

SKRIPSI

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR
KECAMATAN POLEWALI KABUPATEN POLEWALI
MANDAR**

MALIKA

E011201014



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2024



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

ABSTRAK

Malika (E011201014). Penerapan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar. XI+ 101 Halaman + 12 Gambar + 3 Tabel + 23 Daftar Pustaka + Lampiran + Dibimbing oleh Dr. Nurdin Nara, M.Si dan Dr. Muhammad Rusdi, M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengetahui penerapan pelayanan prima di kantor kecamatan Polewali kabupaten Polewali Mandar. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan studi pustaka untuk memperoleh gambaran atau informasi yang menyeluruh terkait dengan masalah yang diteliti. Adapun fokus penelitian berdasarkan pada 6 variabel dari teori pelayanan prima menurut Barata yaitu sikap (attitude), perhatian (attention), tindakan (action), kemampuan (ability), penampilan (appearance), tanggung jawab (accountability).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima di kantor kecamatan polewali kabupaten polewali mandar dapat dikategorikan telah berjalan dengan baik tetapi masih terdapat beberapa kendala. Dari 6 Indikator yang dapat mendorong keberhasilan pelayanan prima menurut Barata, terdapat 1 indikator yang belum berjalan dengan optimal, yaitu indikator tindakan dilihat dari aspek tidak memilih-milih masyarakat penerima layanan. Ditemukan bahwa pegawai masih memilih-milih atau masih terdapat perbedaan dalam melakukan pelayanan terhadap Masyarakat sebagai penerima layanan.

Kata Kunci: Kecamatan Polewali, Pelayanan Prima



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

ABSTRACT

Malika (E011201014). Implementation of Excellent Service at the Polewali District Office, Polewali Mandar Regency. XI + 101 Pages + 12 Figures + 3 Tables + 23 Bibliography + Attachments + Supervised by Dr. Nurdin Nara, M.Si and Dr. Muhammad Rusdi, M.Si.

The aim of this research is to describe and determine the implementation of excellent service in the Polewali sub-district office, Polewali Mandar district. The research method used is qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques in this research use interview techniques, observation and literature study to obtain a comprehensive picture or information related to the problem being studied. The research focus is based on 6 variables from the excellent service theory according to Barata, namely attitude, attention, action, ability, appearance, and accountability.

The results of the research show that the implementation of excellent service in the Polewali sub-district office, Polewali Mandar district can be categorized as going well but there are still several obstacles. Of the 6 indicators that can encourage the success of excellent service according to Barata, there is 1 indicator that has not worked optimally, namely the action indicator seen from the aspect of not being selective among the people who receive services. It was found that employees were still selective or there were still differences in providing services to the community as service recipients.

Keywords: Polewali District, Excellent Service



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Malika
NIM : E011201014
Program Studi : Administrasi Publik
Departemen : Ilmu Administrasi
Jenjang : Strata 1 (S1)

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Penerapan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah dinyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 13 Maret 2024

Yano menyatakan,

MALIKA

E011201014

iii



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Malika
NIM : E011201014
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Penerapan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 5 Maret 2024

Menyetujui:

Pembimbing I,

Dr. Nurdin Nara, M.Si.
NIP : 196309031989031002

Pembimbing II,

Dr. Muhammad Rusdi, M.Si.
NIP : 197003011999021001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



Prof. Dr. Alwi, M.Si.
NIP : 196310151989031006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Malika
NIM : E011201014
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Penerapan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Polewali
Mandar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

Makassar, 13 Maret 2024

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Nurdin Nara, M.Si
Sekertaris : Dr. Muhammad Rusdi, M.Si
Anggota : 1. Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si
2. Adnan Nasution, S.Sos., M.Si

Scanned by TanScanner

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh...

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "**Penerapan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar**" sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tidak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang seperti saat ini dengan karunia ilmu pengetahuan yang tiada batasnya.

Penulis tentunya menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak mengalami kendala dan hambatan, tetapi berkat rahmat dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala dan hambatan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta penulis, **M.Zakir** dan **Hj. Musdalipah**, terima kasih atas doa yang tiada hentinya, kasih sayang, pengorbanan, perjuangan dan dukungan yang terus diberikan kepada penulis hingga saat ini.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Dr. Phil Sukri, S. IP., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Dr. Nurdin Nara** selaku dosen penasehat akademik sekaligus pembimbing I dan **Dr. Muhammad Rusdi, M.Si** selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, dan menyempurnakan skripsi ini.
6. **Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si** dan **Adnan Nasution, S.Sos., M.si** selaku Dewan Penguji dalam sidang skripsi penulis. Terima kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. **Para dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin**, terima kasih atas didikan, ilmu dan motivasi yang telah diberikan dan semoga apa yang penulis peroleh dapat dimanfaatkan sebaik mungkin.
8. **Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi (Ibu Rosmina, Pak Lili, Ibu Mantasia dan Pak Andi Revi)**, dan staf di lingkup FISIP Unhas tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang telah diberikan selama penulis menjalani studi.

