

**PENYELENGGARAN PELAYANAN
PUBLIK DALAM MEMBANGUN PELAYANAN
PRIMA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Nailil Izza Af Korina
191010031**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENYELENGGARAN PELAYANAN
PUBLIK DALAM MEMBANGUN PELAYANAN
PRIMA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana



Oleh
Nailil Izza Af Korina
191010031

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nailil Izza Af Korina

NPM : 191010031

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Membangun Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di 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, 22 Juli 2022



Nailil Izza Af Korina

191010031

**PENYELENGGARAN PELAYANAN
PUBLIK DALAM MEMBANGUN PELAYANAN
PRIMA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL DI KOTA BATAM**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
memenuhi gelar sarjana

Oleh
Nailil Izza Af Korina
191010031

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini

Batam, 22 Juli 2022



Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP, M.AP
Pembimbing



ABSTRAK

Peranan pemerintah banyak mengalami perubahan, sesuai dinamika masyarakat dan tuntutan terhadap pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Jenis penelitian ialah menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data penelitian ini adalah melalui wawancara, observasi dan studi pustaka/dokumentasi. Fokus penelitian ini dilihat dari empat konsep pelayanan prima A4 yaitu : Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*) dan Antisipasi (*Anticipation*) (Daryanto & Setyabudi, 2014:118). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Batam sudah baik pada faktor Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), dan Antisipasi (*Anticipation*). Tetapi terdapat sedikit kendala pada faktor Tindakan (*Action*) karena kurang memadainya alat bantu pelayanan, sarana dan prasana. Saran yang diberikan penulis yaitu pengadaan alat bantu pelayanan seperti komputer, printer, scanner dan lainnya, ruang tunggu dibuat dalam bentuk bangunan tetap agar dalam memberikan pelayanan dapat merasakan kenyamanan, lokasi parkir harus memiliki lahan sendiri tidak menggunakan bahu jalan.

Kata Kunci: Disdukcapil, Pelayanan Publik, Pelayanan Prima,

ABSTRACT

The role of the government has undergone many changes, according to the dynamics of society and the demands of the government. The purpose of this study was to analyze the Implementation of Excellent Service at the Department of Population and Civil Registration of Batam City. This type of research is using descriptive research with a qualitative approach. The method of collecting data in this research is through interviews, observations and literature/documentation studies. The focus of this research is seen from four A4 prime service concepts, namely: Attitude, Attention, Action and Anticipation (Daryanto & Setyabudi, 2014:118). The results showed that the services provided by the Disdukcapil of Batam City were good in terms of Attitude, Attention, and Anticipation. However, there are a few obstacles to the Action factor due to the inadequate service tools, facilities and infrastructure. The advice given by the author is the procurement of service tools such as computers, printers, scanners and others, the waiting room is made in the form of a permanent building so that in providing services you can feel comfortable, the parking location must have its own land not using the shoulder of the road.

Keyword: *Department of Population and Civil Registry. ,Public Service, Service Excellent.*

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. Ibu Dr. Nur Elvi Husda, S.Kom., M.Si Selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
4. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP Selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Dosen Akademik pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
5. Bapak dan ibu dosen pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
6. Kepada kedua orangtua, adik-adik yang telah memberikan doa, dukungan secara moril dan materil dan semangat kepada penulis;
7. Kepada Ali Akbar Darmendra selaku sahabat yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan untuk tidak putus asa;
8. Kepada Sahar bin Bahari selaku teman satu penelitian yang telah membantu dalam proses penelitian;
9. Teman-teman mahasiswa/i angkatan 18 Administrasi Negara Universitas Putera Batam yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis;
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Batam, 22 Juli 2022

Nailil Izza Af Korina

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	ix
DAFTAR TABEL	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kerangka Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	8
2.1.2 Jenis Pelayanan Publik	10
2.1.3 Asas-asas Pelayanan Publik.....	12
2.1.4 Standar Pelayanan Publik	14
2.1.5 Pelayanan Prima.....	16
2.1.6 Jenis-Jenis Pelayanan Prima	18
2.1.6 Standar Kualitas Pelayanan Prima	19
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Berpikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Fokus Penelitian	29
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	30
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	30
3.3.2 Periode Penelitian	30

3.4 Sumber Data.....	31
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6 Metode Analisis Data	33
3.7 Keabsahan Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam	36
4.1.2 Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.....	50
4.2 Pembahasan.....	69
4.2.1 Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Simpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	82
Lampiran 1 : Pendukung Penelitian.....	82
Lampiran 2 : Daftar Riwayat Hidup	85
Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian.....	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	28
Gambar 3. 1 Komponen Dalam Analisis Data (Interactive Model).....	34
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	37
Gambar 4. 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4. 3 Standing Banner Budaya Kerja.....	52
Gambar 4. 4 Kotak Saran.....	59
Gambar 4. 5 Toilet Umum.....	60
Gambar 4. 6 Toilet Disabilitas	60
Gambar 4. 7 Ruang Tunggu.....	61
Gambar 4. 8 Lokasi Parkir.....	61
Gambar 4. 9 Ruang Informasi.....	62
Gambar 4. 10 Tata Tertib Pelayanan.....	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	30
Tabel 3. 2 Informan Penelitian	31
Tabel 4. 1 Sumber Daya Manusia	42
Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan status kepegawaian	43
Tabel 4. 3 Jumlah Pegawai Berdasarkan jenjang pendidikan.....	44
Tabel 4. 4 Data Sarana dan Prasarana	45
Tabel 4. 5 SOP pelayanan pembuatan KTP-el	47
Tabel 4. 6 SOP kehilangan KTP-el.....	48
Tabel 4. 7 SOP Akta Perkawinan.....	48
Tabel 4. 8 SOP Akta Kelahiran.....	49



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan bernegara, pada dasarnya setiap warga negara memiliki kewajiban untuk mendapatkan Pelayanan Publik, dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yaitu dalam rangka mewujudkan segala hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara, tercantum dalam Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 tahun 2009 yaitu Pelayanan Publik ialah segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pembinaan, bimbingan, pengaturan, jasa, barang dan lainnya yang akan dilaksanakan sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang mana mengacu kepada Undang-Undang yang ada.

