

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 Asteriniah (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 Keandalan, 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 di ikut sertakan 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.

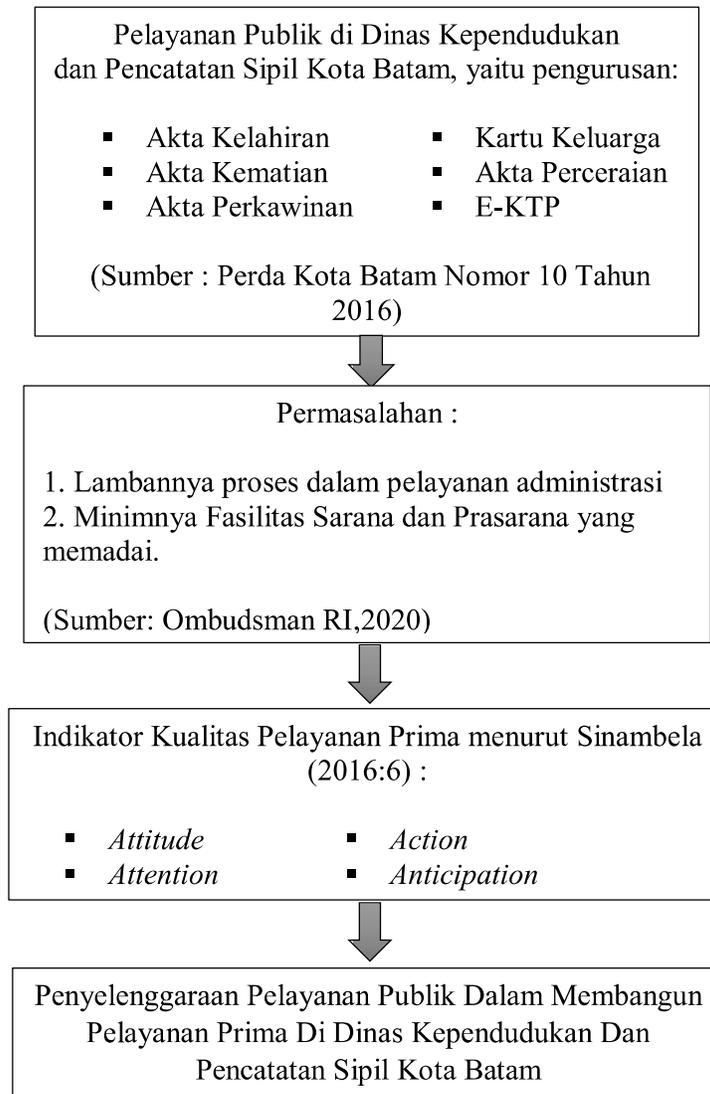
- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Karol Teovani Lodan (2022) dengan judul “Pengalaman Penerapan Layanan Administrasi di Kecamatan Galang Kota Batam”, dalam jurnal *Dialektika Publik*, Volume 6, Nomor 1, ISSN 2337-8379/2615-1049. Metode penelitian yang digunakan ialah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. 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