9. Terima kasih kepada seluruh **Pegawai Kantor Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar**, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperoleh data dan informasi terkait penelitian ini dan telah banyak membantu hingga selesainya skripsi ini.
10. Terima kasih kepada teman seperjuangan **PENA 2020** yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan batuan selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa. Semoga kebersamaan yang terjalin selama ini tetap ada dan semoga apa yang kita cita-citakan dapat tercapai.
11. Terima kasih kepada **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar ilmu pengetahuan dan pengalaman.
12. Terima kasih kepada **KPM-PM Kec. Polewali** yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar ilmu pengetahuan dan pengalaman.
13. Terima kasih kepada **Hml Isipol Unhas** yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar ilmu pengetahuan dan pengalaman.
14. Terima kasih kepada teman-teman **Presidium 2022-2023 (Muh. Rafliansyah. S, Nurul Ismi Syah, Dristian Seisar Malatta, Nurul Hidayah, Fitriani. S, Halimah Tu'sadiyah, Mustiara Sari, M. Fahmi Yusri Kadir. T., Sayyidah Nisa)** atas pengalaman dan pembelajaran selama kurang lebih satu periode bersama-sama dalam menjalankan program kerja.
15. Terima Kasih kepada tema-teman **KKNT Gel.110 Kelurahan Bumi Harapan, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare (Muh. Fajhriyadi M. Hastira, Muh. Thoriq, Nurul Nisa Ramadhani, Nurul Ihwani, Muh. Rafi,**

Husain Ahmad) atas pengalaman dan kebersamaan selama melakukan pengabdian.

16. Terima kasih kepada **teman-teman Calon Mantu Mama Aji (S. A Dwi Rara Atma Aulia, Selviani, Mustiara Sari, Nur Sriwahyuni T. Halid, Nur Hafifah Rahman, Yulis Lyana, Cindy Clodya, Rifda Alya Faisal, Musdayani, Raizhah Nurul Iلمي)** selalu menjadi tempat penulis untuk berbagi cerita, dan selalu memberikan semangat, motivasi serta bantuan selama dibangku perkuliahan.
17. Terima kasih kepada **teman-teman dan sahabat penulis (Nurfadilah, Muthia Alfira)** selalu menjadi tempat penulis untuk berbagi cerita, dan selalu memberikan semangat, motivasi serta bantuan.
18. Terima kasih kepada **semua pihak** yang telah terlibat dan berkontribusi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga bantuan dan keikhlasannya mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah informasi dan pengetahuan terkait penelitian ini. Terakhir, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih,

Makassar, Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR TABEL.....	XI
BAB I PENDAHULUAN	1
<i>1.1 Latar Belakang</i>	<i>1</i>
<i>1.2 Rumusan Masalah.....</i>	<i>8</i>
<i>1.3 Tujuan Penelitian.....</i>	<i>8</i>
<i>1.4 Manfaat Penelitian.....</i>	<i>8</i>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
<i>II.1 Konsep Pelayanan.....</i>	<i>10</i>
<i>II.2 Konsep Pelayanan Publik.....</i>	<i>13</i>
<i>II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....</i>	<i>13</i>
<i>II.2.2 Tujuan Pelayanan Publik.....</i>	<i>18</i>
<i>II.2.3 Fungsi Pelayanan Publik.....</i>	<i>19</i>
<i>II.3. Konsep Standar Pelayanan Minimal (SPM).....</i>	<i>20</i>
<i>II.3.1 Dimensi Pelayanan Prima.....</i>	<i>25</i>
<i>II.3.2 Aspek Pelayanan Prima.....</i>	<i>26</i>
<i>II.3.3 Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima.....</i>	<i>28</i>
<i>II.3.3 Pentingnya Pelayanan Prima di Sektor Publik.....</i>	<i>28</i>
<i>II.4. Penelitian Terdahulu.....</i>	<i>30</i>
<i>II.5. Kerangka Pikir.....</i>	<i>32</i>
BAB III METODE PENELITIAN	34
<i>III.1 Pendekatan Penelitian</i>	<i>34</i>
<i>III.2. Tipe Penelitian</i>	<i>34</i>
<i>III.3. Lokasi Penelitian.....</i>	<i>34</i>
<i>III.4. Sumber Data</i>	<i>35</i>
<i>III.5. Informan.....</i>	<i>35</i>
<i>III.6. Teknik pengumpulan Data.....</i>	<i>36</i>

III.7. Teknik Analisis Data.....	37
III.8 Fokus Penelitian	38
BAB IV.....	42
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	42
IV.1. Gambaran Umum Kabupaten Polewali Mandar	42
IV.2. Profil Lokasi Penelitian.....	43
IV.2.1. Profil Kecamatan Polewali.....	43
IV.2.2 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar	44
IV.2.3. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar	45
IV.3. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kantor Kecamatan Polewali.....	55
BAB V.....	59
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
Sikap (Attitude)	59
Perhatian(Attention)	65
Tindakan(Action)	70
Kemampuan (Ability)	78
Penampilan (Appearance).....	81
Tanggung Jawab (Responsibility)	85
BAB VI PENUTUP	90
VI.1. Kesimpulan.....	90
VI. 2.SARAN	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Jumlah Pengguna Layanan Kecamatan Polewali (Bulan Juli – September 2023).....	5
Gambar II.1 Kerangka Pikir.....	33
Gambar IV.1 Peta Administratif Kabupaten Polewali Mandar	42
Gambar IV.2 Peta Wilayah Kecamatan Polewali.....	43
Gambar IV.3 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Polewali.....	45
Gambar IV.4 SOP Pelayanan Surat Keterangan Musibah Bencana Alam	54
Gambar IV.5 SOP Pelayanan Penggunaan Izin Pelantaran Jalan	54
Gambar IV.6 SOP Pelayanan Penertiban IMB Bangunan Kurang dari 50m2..	55
Gambar IV.7 SOP Pelayanan Dispensasi Nikah.....	55
Gambar IV.8 SOP Pelayanan Surat Keterangan Hibah	56
Gambar IV.7 SOP Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	56
Gambar IV.7 SOP Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Polewali Tahun 2023.....	4
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel IV.1 Luas Wilayah Perkelurahan	44