Istilah dari pelayanan terbagi menjadi dua yaitu adanya pengabdian dan mengayomi, arti dari adanya pengabdian itu sendiri ialah seorang administrator mementingkan kepentingan umum dan mengayomi masyarakat umum. Seorang administrator tidak akan melakukan kepentingan pribadi diatas kepentingan umum yang mana hal tersebut sebagai cerminan bahwasannya pelayanan publik telah terlaksana dengan baik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu prosedur pelayanan, syarat pelayanan, kemampuan petugas dalam melayani, kecepatan pelayanan, keadilan dalam mendapatkan pelayanan dan juga kepastian jadwal maupun biaya dalam

meningkatkan pelayanan publik.

Pemerintah selaku pihak yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk menciptakan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur dalam keberhasilan suatu pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pengelola penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga segala bentuk pelayanan publik harus selalu difokuskan kepada masyarakat agar kualitas, profesional, efektif dan efisien, transparan, tepat waktu, responsif dan juga adaptif dapat tercapai.

Secara teoritis, ada 3 fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan, yang artinya pemerintah tidak boleh memberikan pelayanan secara diskriminatif yang memandang status sosial, agama dan golongan. Pelayanan-pelayanan tersebut harus diberikan sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku (Hardiyansyah, 2018:21). Sebuah pelayanan yang diberikan dengan baik merupakan idaman semua masyarakat, maka agar adanya penyelenggaraan pelayanan yang baik tersebut perlu adanya pemberian pelayanan dengan menerapkan pelayanan yang prima.

Pelayanan prima itu sendiri ialah suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan kualitas yang terbaik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang mana telah sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Dengan menerapkan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan standar

pelayanan yang sesuai yaitu cepat, tepat, murah, akurat dan ramah. Peranan dari pemerintah banyak mengalami perubahan yang mana sesuai dengan dinamika masyarakat yang berkembang pada saat ini dan juga tuntutan terhadap pemerintah. Tuntutan tersebut berupa peningkatan pelayanan di berbagai bidang termasuk didalamnya yaitu pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil, karena setiap manusia pasti akan mengalami banyak berbagai peristiwa penting di dalam hidupnya seperti adanya peristiwa kelahiran, kematian, perkawinan serta peristiwa lainnya.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batam adalah penyelenggara dari pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil pada bagian pelayanan administrasi kependudukan, yang mana masyarakat sering melakukan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran dan lainnya, dokumen tersebut sangat penting sebagai jaminan identitas sebagai warga dan hak sipil-sipilnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilakukan menjadi isu yang sangat penting untuk diperhatikan. Ada beberapa garis besar yang selalu dibicarakan mengenai pelayanan publik yaitu lambannya suatu proses dalam administrasi, dan juga dianggap berbelit-belit sehingga menimbulkan dampak negatif dengan adanya calo untuk membantu dalam mengurus administrasi tersebut dengan biaya yang sudah ditentukan. Namun tidak bisa dipungkiri pula bahwasannya kinerja pelayanan publik yang telah diberikan mengalami banyak inovasi dan cenderung membaik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, tetapi pelayanan prima masih belum berjalan dengan optimal hal

tersebut terlihat dari hasil peninjauan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau dalam hal pelayanan administrasi kependudukan masih belum maksimal dalam pelaksanaannya, pada loket-loket pelayanan masih terjadi kerumunan, dan juga minimnya fasilitas untuk ruang tunggu yang nyaman serta memadai bagi masyarakat, yang mana seharusnya ruang tunggu merupakan kebutuhan maka lebih baik jika dibuatkan secara permanen (Ombudsman RI, 2020).

Hasil temuan lainnya ialah sidak yang dilakukan oleh Walikota Batam di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah Sekupang, yang mana dalam sidak tersebut terlihat ratusan masyarakat memadati kantor Disdukcapil yang mana hal tersebut menimbulkan kerumunan, dan banyak masyarakat yang sudah datang ke kantor Disdukcapil namun tidak kebagian antrean sehingga harus datang lagi keesokan harinya. Kebanyakan dari masyarakat berdatangan ke Kantor Disdukcapil dikarenakan KTP yang masih belum tercetak lantaran keterbatasan pasokan blanko (Lumbantobing, 2020). Lalu kasus lainnya yaitu laporan masyarakat yang disampaikan kepada Walikota Batam yaitu lambatnya proses layanan pengurusan administrasi kependudukan di Disdukcapil Batam terkait pengurusan e-KTP, yang mana lambatnya proses pembuatan tersebut dengan alasan blanko kosong atau belum siap (Lumbantobing, 2021).

Maka dari pada itu sesuai dengan permasalahan yang ada, pelaksanaan dilapangan sangat bertolak belakang dengan teori Pelayanan Prima, yang mana pada pelayanan prima sangat mengutamakan kesederhanaan dalam proses pelayanan, ketetapan waktu pelayanan yang sesuai, aman, adanya keterbukaan dalam pelayanan, efisien dan juga adanya keadilan dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat sehingga kepuasan dari masyarakat tersebut sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan

Berdasarkan penelitian terdahulu yang masih berkaitan dengan topik permasalahan yang sama ialah dalam Jurnal Enggar, Syahrani dan Rosa (2019) bahwasannya pelayanan prima dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kecamatan Palaran Kota Samarinda, jika ditinjau dari segi prosedur sangat kurang baik dikarenakan kurang transparannya para pegawai dalam proses pembuatan KTP, namun dalam proses syarat dan prosedur yang diberikan cukup jelas untuk dimengerti. Masalah lainnya juga yaitu dalam proses waktu pembuatan yang mana tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Jika ditinjau dalam segi keamanan pelayanan sudah cukup memuaskan dikarenakan telah memiliki kekuatan hukum yang mana telah disahkan oleh pejabat daerah. Dalam segi keterbukaan informasi juga cukup baik karena masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai pembuatan KTP, dalam pemberian layanan sudah baik pula karena tidak diskriminasi, dan ada pula faktor pelayanan yang kurang lainnya ialah sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang masing sering terjadi gangguan dan pemadaman listrik (Nilova et al., 2019).

