tyasotyanningarum, 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 Tricahyanti, 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