BAB I

PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang

Secara etimologi pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu di mana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Sedangkan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Pelayanan publik adalah unsur integral dalam kehidupan manusia, yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas sehari-hari. Sebagai individu yang berinteraksi dengan berbagai instansi, masyarakat secara alami memiliki harapan untuk menerima pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah.

Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan. Manusia memiliki peran sentral dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Peran serta aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) memiliki potensi strategis yang akan memengaruhi sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi standar tertinggi kepada masyarakat. Dengan demikian, kualitas dan responsivitas birokrasi pemerintah dalam

memberikan pelayanan publik merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan. Sejalan dengan itu, pemerintah mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dipertegas dalam ayat(7) menyebutkan standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dari uraian dalam Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 diatas, memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima layanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal itu sebagai upaya

untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik. Tantangannya adalah pemerintah harus menyediakan sarana prasarana yang memadai dan penyediaan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas sebagai syarat untuk menjalankan pelayanan publik yang prima (Hayat :2017:2).

Salah satu tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada warganya. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering dianggap sebagai “pelayan masyarakat” (*public service*). Namun, dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih ada ruang untuk perbaikan, di mana banyak aparat pelaksana pelayanan mungkin belum sepenuhnya memahami pentingnya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, atau mungkin mereka mengetahuinya tetapi tidak memiliki kesediaan atau kemampuan untuk memberikan yang terbaik. Isu-isu terkait dengan pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah menjadi isu penting, dan seringkali menjadi penilaian keberhasilan pelaksanaan tugas pokok pemerintah. Oleh karena itu, perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik telah menjadi program pemerintah yang harus ditingkatkan dalam pelaksanaannya.

Kecamatan merupakan wilayah administratif yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah Kabupaten/Kota. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang diatur sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 24 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Kecamatan Polewali merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Polewali Mandar yang memiliki pegawai berjumlah 22 Orang dan Staff berjumlah 28 Orang dan tentunya memiliki jumlah penduduk yang sangat banyak.

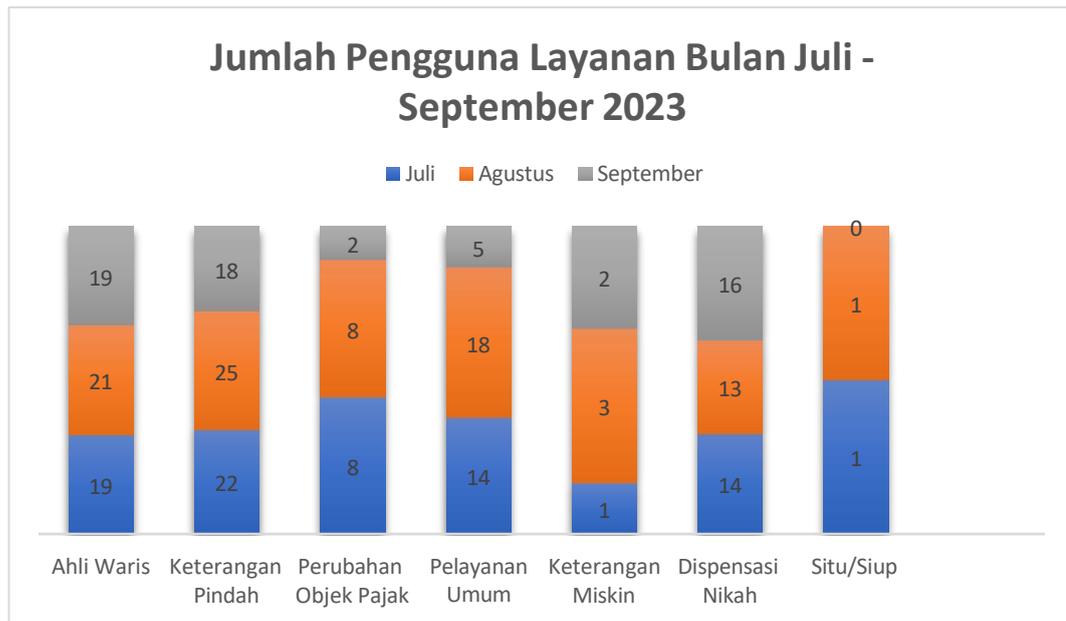
Tabel I.1
Jumlah Penduduk Kecamatan Polewali tahun 2023

No	Desa / Kelurahan	Penduduk (Jiwa)
1.	Darma	10.925
2.	Manding	6.224
3.	Madatte	9.636
4.	Pekkabata	6.176
5.	Takatidung	7.800
6.	Lantora	6.459.
7.	Sulewatang	4.927
8.	Wattang	6.084
9.	Polewali	9.093
Kecamatan Polewali		67.324

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Polewali Mandar, 2023

Berdasarkan tabel diatas, Jumlah Penduduk Kecamatan Polewali berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2023 sebanyak 67.324 Jiwa, yang terdiri dari 9 kelurahan, Kelurahan Darma berjumlah 10.925 Jiwa, Kelurahan Manding sebesar 6.224 Jiwa, Kelurahan Madatte berjumlah 9.636 Jiwa, Kelurahan Pekkabata sebesar 6.176 Jiwa, Kelurahan Takatidung berjumlah 7.800 Jiwa, Kelurahan Lantora berjumlah 6.459 Jiwa, Kelurahan Sulewatang berjumlah 4.927 Jiwa, Kelurahan Wattang berjumlah 6.084 Jiwa, dan Kelurahan Polewali 9.093 Jiwa.