Banyaknya masalah yang terjadi dari tahun ketahun dengan topik yang sama telah terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disetiap daerah membuat masyarakat tidak puas dan kurang simpatik terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pejabat yang ada didaerah. Perlu adanya pembenahan yang dilakukan oleh dinas terkait mengenai permasalahan-permasalahan yang ada

dalam menyelenggarakan pelayanan, agar dalam penyelenggaraan pelayanan publik tercipta sebuah pelayanan yang prima sesuai harapan masyarakat. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Membangun Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian penjelasan di Latar Belakang yang telah di paparkan penulis maka yang akan menjadi Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah penyelenggaraan Pelayanan Prima yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Penyelenggaraan Pelayanan Prima yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam

1.4 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Memperkaya keilmuan peneliti mengenai Pelayanan Prima;
- 2) Melihat realita pelaksanaan pelayanan prima di lapangan.

b. Bagi Instansi DISDUKCAPIL

- 1) Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi instansi terkait dalam penyelenggaraan pelayanan prima kepada masyarakat;
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam membuat

inovasi pada pelayanan prima agar dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Bagi Masyarakat

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literasi bagi masyarakat yang ingin mengetahui penyelenggaraan pelayanan prima;
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi kepada masyarakat mengenai teori pelayanan prima.

d. Manfaat Akademis

- 1) Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi bahan informasi serta bahan pengembangan akademis mengenai pelayanan yang baik, sesuai dengan standar pelayanan untuk membangun pelayanan prima agar terciptanya perbaikan kedepannya;
- 2) Dari hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengembangan dalam keilmuan Administrasi pada umumnya dan pada khususnya mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam membangun Pelayanan Prima;
- 3) Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pada hakikatnya pada suatu Negara memiliki fungsi yaitu sebagai fungsi pelayanan, fungsi tersebut menyangkut semua kehidupan masyarakat, bangsa dan negara yang mana pelaksanaannya dilakukan oleh aparatur pemerintah yang telah diberikan tanggung jawab atas bidang-bidang tertentu. Secara etimologis, pelayanan yang mana berasal dari kata layan yang bermakna membantu menyiapkan atau mengurus apa apa yang perlu disiapkan, sedangkan pelayanan dapat dimaknai sebagai cara melayani yang mana berhubungan dengan jual beli barang atau jasa (Hardiyansyah, 2018:15).

Pada dasarnya pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang mana pada proses tersebut berlangsung secara terus menerus yang diberikan kepada seluruh masyarakat. Menurut Moenir, pelayanan merupakan sebuah proses dalam memenuhi kebutuhan yang mana aktivitasnya dilakukan oleh orang lain sebagai perantara secara langsung (Mursyidah & Choiriyah, 2020:15).

Berdasarkan dari Undang-undang No 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik ialah segala macam kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, penyedia fasilitas, jasa maupun barang dan yang lainnya yang mana dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai undang-undang yang ada.

Berdasarkan Keputusan MENPAN No 63 tahun 2003, pelayanan umum ialah segala macam pelayanan yang ada di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, sebagai cara untuk memenuhi dari apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat maupun dalam upaya untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan yang ada.

Sedangkan Pelayanan Publik menurut Lembaga Administrasi Negara adalah suatu bentuk dari pelayanan yang tujuannya ialah sebagai pemenuhan dari kepentingan masyarakat, yang mana dilakukan oleh organisasi non profit. Maka adanya pelayanan publik juga merupakan pemenuhan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai tanggungjawab pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Lembaga Administrasi Negara, Pelayanan Publik memiliki karakteristik yaitu:

- a) Memiliki dasar hukum yang jelas dalam proses penyelenggaraan;
- b) Memiliki sejumlah kelompok kepentingan, termasuk didalamnya ialah kelompok sasaran yang telah ditargetkan;
- c) Adanya tujuan sosial;
- d) Harus akuntabel kepada publik;
- e) Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang mana perlu adanya kelugasan dan dijadikan sasaran isu politik (Kurniasih & Widowati, 2016).

Maka daripada itu dapat disimpulkan bahwasannya Pelayanan Publik merupakan segala bentuk pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah pusat

maupun daerah kepada masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan maupun kepentingan masyarakat yang diberikan dari pemerintah pusat maupun daerah dan dilaksanakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2.1.2 Jenis Pelayanan Publik

Sebuah pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh para birokrat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat yaitu seperti pembuatan KTP, Akta Kelahiran, AKta Nikah dan lainnya. Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor. 63/KEP/ M. PAN/7/ 2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik membagi tiga kelompok jenis pelayanan publik yaitu :

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif ialah pelayanan yang diberikan dan disediakan dalam berbagai bentuk dokumen, yang mana dokumen tersebut diperlukan untuk keperluan publik. Bentuk dari pelayanan administrative seperti Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan lain sebagainya.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai jenis barang yang kemudian barang tersebut dijadikan sebagai barang publik, yang dikatakan barang publik itu seperti penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih dan penyediaan jaringan telepon.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis jasa yang akan dibutuhkan oleh publik, seperti jasa pos, jalan dan trotoar, pemeliharaan kesehatan, penyediaan transportasi, penyediaan pendidikan dan lain sebagainya.

Sedangkan jika menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), membagi bentuk pelayanan publik menjadi beberapa jenis yaitu:

- 1) Pelayanan Pemerintahan, merupakan pelayanan kepada masyarakat yang mana tugas-tugasnya sangat umum yang dilakukan oleh pemerintahan, seperti pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga, Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Pajak Daerah, Imigrasi dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Pembangunan, yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang fasilitas masyarakat dalam melakukan aktifitas sehari-hari, misalnya penyediaan jalan, penyediaan jembatan, penyediaan pelabuhan dan lain sebagainya.
- 3) Pelayanan Utilitas yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berkaitan dengan utilitas, seperti penyediaan listrik, penyediaan air bersih, penyediaan jaringan telepon dan lainnya.
- 4) Pelayanan Sandang Pangan merupakan jenis pelayanan yang dilakukan dengan menyediakan bahan-bahan pokok untuk masyarakat, seperti penyediaan beras, penyediaan minyak, penyediaan gas dan lainnya.
- 5) Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang jika dilihat dari sifat lebih di fokuskan kepada kegiatan-

kegiatan sosial, seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, ketenagakerjaan dan lain sebagainya.

2.1.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hal terpenting dalam kehidupan masyarakat sebagai warga negara. Maka dari pada itu perlu adanya pengembangan disetiap waktunya agar perkembangan pelayanan publik dapat menyesuaikan dengan kondisi di zamannya, sehingga pelayanan publik memiliki kualitas dan efisien yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas dan efisien tersebut maka akan mampu mendorong pertumbuhan perekonomian dan daya saing akan meningkat.

Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah harus memiliki pedoman yaitu berdasarkan Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003, mengenai Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu:

- 1) **Transparansi**, yang mana sifatnya harus terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua masyarakat yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti;
- 2) **Akuntabilitas**, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai undang-undang yang ada;
- 3) **Kondisional**, yang mana harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan si pemberi dan si penerima pelayanan dengan tetap dengan prinsip efisien dan efektivitas;
- 4) **Partisipatif**, yaitu masyarakat harus berperan serta dalam proses menyelenggarakan sebuah pelayanan publik agar lebih memperhatikan apa

yang menjadi kebutuhan dan harapan masyarakat;

- 5) Kesamaan Hak, yaitu setiap masyarakat diperlakukan sama tanpa adanya diskriminatif;
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu si pemberi dan si penerima pelayanan publik harus memebuhi hak dan kewajibannya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang ada.

Sedangkan sesuai dengan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 dalam pasal 4 mengenai pelayanan publik memiliki asas-asas sebagai berikut:

- 1) Asas Kepentingan secara umum;
- 2) Asas Kepastian dalam proses Hukum;
- 3) Asas Kesamaan Hak;
- 4) Asas Keimbangan Hak dan Kewajiban;
- 5) Asas keprofesional;
- 6) Asas Partisipasif;
- 7) Asas Persamaan Pelakuan;
- 8) Asas keterbukan;
- 9) Asas Akuntabilitas;
- 10) Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Klompok Rentan;
- 11) Asas Ketepatan Waktu;
- 12) Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan.

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik haruslah memiliki standar dalam melaksanakan pelayanan, hal tersebut dilakukan sebagai jaminan adanya kepastian bagi para pelaksana tugas dalam menjalankan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam pengajuan permohonannya. Penyelenggaraan dalam pelayanan publik memiliki standar yang telah dibakukan sebagai acuan pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan.

Maka dari itu perlu adanya standar pelayanan yang sesuai dengan jenis, sifat dan karakteristik layanan yang akan diberikan dan juga perlu memperhatikan kondisi maupun kebutuhan dimasyarakat. Dalam proses penyusunan dan perumusan perlu adanya keterlibatan masyarakat maupun aparat birokrasi agar adanya saran dan masukan agar dalam penyelenggaraan pelayanan publik tercipta secara efektif dan efisien. Berdasarkan Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004 mengenai Standar Pelayanan Publik sekurang-kurangnya yaitu:

- 1) Prosedur/alur dari Pelayanan;
- 2) Waktu menyelesaikan;
- 3) Pembiayaan dalam pelayanan;
- 4) Produk dari pelayanan;
- 5) Sarana dan Prasarana;
- 6) Kompetensi Petugas Pelayanan;

Dalam proses penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan sebaik mungkin dengan harapan masyarakat mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan. Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009

juga memiliki pedoman tertentu dalam standar pelayanan yaitu sekurang-kurangnya, meliputi:

- 1) Dasar hukum, yaitu adanya dasar hukum dalam Undang-undang yang dijadikan peraturan dasar;
- 2) Persyaratan, adanya syarat yang harus diberikan dalam proses pengurusan pelayanan baik itu persyaratan administratif maupun teknis;
- 3) Sistem, adanya mekanisme dan prosedur dalam tata cara pelayanan yang telah dibekukan;
- 4) Jangka waktu penyelesaian, yaitu adanya tenggang waktu yang diperlukan dalam proses menyelesaikan dari setiap jenis pelayanan;
- 5) Tarif/biaya, pengeluaran yang perlu dikenakan bagi penerima layanan untuk mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara, yang mana tarifnya telah ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- 6) Produk pelayanan, dimana hasil dari pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 7) Sarana, Prasarana maupun fasilitas sangat diperlukan sebagai penunjang dalam proses penyelenggaraan pelayanan;
- 8) Kompetensi pelaksanaan, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang penyelenggara pelayanan seperti pengetahuan keahlian, keterampilan maupun pengalaman yang sesuai dengan bidangnya;
- 9) Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilaksanakan oleh seorang pemimpin disatuan kerja;

- 10) Penanganan pengaduan, perlu adanya saran dan masukan, tata acara pelaksanaan pengamanan atas pengaduan dan tindak lanjut;
- 11) Jumlah pelaksana, adanya sinkronisasi antara beban kerja dengan jumlah personil yang ada;
- 12) Adanya Jaminan pelayanan yang diberikan sebagai upaya untuk memberikan kepastian dalam pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan yaitu suatu bentuk komitmen sebagai upaya memberikan rasa aman;
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana, perlu adanya penilaian kepada penyelenggara pelayanan seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar.

Standar pelayanan publik yang telah disebutkan tersebut dapat dipakai sebagai pedoman dalam proses pemberian pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga dapat dijadikan sebagai indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Dalam pembahasan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang berkaitan langsung dengan pelayanan, tujuannya agar terciptanya komitmen bersama untuk mencapai tujuan yang ada didalam visi, misi di organisasi.

2.1.5 Pelayanan Prima

Dengan berkembangnya era global sekarang ini, masyarakat memiliki banyak tuntutan adanya peningkatan dalam kualitas kinerja diantaranya yaitu dari segi pelayanan. Pelayanan yang memiliki standar kualitas yang unggul sering disebut sebagai pelayanan prima, pelayanan prima disuatu instansi sangat diperlukan sebagai alternatif dalam menumbuhkan rasa kepercayaan kepada

masyarakat agar suatu instansi tersebut memiliki citra dan nama yang baik di masyarakat. Pelayanan yang bermutu perlu adanya usaha dan upaya dari para pemberi layanan dengan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Salah satu faktor yang mempengaruhi dari pelayanan yang diberikan dan kepuasan pelanggan ialah pelayanan prima.

Menurut Priansa (2017:54) pelayanan prima merupakan salah satu sikap atau cara bagaimana melayani seorang pelanggan agar ia puas dengan hasil pelayanan yang diberikan. Pelayanan prima adalah suatu kepedulian yang dilakukan oleh para birokrat kepada para penerima pelayanan dengan memberikan pelayanan dengan baik yang mana sebagai pemenuhan harapan dan kebutuhan para penerima pelayanan agar muncul rasa puas yang dirasakan.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), Pelayanan Prima merupakan suatu pelayanan terbaik yang dilakukan oleh suatu instansi ataupun perusahaan untuk memenuhi sebuah harapan dan kebutuhan yang akan diberikan kepada pelanggan yang ada didalam maupun diluar instansi atau perusahaan (Pamekas, 2019:1). Kata pelayanan prima dalam bahasa inggris sering diambil istilahnya yaitu "*premium service*", namun ada istilah lain yang dipakai adalah *excellent service* atau *service excellence* yaitu pelayanan yang memiliki mutu yang unggul.