Selanjutnya berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Polewali, diketahui bahwa jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan selama kurun waktu 3 bulan terakhir (Juli – September) 2023 di Kantor Kecamatan Polewali, mencapai 607 Orang, berikut rincian jumlah masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Polewali :



Gambar 1.1. Rincian Jumlah Pengguna Layanan
Sumber : Staff Administrasi Kantor Kecamatan Polewali

Dari Gambar 1.1 dapat disimpulkan bahwa jumlah masyarakat sebagai pengguna layanan pada bulan Juli – September 2023, terdapat 7 jenis pelayanan yaitu pelayanan ahli waris sebanyak 59 Orang, Pelayanan Keterangan Pindah sebanyak 65 Orang, Pelayanan Perubahan Objek Pajak sebanyak 18 Orang, Pelayanan Umum sebanyak 27 Orang, Surat Keterangan Miskin sebanyak 6 Orang, Pelayanan Dispensasi Nikah sebanyak 43 Orang, Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan sebanyak 2 Orang.

Pelayanan prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada masyarakat, baik masyarakat internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan (Frimayasa: 2017 dalam Suwithi, 1999:4). Pelayanan prima (Service Excellence) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah

suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat/masyarakat ((Mayasari, 2015) dalam Maddy, 2009:8).

Prosedur yang rumit dan membingungkan sering kali menghambat akses masyarakat terhadap layanan yang seharusnya mereka dapatkan dengan mudah. Kurangnya kesetaraan dalam pelayanan publik menciptakan ketidakadilan, di mana beberapa individu atau kelompok mungkin mendapatkan perlakuan yang baik daripada yang lain. Selain itu, lambatnya respons dari para pemberi layanan dapat memperpanjang waktu yang diperlukan untuk mendapatkan bantuan atau informasi yang diperlukan.

Pelayanan yang tidak berkualitas merupakan penyebab utama menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang buruk dapat merugikan para birokrat itu sendiri, dimana kepercayaan terhadap pemerintah dari institusi terkait semakin luntur. Dampak buruknya tidak hanya terasa pada tingkat kepercayaan, tetapi juga berdampak pada pemborosan waktu dan sumber daya masyarakat. Pelayanan yang buruk mengharuskan masyarakat mengalokasikan lebih banyak waktu dan biaya untuk mendapatkan layanan yang seharusnya mereka terima dengan mudah. Hal ini menghambat kemajuan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan serta memicu ketidakpuasan yang lebih lanjut terhadap pemerintah. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi suatu keharusan untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan menciptakan pemerintahan yang lebih efisien dan responsif.

Pelayanan publik yang tidak merata dapat mengakibatkan ketidaksetaraan dalam masyarakat, di mana sebagian warga memiliki akses yang lebih baik untuk mendapatkan layanan tersebut daripada yang lain. Hal ini menciptakan kesenjangan sosial yang memperdalam divisi dalam masyarakat, yang pada

gilirannya dapat mengganggu perkembangan ekonomi, pendidikan, dan kesempatan bagi sebagian individu dan kelompok. Ketidaksetaraan akses terhadap pelayanan publik menciptakan hambatan bagi peningkatan kualitas pelayanan. Upaya sangat penting untuk memastikan pelayanan publik yang disediakan secara merata dan adil kepada semua warga, tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau lokasi geografis mereka. Ini merupakan aspek penting dalam menciptakan masyarakat yang lebih setara dan berkeadilan.

Keberhasilan penerapan pelayanan prima di Kabupaten Polewali Mandar juga berkat dukungan dari Kantor Kecamatan sebagai garda terdepan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Polewali juga merupakan salah satu kantor yang menerapkan konsep pelayanan prima. Meskipun telah menerapkan konsep pelayanan prima, akan tetapi masih ada keluhan yang disampaikan masyarakat secara langsung atau tidak langsung. Penerapan konsep pelayanan prima ini masih terkendala dengan adanya beberapa pegawai kantor kecamatan yang kurang memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat kecamatan.

Berbagai masalah yang peneliti temukan pada pra penelitian yang telah dilakukan mengenai pelayanan publik antara lain keterbatasan sarana dan prasarana fisik yang digunakan dalam pelayanan, hal tersebut dapat dilihat dari ruang tunggu yang terlihat kurang nyaman karena kurangnya kursi ruang tunggu sehingga masyarakat harus berdiri dan komputer yang digunakan petugas layanan masih terbatas. Permasalahan lain yakni ketidaksesuaian pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, hal tersebut terbukti dari prosedur pelayanan yang dirasakan berbelit-belit oleh masyarakat dan tidak adanya jangka waktu penyelesaian pengurusan berkas.

Realita lain yang ditemukan berdasarkan pra penelitian yakni pelayanan yang kurang responsif (daya tanggap masih kurang), kurangnya jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat terhadap suatu instansi.

Berdasarkan uraian tersebut, pemberi layanan merupakan salah satu aspek yang penting untuk dioptimalkan dan menjadi tanggung jawab pemerintah. Oleh sebab itu, penelitian ini akan berupaya mengetahui bagaimana Penerapan Layanan Prima dalam Layanan Administrasi di Kantor Kecamatan Polewali, Kabupaten Polewali Mandar. Hal ini didorong oleh pentingnya memastikan bahwa pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan mengambil judul “ **Penerapan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Polewali, Kabupaten Polewali Mandar.**”

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang ditetapkan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu:” Bagaimana penerapan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Polewali, Kabupaten Polewali Mandar?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagaimana rumusan masalah yang ada di atas yaitu “Untuk mendeskripsikan dan mengetahui Penerapan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Polewali, Kabupaten Polewali Mandar”.

I.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut:

1. Akademik

Penelitian ini merupakan pengayaan terhadap kajian dalam studi

administrasi publik khususnya terkait dengan pelayanan prima dalam konsep pelayanan publik sekaligus menjadi sarana dalam mengimplementasikan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

2. Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya Kecamatan Polewali, Kabupaten Polewali Mandar dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat setempat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan service bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama. Sedangkan menurut Kotler dan Paimin Napitupulu (2007:163) mengatakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16)

Menurut Kotler dalam (Sugiyah, 2018:57) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dan pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Selanjutnya Gronroos dalam (Supeno, 2018:54) mengemukakan definisi pelayanan:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/masyarakat.”

Menurut Moenir (2006:26) dalam buku Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia mendefinisikan pelayanan sebagai:

“kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.”

Berdasarkan pengertian menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang terjadi tidak kasat mata antara satu pihak dengan pihak lain yang tidak menimbulkan kepemilikan untuk menghasilkan kepuasan.

Menurut Kotler dalam Paimin Napitupulu (2007: 164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud) yaitu tidak dapat dilihat, diraba dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan sebelum pelayanan dikomsusikan.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) yaitu dijual lalu diproduksi dan dikomsusikan secara bersama karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi layanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli, keduanya mempengaruhi layanan.

3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi) yaitu jasa beragam, selalu menangani perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama) yaitu jasa tidak dapat disimpan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Ahmad Batinggi dan Badu Ahmad dalam bukunya (2013:24) mengemukakan bahwa sistem pelayanan umum dipengaruhi masalah-masalah yang dapat timbul dari faktor-faktor sebagai berikut :

- a. Dari aparaturn pemerintah
- b. Dari masyarakat
- c. Peraturan perundang-undangan
- d. Mekanisme dan prosedur
- e. Sarana dan prasarana
- f. Segi dana

Suatu pelayanan dapat dikelompokkan dalam beberapa bagian, dalam Ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai unit pelayanan percontohan mengelompokkan tiga jenis pelayanan didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu:

1. Pelayanan administratif, berupa pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatn, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara

keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen misalnya sertifikat, izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

2. Pelayanan barang, berupa pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem
3. Pelayanan jasa, berupa pelayanan yang diberikan unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

II.2 Konsep Pelayanan Publik

II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan baik yang diberikan oleh pihak swasta maupun pihak pemerintah. Menurut (Sinambela, 2006:5) Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Rasyid dalam Rakhmat (2009:105) mengartikan pelayanan sebagai "Pemberian pelayanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan." Dalam buku reformasi pelayanan publik oleh Ahmad Ainur Rohman dkk (2010:3) pelayanan publik adalah "Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintahan"

Menurut pandangan ((Lewis dan Gilman:2005 dalam Hayat 2017:21)), pelayanan publik bukan hanya sebuah kewajiban administratif, melainkan juga mencakup aspek kepercayaan publik. Artinya, pelayanan publik harus dilaksanakan dengan tanggung jawab dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu sistem yang terintegrasi dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi berbagai kepentingan masyarakat. Ini mencakup berbagai bentuk pelayanan, seperti layanan jasa, barang, maupun administratif, yang disediakan dengan baik dan profesional sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, pelayanan publik tidak hanya menjadi alat administratif semata, tetapi juga menjadi pondasi kepercayaan publik terhadap pemerintah dan institusi-institusi yang menyediakan layanan tersebut.

Menurut Undang – Undang No 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya dijelaskan juga dalam Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan penentuan peraturan perundang – undangan.

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen krusial dalam pelaksanaan pemerintahan. Pada dasarnya, pelayanan publik dapat disederhanakan sebagai layanan yang disediakan oleh pemerintah. Ini mencakup semua jenis barang dan jasa yang diberikan oleh entitas pemerintah

kepada masyarakat. Mahmudi, seorang pakar dalam bidang ini, mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala aktivitas layanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk mematuhi peraturan perundang – undangan yang berlaku. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi tulang punggung dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan penegakan hukum dalam suatu negara.