Pelayanan prima merupakan kemampuan yang diberikan oleh para birokrat dalam memberikan suatu pelayanan dengan ikhlas dan memuaskan. Kegiatan pelayanan tersebut dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, Badan Usaha Milik Negara dan juga Badan Usaha Milik Daerah yang mana pelayanan tersebut dalam bentuk barang dan jasa sesuai dengan peraturan perundang-

undangan yang ada. Maka dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai bentuk dalam mengutamakan kepentingan publik, sehingga dalam memberikan pelayanan haruslah sesuai dengan proporsional dan professional sesuai dengan keinginan dan kebutuhan publik.

2.1.6 Jenis-Jenis Pelayanan Prima

Beberapa jenis pelayanan prima yang ada pada umumnya:

- 1) Pelayanan prima dengan Lisan, yaitu sering dilakukan oleh pegawai *front linear* dalam organisasi publik, yang mana pada umumnya berhadapan langsung dengan eksternal organisasi publik. Namun pelayanan secara internal publik juga dapat dilakukan dengan cara selalu bersikap positif dan saling memotivasi antar pegawai. Ada beberapa hal yang penting untuk diperhatikan terkait memberikan pelayanan prima secara lisan yaitu:
 - a) Setiap pegawai harus mengetahui dan memahami secara baik mengenai filosofi dari pelayanan itu sendiri;
 - b) Setiap pegawai diberikan pemahaman mengenai teknis, bagaimana cara menampilkan kinerja yang profesional melalui komunikasi lisan;
 - c) Setiap pegawai harus memahami apa saja yang menjadi tanggungjawabnya, dan memiliki keterampilan serta pengetahuan yang sesuai dengan tugas dan tanggungjawab;
 - d) Setiap pegawai harus memiliki rasa empati yang tinggi antara satu dengan yang lainnya, agar alur komunikasi yang sudah terbangun tetap tumbuh dan berkembang.
- 2) Pelayanan Prima Melalui Tulisan, merupakan bentuk pelayanan yang paling

terlihat, yang mana sistem pelayanan prima melalui tulisan ini biasa banyak dilakukan dalam proses administrasi yang berkolaborasi dengan internet.

Banyak hal yang harus diperhatikan sebelum memberikan pelayanan prima melalui tulisan diantaranya yaitu:

- a) Pihak yang berkepentingan dengan organisasi publik harus memperoleh kemudahan dalam prosesnya;
 - b) Perlu menghindari dari seorang pelanggan yang bertanya terlalu banyak sehingga menyita waktu;
 - c) Penyelesaian masalah lebih mudah;
 - d) Efisiensi dalam waktu;
 - e) Meminimalisir dalam penggunaan ruang yang terlalu banyak;
 - f) Perlu adanya tuntutan dalam menyelesaikan permasalahan dengan tepat.
- 3) Pelayanan Prima Melalui Perbuatan, yaitu dalam proses pelayanan dilakukan oleh para pegawai yang memiliki kompetensi sesuai dengan level kegiatan operasionalnya. Pelayanan prima melalui perbuatan ini merupakan kolaborasi antara pelayanan prima melalui tulisan dan lisan (Priansa, 2017:62).

2.1.6 Standar Kualitas Pelayanan Prima

Pada hakikatnya pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dianggap terbaik, sesuai dengan standar yang telah ditentukan. kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dan perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang prima, agar dalam proses pemberian pelayanan berjalan dengan baik dan professional. Dengan adanya pelayanan yang baik yang telah didapatkan oleh

masyarakat maka akan menimbulkan rasa percaya bahwasannya para pegawai telah melakukan atau memberikan pelayanan yang sesuai standar.

Standar yaitu membahas mengenai seberapa banyak, seberapa sering, seberapa sering dan cepat hal itu dikerjakan. Adanya standar dalam pelayanan memiliki tujuan penting yaitu:

- 1) Perlu adanya acuan sebagai pedoman untuk mengambil kebijakan dalam pelayanan prima;
- 2) Adanya standarisasi ini memudahkan dalam hal menetapkan apa saja yang menjadi visi dan akan seperti apa pelayanan yang akan diberikan;
- 3) Menyediakan acuan yang digunakan sebagai bahan diskusi mengenai spesifikasi layanan;
- 4) Adanya acuan untuk menilai tender dalam melakukan kontrak;
- 5) Pemahaman yang sama mengenai apa itu pelayanan kualitas yang baik;
- 6) Perlu adanya proses penyusunan dalam menyusun standar pelayanan.

Agar adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat maka dituntut adanya kualitas pelayanan prima menurut Sinambela (2016:6) yaitu:

- 1) Transparansi adalah suatu pelayanan yang bersifat terbuka, dapat diakses oleh semua pihak dan juga mudah dimengerti serta memadai dalam penyediannya;
- 2) Akuntabilitas merupakan suatu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan oleh pemberi pelayanan yang mana harus sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- 3) Kondisional yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi maupun kemampuan yang ada antara penerima dan pemberi pelayanan, namun tetap

sesuai dengan prinsip efisiensi dan efektivitas;

- 4) Partisipatif merupakan pelayanan yang menikutsertakan peran dari masyarakat langsung dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dengan tetap memperhatikan saran, kebutuhan dan harapan dari masyarakat;
- 5) Kesamaan hak adalah pelayanan yang diberikan kepada semua lapisan masyarakat tanpa adanya diskriminasi dari segala aspek seperti ras, agama, golongan dan lainnya;
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban merupakan dalam memberikan pelayanan selalu memperhitungkan dari segi keadilan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Sedangkan pelayanan prima jika dilihat dari A4 menurut Daryanto dan Setyobudi adalah Daryanto & Setyabudi (2014:117) :

- 1) Sikap (*attitude*) yaitu pelayanan yang diberikan dengan sikap yang ramah, senyum, salam, sopan dan santun, menggunakan bahasa yang baik, berpakaian yang sopan, dan mengedepankan sikap adil;
- 2) Perhatian (*attention*) yaitu pelayanann yang diberikan dengan cara petugas yang memberikan penjelasan secara jelas, cara petugas dalam menyampaikan untuk melengkapi dokumen yang masih kurang ataupun ketinggalan dan memberikan pelayanan yang berkompeten;
- 3) Tindakan (*action*) yaitu pelayanan yang diberikan oleh pegawai tersebut cepat dan tanggap dengan keluhan masyarakat, dan juga tersedianya fasilitas yang memadai, pelayanan yang tepat waktu dan disiplin;
- 4) Antisipasi (*anticipation*) yaitu pelayanan yang memberikan solusi dari

masyarakat yang belum mengerti dengan jelas atau belum memahami apa yang menjadi persyaratan yang harus dipenuhi dan tindakan apa yang dilakukan oleh pegawai yang dilakukan jika terdapat masyarakat kurang melengkapi berkas.