Pelayanan publik adalah jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi beragam kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik juga harus didasarkan pada undang-undang atau peraturan yang berlaku sehingga menjadi panduan dalam penyelenggaraan layanan tersebut. Pihak yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya terbatas pada instansi pemerintah, tetapi juga melibatkan pihak non-pemerintah seperti entitas swasta atau bahkan masyarakat itu sendiri. Hal ini menunjukkan keragaman sumber daya yang dapat terlibat dalam memberikan pelayanan yang bervariasi kepada masyarakat.

Adapun beberapa pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah

- c. Instansi pemerintah adalah sebuah kolektif meliputi satuan kerja/ satu organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik daerah.
- d. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat / pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum
- g. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama dan sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Amanat Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi Penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kepuasan masyarakat dengan

pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang – undangan.

Adapun ruang lingkup pelayanan publik berdasarkan Undang – Undang No 25 Tahun 2009 yaitu :

1. Pelayanan Barang dan Jasa Publik

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruhnya yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

2. Pelayanan Administratif

Pelayanan publik yang meliputi tindakan administratif pemerintah atau instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang – undangan.

Prinsip – prinsip pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Kepastian hukum, adanya peraturan perundang – undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik.
- b. Keterbukaan, mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c. Partisipatif, memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- e. Kepentingan umum, tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan

- f. Profesionalisme, penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya
- g. Kesamaan hak, tidak diskriminatif yaitu tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

II.2.2 Tujuan Pelayanan Publik

Aspek menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dalam rangka mendukung urusan administrasi pemerintahan atau memenuhi kebutuhan akan barang atau jasa publik. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat yang menerima layanan tersebut, dan kualitas pelayanan sangat memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, yang dapat membantu menentukan apakah pelayanan tersebut dianggap baik atau buruk oleh masyarakat.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas – asas umum pemberitahuan dan korporasi yang baik.

3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal ini menekankan pentingnya memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Prinsip utamanya adalah menerapkan prinsip – prinsip pelayanan publik sesuai dengan hukum yang berlaku dan memberikan konsekuensi hukum kepada penerima pelayanan tersebut. Hak dan kewajiban yang diimban oleh masyarakat dan aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi landasan yang mengatur dan membatasi cara pelaksanaan pelayanan tersebut. Dengan demikian, hukum dan kewajiban yang terdefinisi dengan jelas menjadi dasar yang mendasari penyelenggaraan pelayanan publik untuk memastikan keadilan, keamanan, dan kualitas dalam setiap layanan yang diberikan kepada masyarakat.

II.2.3 Fungsi Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan *soft skill* yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam Undang – Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan layanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.

Asas pelayanan publik terdiri yang tertuang dalam Pasal 4 Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan / tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

II.3. Konsep Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Standar pelayanan minimal (SPM) pada dasarnya merupakan implementasi dari urusan wajib yang diamanatkan pasal 11 ayat (4) UU. 32 Tahun 2004 yang menyatakan “Penyelenggaraan urusan pemerintah yang bersifat wajib yang berpedoman pada standar pelayanan minimal dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh pemerintah”. Menurut Ahmad (2018:180), Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahannya, pemerintah daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dan memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pada umumnya institusi pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik memberlakukan standar pelayanan minimal untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat diantara pelayanan kesehatan, pendidikan, pelayanan administrative yang meliputi pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan, kartu tanda penduduk (KTP), dan lain sebagainya.

Standar pelayanan minimal penting diterapkan karena dianggap sebagai tindakan yang logis bagi institusi pemerintah khususnya unit pelayanan karena :

1. Didasarkan kemampuan pemerintah daerah masing – masing, maka sulit bagi pemerintah daerah untuk melaksanakan semua kewenangan/fungsi yang ada karena keterbatasan dana, sumber daya aparatur, kelengkapan, dan faktor lainnya membuat pemerintah daerah harus mampu menentukan jenis-jenis pelayanan yang minimal harus disediakan bagi masyarakat.
2. Dengan munculnya standar pelayanan minimal memungkinkan bagi institusi pemerintah untuk melakukan kegiatannya secara lebih terukur.
3. Dengan standar pelayanan minimal yang disertai tolak ukur pencapaian kinerja yang logis dan riil akan memudahkan bagi masyarakat untuk memantau kinerja aparatnya, salah satu unsur terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

II.4. Konsep Pelayanan Prima(*Service Excellence*)

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai kemampuan maksimal seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain, terutama dalam konteks pelayanan. Pelayanan prima merupakan penyediaan layanan yang terbaik

kepada masyarakat, baik masyarakat internal maupun eksternal, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan (Suwithi,1999:4). Secara lebih luas, pelayanan prima atau *service excellence* adalah suatu layanan yang unggul dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan prima mencapai standar kualitas yang tinggi, yang sejalan dengan harapan dan kepuasan masyarakat atau masyarakat (Maddy,2009:8). Dalam esensi, pelayanan prima adalah tentang memberikan yang terbaik dalam upaya memenuhi harapan masyarakat dan menjaga standar kualitas yang tinggi dalam layanan yang diberikan.

Dalam dunia layanan, terdapat konsep yang penting dikenal sebagai pelayanan prima atau (*service excellence*)". Istilah ini merujuk pada tingkat kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dengan memberikan layanan terbaik. Tujuannya adalah untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan masyarakat, menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi, dan mendorong masyarakat untuk tetap setia kepada perusahaan (Barata, 2004). Sedangkan menurut Johnston (2004) pelayanan prima dipandang sebagai kemudahan untuk melaksanakan aktivitas proses bisnis. Hal tersebut mendorong organisasi untuk memberikan pelayanan bagi masyarakatnya sesuai dengan janji-janji yang telah diberikan, serta membangun sistem yang baik dan saling menunjang agar pelayanan benar-benar diberikan dalam kondisi yang terbaik. Hal tersebut didedikasikan organisasi dalam memenuhi harapan masyarakat.

Menurut Ginting dalam (Supeno, 2018) pelayanan prima adalah bentuk pelayanan yang diberikan dengan tatanan yang dibuat sedemikian sehingga mampu meminimalkan kesalahan serta berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Rangkuti (2017:290) pelayanan prima

(excellence service) pada hakikatnya berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Untuk itulah pelayanan prima harus dilakukan secara kontinu dalam keadaan apapun. Agar tetap mampu bertahan melayani masyarakat Indonesia sesuai dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan dari definisi pelayanan prima (*service excellence*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap masyarakat dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki loyalitas tinggi. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003:31) yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), kemampuan (*Ability*), penampilan (*Appearance*), dan tanggung jawab (*Accountability*).

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi masyarakat, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersifat menghargai.

b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada masyarakat, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan masyarakat maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para

masyarakat, mengamati dan menghargai perilaku para masyarakat, dan mecurahkan perhatian penuh kepada masyarakat.

c. Tindakan (Action)

Tindakan (Action) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, yang meliputi mencatat setiap pesanan para masyarakat, mencatat kebutuhan para masyarakat, menegaskan kembali kebutuhan para masyarakat, mewujudkan kebutuhan para masyarakat, dan menyatakan terima kasih dengan harapan masyarakat mau kembali.

d. Kemampuan (Ability)

Kemampuan (Ability) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e. Penampilan (Appearance)

Penampilan (Appearance) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggung Jawab (Accountability)

Tanggung Jawab (Accountability) adalah suatu sikap keberpihakan kepada masyarakat sebagai suatu wujud keperdulian untuk

menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan masyarakat.

II.3.1 Dimensi Pelayanan Prima

Vincent Gaspersz dalam (Mayasari, 2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses
- b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepetatan pelayanan
- c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis
- d. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan masyarakat 19
- e. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya
- f. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
- g. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi, dan lain- lain. (Maddy, 2009; 10).

II.3.2 Aspek Pelayanan Prima

Aspek pelayanan paripurna atau *service excellent* disebutkan (Gasparz, 1997) dalam (Dewi, 2022:11) yaitu :

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Yang perlu menjadi perhatian utama adalah berhubungan dengan durasi proses dan juga durasi tunggu. Hal ini perlu diperhatikan dan digaris bawahi sehubungan dengan lamanya waktu tunggu dan waktu proses pelayanan sesuai jadwal yang telah ditentukan, juga ketentuan jam pelayanan.

2. Akurasi Pelayanan

Berhubungan dengan keakuratan pemberi pelayanan disertai pemberian informasi oleh penyedia jasa pelayanan, juga pembenahan terkait pelayanan dan lepas dari kelalaian terkait pelayanan kesehatan.

3. Kesopanan dan Keramahan penyuguhan pelayanan

Diutamakan untuk yang berhubungan langsung dengan masyarakat eksternal (masyarakat baru). Dalam hal ini berkaitan pula dengan sikap yang ditunjukkan oleh penyedia pelayanan dalam pemenuhan kualitas pelayanan.

4. Tanggung Jawab

Berhubungan atas akseptasi kritik dari masyarakat eksternal. Disamping itu, tanggung jawab juga berhubungan dengan penyampaian informasi sebelum atau sesudahnya tindakan dilakukan terkait hal pelayanan yang akan diberikan langsung kepada masyarakat.

5. Kelengkapan

Cakupan pelayanan yang memadai yakni persiapan alat penyuguh pelayanan dan ketersediaan para penyedia pelayanan dalam menjalani proses pelayanan yang akan berlangsung, juga ketersediaan prasarana yang memadai.

6. Kemudahan memperoleh pelayanan

Proses yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari penyuguh pelayanan, berupa step alur pelayanan dan proses yang minim memberatkan masyarakat.

7. Variasi model pelayanan

Jenis variasi model keperawatan yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan keluhan yang disampaikan. Hal ini juga berhubungan dengan banyaknya jenis keperawatan yang disuguhkan, tergantung dengan variasi keluhan masyarakat

8. Pelayanan pribadi

Pelayanan permintaan khusus yang dikhususkan untuk masyarakat pelayanan

9. Kenyamanan yang diperoleh oleh pelayanan

Kemudahannya tempat untuk memperoleh berita dan petunjuk melalui SDM terkait, cara menyampaikan petunjuk dan berita, dan sebagainya.

10. Atribut pendukung

Faktor kemungkinan kegagalan dalam proses pelayanan, dapat berupa sarana maupun prasarana.

II.3.3 Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa "Pelayanan adalah Pemberdayaan". Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik atau terbaik.

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (trust) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai masyarakat dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, masyarakat atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang seharusnya.