Sedangkan menurut Pasuraman (Rangkuti,2017:310), yaitu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat atau penerima pelayanan dilihat dari lima dimensi yaitu SERVQUAL sebagai berikut:

- 1) Berwujud (*Tangible*), yaitu pelayanan yang menyangkut mengenai sarana dan prasarana yang digunakan sebagai penunjang pelayanan seperti peralatan kerja, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang disediakan;
- 2) Keandalan (*Reability*), yaitu pelayanan yang menyangkut mengenai kemampuan seseorang dan keandalan dalam memberikan sebuah pelayanan yaitu pemberian pelayanan yang akurat dan terpercaya;
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu pelayanan yang menyangkut kemampuan pegawai dalam membantu penerima pelayanan dan memberikan sebuah pelayanan dengan cepat, tepat dan juga tanggap dalam memberikan pelayanan;
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan juga sikap pegawai dalam melayani masyarakat sebagai upaya untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan juga rasa aman untuk masyarakat;
- 5) Empati (*Empathy*), yaitu pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan seorang pegawai untuk memahami permasalahan yang ada dan juga bertindak sebagai upaya yang diberikan oleh pegawai demi kepentingan masyarakat.

2.2 Penelitian Terdahulu

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Femi Asterinia (2021) dengan judul *“Public Service Quality in Administration in Kalidoni Kelurahan Office, Palembang City”*, dalam *Journal Of Public Administration Studies*, Volume 6, Nomor 2, Metode penelitian ini menggunakan pendekatan yaitu kualitatif dengan tingkat deskriptif eksplanasi. Dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya jika dilihat dari dimensi Tangible (Bukti fisik) adalah adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sebagai penunjang kenyamanan dalam memberikan pelayanan dengan difasilitasi seperti adanya ruang tunggu, parkir, mushola, toilet, kotak saran maupun loket pelayanan yang berada di kantor desa kalidoni, kota Palembang. Jika dilihat dari dimensi Kehandalan, dalam proses pelayanan sedikit acuh karena waktu penyelesaian yang tidak sesuai. Kemudian berdasarkan dimensi Responsiveness yaitu para petugas tidak merespon dengan baik terhadap pengaduan yang telah dilaporkan, dan tidak adanya respon atas kritik dan saran yang telah disampaikan. Berdasarkan Assurance, dalam proses penyelesaian pemberian pelayanan masih adanya keterlambatan dan tidak sesuai dengan standar prosedur. Dan dimensi Empati yaitu kurang perhatian yang diberikan petugas dan kurang ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Hadirin Suryanegara (2021) dengan judul *“The Concept Of Public Service at the District General Hospital, in the frame of State Administration (A Case at Sukabumi, West Java, Indonesia).”* Dalam jurnal *New Visions in Science and Technology*, Volume 8, Nomor 27-32.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kualitatif deskriptif, dengan hasil penelitian yaitu menunjukkan bahwa program BPJS yang dilaksanakan oleh RS Pelabuhan Ratu dan RS Sekarwangi belum optimal dalam pelaksanaannya, perlu adanya pembenahan yang dilakukan agar dalam proses pemberian program dapat berjalan secara optimal.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Vebrin Prasetyan Ramadhan & Prasetyo Isbandono (2018) dengan Judul “Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)” dalam jurnal Unesa, Volume 6, Nomor 4. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif, dengan hasil penelitian yaitu menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo dilakukan dengan 6 indikator yaitu transparan, yang mana pelayanan yang diberikan terbuka secara umum dan dipahami oleh semua pihak. Akuntabilitas yaitu pelayanan yang diberikan akan dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang ada. Kondisional pelayanan yang mana pelayanannya telah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat. Partisipatif yaitu peran masyarakat diikutsertakan dalam pelayanan 30 menit. Kesamaan hak dalam memberikan pelayanan tidak terjadinya diskriminasi kepada semua kalangan. Keseimbangan hak dan kewajiban petugas dalam memberikan pelayanan prima jika pemohon telah mematuhi aturan prosedur yang telah diberikan.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Noora Fithriana et al., (2020) dengan judul “Mewujudkan Pelayanan Prima Pajak Bumi Dan Bangunan Badan Keuangan Daerah”, dalam jurnal Reformasi, Volume 10, Nomor 2, ISSN 2407-6864. Metode penelitian yang digunakan ialah deskriptif kualitatif, dengan hasil penelitian ialah pelayanan prima PBB pada Badan Keuangan daerah digunakan Konsep A6, yang mana hasilnya ialah dalam melayani sudah baik dalam penerapannya dari *Attitude* sudah ramah dan sabar dalam melayani, *Attention* mendengarkan dan memproses setiap keluhan dan keberatan dari wajib pajak, *Action* sudah cepat, tanggap dan juga interaktif, *Ability* petugas sudah bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya, *Appearance* dalam memberikan pelayanan sudah menggunakan seragam yang rapi dan juga *Accountability* yaitu pelayanan yang ditunjukkan dengan menyediakan stan pembayaran, layanan informasi dan juga menyelesaikan kebutuhan wajib pajaknya, namun yang perlu ditingkatkan ialah pada bagian sikap dan tanggung jawab petugas.
- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Cahyandika Perdana & Meirinawati (2016) dengan judul “Pelayanan Prima di Polisi Resort Kota Besar (POLRESTABES) SAMSAT COLOMBO Kota Surabaya (Studi Tentang Program Pelayanan SIM Online)”, dalam jurnal Publika, Volume 4, Nomor 11. Metode yang digunakan ialah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa pelayanan prima yang ada pada program SIM online dalam pelayanan administrasi perpanjangan SIM di Satuan Penyelenggaraan Administrasi Colombo Kota

Surabaya telah baik dalam pelaksanaannya hal tersebut dapat dilihat dari empat prinsip dari pelayanan prima yang mana terdiri dari yaitu : faktor sikap, faktor perhatian, faktor tindakan dan juga dilihat dari faktor antisipasi.