II.3.3 Pentingnya Pelayanan Prima di Sektor Publik

Pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melibatkan kedua belah pihak untuk saling bekerjasama. Masyarakat penerima layanan diharapkan dapat memenuhi aturan dengan kesadaran dan menghargai administrator publik yang memberikan pelayanan. Suatu instansi pemerintah merasa dihargai dan akan bekerja dengan penuh tanggung jawab dalam

memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan prima di sektor publik dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meingkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karen itu (Yayat, 2017; Moenir, 2006:88) berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang

Menurut Moenir (2006:125-127), pelayanan publik yang memuaskan dapat memberikan dampak positif untuk masyarakat, antara lain :

- a. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b. Masyarakat terdorong untuk mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pendendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.

- c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di pihak lain ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan masyarakat.
- d. Kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan diiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan, baik ekonomi, sosial, maupun budaya.
- e. Adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, usaha dan inisiatif masyarakat mengalami peningkatan, yang berdampak meningkatnya pula usaha pengembangan ideologi, politik, sosial dan budaya masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

II.4. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

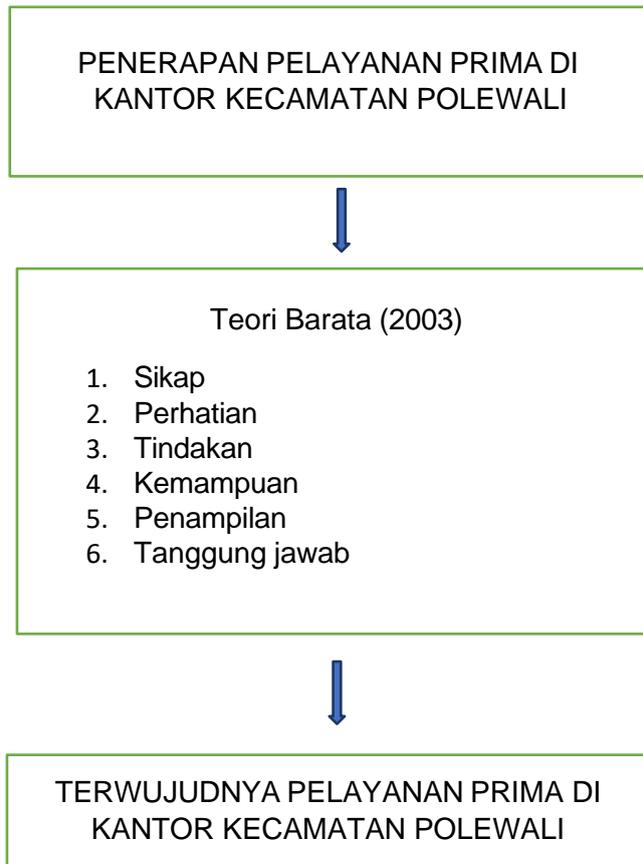
No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1.	Yuyun Apriyani (2023)	Kualitas Pelayanan Administrasi di (Desa & Balau, 2023).	Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Sabah Balau sudah cukup baik tetapi masih terdapat beberapa kekurangan, misalnya pemerintah perlu meningkatkan fasilitas, masih adanya birokrat yang belum memahami penggunaan alat proses pelayanan, kurangnya sosialisasi

			syarat mengurus administrasi kepada masyarakat dan kurangnya pengawasan jam buka dan tutup layanan administrasi di kantor desa.
2.	Sholihin, Yonathan Musmuliadi, (Palinggi, 2022)	Tinjauan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sebulu, Kabupaten Kutai Kartanegara	Hasil penelitian menjelaskan bahwa kendala yang dihadapi yaitu sarana prasarana penunjang yang kurang memadai, kurangnya pegawai pelayanan.
3	(Nirmala, 2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin	Hasil penelitian menjelaskan bahwa menurut persepsi masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh kantor desa sudah sangat baik dan masyarakat desa sudah merasa puas dengan layanan tersebut.
4	(Hasriani., 2019)	Penerapan Standar Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Panakukang Kota Makassar	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan layanan prima di Kantor Kecamatan Panakukang dengan kasus pelayanan KTP dan Kartu Keluarga sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan. Tetapi dalam pelayanan terdapat beberapa yang mengganggu pelayanan yaitu mesin nomor antrian yang tidak berfungsi atau offline sehingga masyarakat menumpuk.
5	(Tamon & Meilina, 2022)	Pelayanan Prima pada Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tentara (RST) DR.Reksodiwiryo Padang	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan prima pada pasien pengguna BPJS di RST Dr. Reskowidiryo Padang telah berjalan dengan baik dengan landasan SOP yang ada, kendala yang masih dihadapi dalam mewujudkan pelayanan prima adalah alur yang terlalu panjang yang harus dilalui pasien. Kurangnya pengontrolan fasilitas kerumahtanggaan, diperlukan peran dari manajemen dalam hal pengawasan operasional rumah sakit.

II.5. Kerangka Pikir

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik yang menjadi acuan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Acuan tersebut mencakup standar pelayanan publik yakni sekurang-kurangnya memenuhi kriteria meliputi, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Dari penelitian-penelitian sebelumnya, menunjukkan adanya kecenderungan kualitas pelayanan administrasi yang kurang optimal.

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengetahui bagaimana penerapan layanan administrasi di Kantor Kecamatan dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat. Sehingga output pada penelitian ini akan mendeskripsikan bagaimana penerapan layanan prima yang optimal.



Gambar II.1. Skema Kerangka Pikir