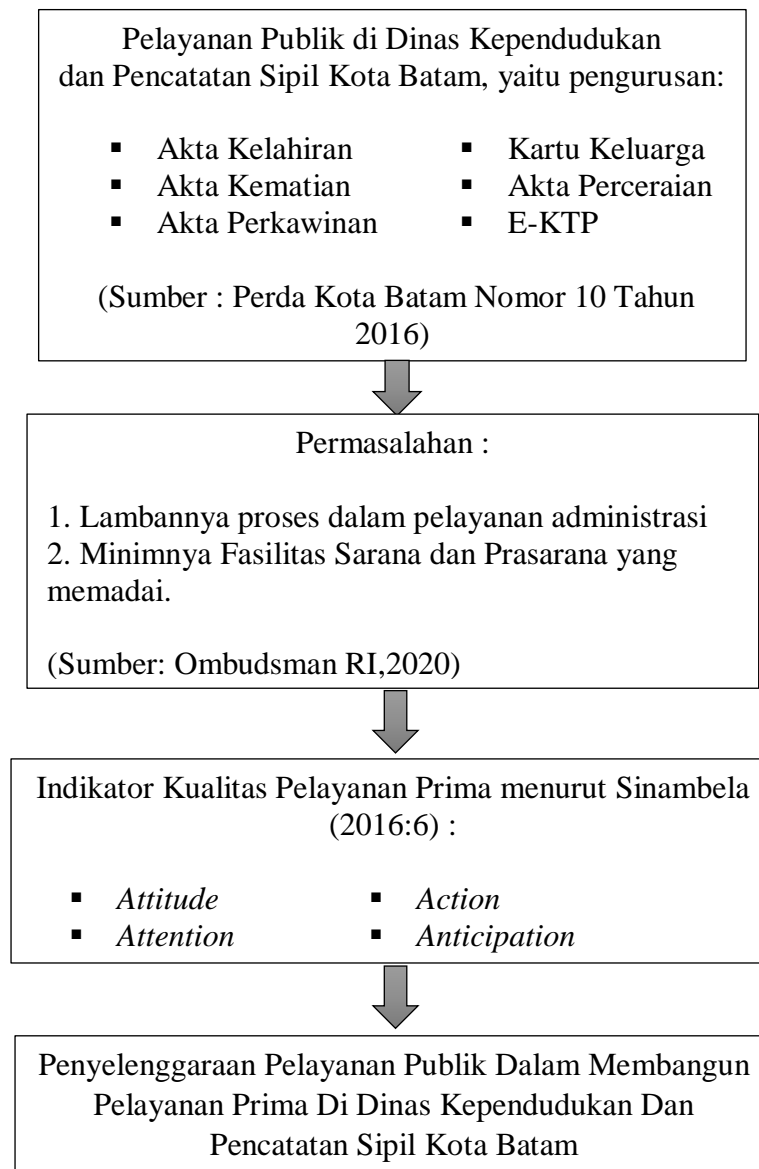
- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Karol Teovani Lodan (2022) dengan judul “Pengalaman Penerapan Layanan Administrasi di Kecamatan Galang Kota Batam”, dalam jurnal *Dialektika Publik*, Volume 6, Nomor 1, ISSN 2337-8379/2615-1049. Metode penelitian yang digunakan ialah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai upaya untuk memenuhi pengabdian kepada masyarakat di-pulau-pulau, ada beberapa upaya yang telah dilakukan seperti dengan berkoordinasi dengan pihak kelurahan, bekerjasama dengan pekerja pompong, menyediakan rumah dinas serta mensosialisasikan pelayanan administrasi yang ada. Dengan adanya pola pelayanan yang dibuat dengan fleksibel, sesuai dengan prinsip pemenuhan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan sebaik mungkin.
- 7) Penelitian yang dilakukan oleh Bunga Mariana Ramadhany & Meirinawati (2016) dengan judul “Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gresik (Studi Pada Program Jemput Bola Pelayanan Administrasi Kependudukan)”, dalam *Jurnal Publika*, Volume 4, Nomor 8. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian yang ditemukan adalah pelayanan yang telah diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik sudah baik jika dilihat dari faktor perhatian dan faktor antisipasi. Tetapi terdapat kekurangan yang terjadi

pada faktor sikap yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, dari faktor tindakan yaitu terbatasnya fasilitas seperti meja yang diletakkan disekitar loket dan juga petugas pelayanan yang tidak adanya jadwal pasti yang diberikan sehingga sering terjadi miskomunikasi.

- 8) Penelitian yang dilakukan oleh Mellynda Tricahyanti & Meirinawati (2019) dengan judul “Pelayanan Prima Gerai Surat Izin Mengemudi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Studi Kasus Perpanjangan SIM dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor)”, dalam Jurnal Publika, Volume 7, Nomor 5. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian yaitu bahwa pelayanan prima yang diberikan pada gerai SIM Samsat Terminal Plus Kertajaya Mojokerto sudah dijalankan pada aspek sikap dan juga aspek tindakan sudah cukup baik dalam pelaksanaannya, namun terdapat kekurangan yaitu pada aspek perhatian dalam penerapannya sudah cukup baik, tetapi pada sistem pelayanan masih diterapkan secara manual, serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai pelayanan yang ada. Saran yang diberikan terkait sosialisasi agar dilakukan dengan cara yang menarik yaitu dengan diadakannya penyuluhan secara rutin kepada masyarakat, adanya baliho atau banner di tempat publik.

2.3 Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini membentuk sebuah kerangka berpikir dengan digunakan untuk mempercepat peneliti dalam penelitiannya. Melalui kerangka berpikir ini, tujuan penelitian akan lebih jelas terkonsep terlebih dahulu :



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis ialah dengan menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dalam memperoleh data dengan terjun langsung kelapangan yang mana dengan kondisi dan klasifikasi yang berbeda, terutama yang berkaitan dengan pola dan tingkah laku manusia dan biasanya sulit untuk diukur dengan angka. Penelitian kualitatif berusaha untuk mengerti dan mendalami terhadap suatu fenomena, lalu menginterpretasikan dan disimpulkan gejala yang didapat sesuai dengan konteksnya (Harahap, 2020:7)

3.2 Fokus Penelitian

Pada saat penelitian, peneliti akan melakukan sebuah pembatasan masalah, yang mana maksud dengan pembatasan masalah adalah fokus penelitian. Peneliti kualitatif tidak hanya sebatas tentang variable saja namun tentang keseluruhan situasi sosial yang akan diteliti oleh si peneliti dengan beberapa aspek seperti dari aspek tempat, pelaku dan juga aktivitas yang akan berinteraksi secara sinergi.

Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan dengan melihat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam membangun pelayanan prima di lingkungan tersebut.

3.4 Sumber Data

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang dihasilkan dari penelitian yang telah dilaksanakan di lapangan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan alat bantu lainnya. Data primer dalam penelitian merupakan hasil yang diperoleh langsung dari sumbernya atau subjek penelitian yang mana langsung ditemui oleh peneliti yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dan juga masyarakat yang memanfaatkan pelayanan administrasi di Disdukcapil Kota Batam yang mampu memberikan informasi yang peneliti butuhkan.

Tabel 3. 2 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Suharto, S.E	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
2.	Gita Malinda, S.STP	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
3.	Nur	Masyarakat
4.	El Sinaga	Masyarakat
5.	Shoofri R	Masyarakat
6.	Lika	Masyarakat

(Sumber: Hasil Observasi Peneliti 2022)

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dapat mendukung dari data primer, seperti website, dokumentasi, laporan, karya tulis ilmiah dan data pendukung

lainnya. Batasan dari data sekunder sendiri ialah segala jenis data apapun selama data yang diperoleh dapat mendukung isi dan pembuatan yang akan diperlukan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini data sekunder yang didapat ialah dari Disdukcapil Kota Batam mengenai profil dan laporan hasil lainnya.

3.5 Metode Pengumpulan Data

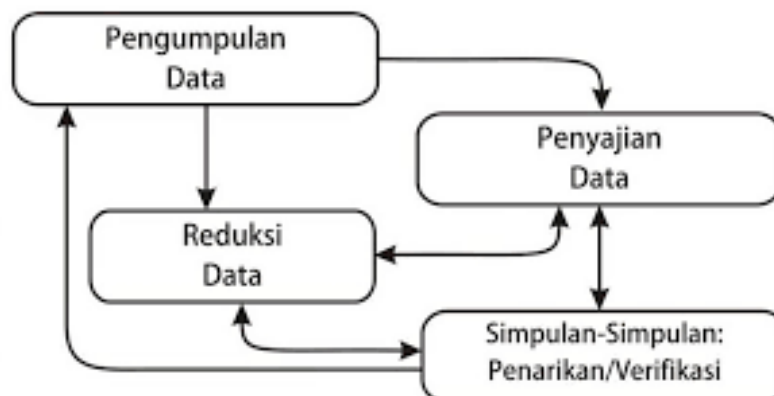
Menurut Yusuf (2017:152), teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu :

- 1) Wawancara adalah salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, yang mana dilakukan dengan adanya interaksi antara sumber informasi dengan pewawancara secara langsung mengenai suatu objek penelitian yang telah dibuat sebelumnya. Pelaksanaan wawancara dilakukan dengan secara individu maupun kelompok, dalam proses wawancara tersebut peneliti berusaha selalu untuk mengarahkan sesuai dengan apa yang menjadi fokus masalah yang ingin dipecahkan.
- 2) Observasi adalah pengumpulan data yang dirasakan sendiri oleh peneliti, mendengarkan sendiri dan melihat sendiri mengenai sesuatu yang terjadi ditempat penelitian.
- 3) Studi Pustaka atau Dokumentasi adalah salah satu cara yang digunakan sebagai teknik dalam memperoleh informasi data dengan mengumpulkan berbagai literasi seperti website, untuk mencari informasi yang peneliti perlukan dan juga jurnal penelitian sebelumnya yang memiliki masalah penelitian yang sama.

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Harahap (2020:86) ada beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk menganalisis data kualitatif :

- 1) Reduksi Data, yaitu setelah data primer dan sekunder telah terkumpul maka akan dilakukan proses memilah data, membuat tema, mengkatagorikan, memfokuskan data sesuai dengan fokus penelitian, membuang, menyusun dan membuat rangkuman menjadi sebuah analisis. Setelah hal tersebut dilakukan maka perlu adanya pengelompokan dan pemeriksaan data kembali agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari sesuai dengan masalah yang akan diteliti.
- 2) Penyajian data atau *display data* yaitu analisis yang dilakukan dengan menyajikan data dalam sebuah narasi, yang mana didalamnya terdapat hasil temuan data yang terurai dalam bentuk kalimat.
- 3) Penarikan kesimpulan, walaupun reduksi data telah digambarkan namun data tersebut belum permanen, masih ada kemungkinan-kemungkinan yang akan menjadi tambahan ataupun pengurangan. Pada penarikan kesimpulan ini sudah ditemukan bukti-bukti yang mana telah sesuai dengan data yang peneliti dapat dari lapangan secara faktual dan akurat. Prosesnya dilakukan dengan melakukan pengumpulan data, data diseleksi, *triangulasi* data, dikelompokkan sesuai kategori lalu bisa ditarik kesimpulan. Kesimpulan yang dilakukan ditarik dengan teknik induktif tidak dengan mengeneralisir satu temuan dilapangan dengan temuan dilapangan yang lainnya.



(Sumber: Harahap,2020:86)

Gambar 3. 1 Komponen Dalam Analisis Data (Interactive Model)

3.7 Keabsahan Data

Setelah data penelitian selesai dilakukan maka perlu dilakukan pengujian keabsahan data untuk mengukur apakah data dan proses pencariannya sudah benar. Cara yang dilakukan peneliti untuk memperoleh tingkat kepercayaan hasil penelitian adalah Harahap (2020:88) :

- 1) Triangulasi adalah dengan melakukan pengecekan kebenaran data tertentu dengan cara membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lainnya, yang mana ditemui pada waktu berbagai penelitian dilapangan dengan waktu yang tidak sama.
- 2) *Uji Transferabilitas*, apakah hasil penelitian yang telah dilakukan ini dapat diterapkan pada suatu situasi yang lain.
- 3) *Uji Dependability* adalah apakah hasil penelitian yang telah diteliti telah mengacu pada tingkat konsistensi peneliti dala proses pengumpulan data, membentuk dan menggunakan konsep dalam menginterpretasi sebagai cara

untuk menarik kesimpulan.

- 4) *Uji Konfirmabilitas*, apakah dari hasil penelitian yang telah diteliti dapat dibuktikan kebenarannya sesuai dengan data yang telah dikumpulkan dan dicantumkan pada laporan lapangan.

