

**PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) DI
KELURAHAN BULAK BANTENG KECAMATAN
KENJERAN KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik



OLEH :

VELLA NOVIANA PUTRI

NBI : 1111700131

**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

**PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) DI
KELURAHAN BULAK BANTENG KECAMATAN
KENJERAN KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik



OLEH :

VELLA NOVIANA PUTRI

NBI : 1111700131

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Vella Noviana Putri
NBI : 1111700131
Judul : Pelayanan Prima (Excellent Sevice) di Kelurahan
Bulak Banteng Kecamatan Kenjeran Kota
Surabaya

Mengetahui,

Surabaya, 09 Juli 2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing


Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM
NPP : 20120930298


Drs. Teguh Santoso, M.Si
NPP : 20110860059

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 09 Juli 2021

Dewan Penguji :

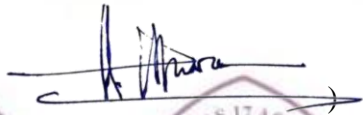
1. Drs. Teguh Santoso, M.Si

Ketua

()

2. Prof. Dr. Arif Darmawan, S.U

Anggota

()

3. Drs. Supri Hartono, MS

Anggota

()

Mengesahkan

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Dekan,


Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Vella Noviana Putri
NBI : 1111700131
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) DI
KELURAHAN BULAK BANTENG KECAMATAN
KENJERAN KOTA SURABAYA

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 09 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



(Vella Noviana Putri)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl Semolowaru 45 Surabaya
Tlp 031 593 1800 (ex 311)
Email perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vella Noviana Putri
NBI : 1111700131
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**“PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) DI KELURAHAN BULAK BANTENG
KECAMATAN KENJERAN KOTA SURABAYA”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : **09 Juli 2021**

Yang Menyatakan,



(Vella Noviana Putri)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap alhamdulillah serta segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Taufiq, serta Hidayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Dengan bangga penulis mempersembahkan karya skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua penulis Bapak Guswito dan Almarhumah Ibu Enie Yuniatie yang senantiasa menyertakan doa dalam setiap sujudnya dan senantiasa mencurahkan kasih sayang, motivasi diri dan pembelajaran hidup hingga penulis sampai pada titik ini, Terimakasih ma yah.
2. Adik saya, Valentina Sindy Balerina yang telah memberikan dukungan dan semangat selama ini.
3. Keluarga Besar saya yang telah banyak memberikan motivasi dan dukungannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamater saya, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan.

Surabaya, 09 Juli 2021



Vella Noviana Putri

ABSTRAK

Pelayanan prima merupakan sebuah cara bertindak untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan masyarakat selaku pelanggan publik dengan tindakan yang sangat memuaskan. Penyedia layanan mengemban harapan- harapan penerima layanan yaitu masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Pelayanan prima di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya, 2) Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan prima di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian melalui berpikir deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian didasarkan pada dua faktor pelayanan publik yang prima menurut thoha (1995 : 181) adalah faktor individual dan faktor sistem. Faktor individual merujuk kepada SDM yang ada dalam suatu organisasi, sedangkan faktor sistem merujuk kepada mekanisme atau prosedur pelayanan yang ada. Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menggunakan

6 orang sebagai informan dengan menggunakan analisis data kualitatif.. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan prima yang dilakukan di Kelurahan Bulak Banteng sudah berjalan dengan baik. Kualitas SDM yang ada di Kelurahan Bulak Banteng memuaskan dengan kinerja yang baik. Dalam memberikan pelayanan mereka selalu berpatokan terhadap SOP yang ada. Selain itu, terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan prima di Kelurahan Bulak Banteng. Faktor pendukung tersebut antara lain : respon pegawai yang cepat dan tanggap, sarana dan prasarana yang memadai, dan kualitas yang dihasilkan baik, sedangkan faktor penghambatnya antara lain : Beberapa prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, kurangnya jumlah pegawai, dan sikap beberapa pegawai yang tidak mencerminkan pelayanan prima.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Kelurahan Bulak Banteng.

ABSTRACT

Excellent service is a way of acting to meet the needs or demands of the community as public customers with very satisfying actions. Service satisfaction itself is very dependent on the service provider, in this case the service provider. Service providers carry the expectations of service recipients, namely the community. This study aims to determine: 1) Excellent service in Bulak Banteng Village Surabaya, 2) What are the supporting factors and inhibiting factors of excellent service in Bulak Banteng Village Surabaya. This study uses research methods through descriptive thinking with a qualitative approach. The research focus is based on two factors of excellent public service according to thoha (1995: 181), namely individual factors and system factors. Individual factors refer to existing human resources in an organization, while system factors refer to existing service mechanisms or procedures. To support this research, the researcher used 6 people as informants using qualitative data analysis. Based on the results of the study, the excellent service carried out in Bulak Banteng Village has been going well. The quality of human resources in Bulak Banteng Village is satisfactory with good performance. In providing services they always rely on existing SOPs. In addition, there are supporting factors and inhibiting factors for excellent service in Bulak Banteng Village. The supporting factors include: fast and responsive employee response, adequate facilities and infrastructure, and good quality, while the inhibiting factors include: Some service procedures are still convoluted, lack of number of employees, and the attitude of some employees who are not reflects excellent service.

Keywords : Excellent Service, Kelurahan Bulak Banteng.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena berkah rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pelayanan Prima (Excellent Service di Kelurahan Bulak Banteng Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya" ini sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Selama menyelesaikan penelitian ini, tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Untuk tidak mengurangi rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu khususnya kepada:

1. Keluarga saya, Ayah Guswito, Almarhumah Mama Enie Yuniatie dan Adik saya Valentina Sindy Balerina terima kasih atas curahan kasih sayang, dorongan doa, nasihat, motivasi, dan pengorbanan baik materil maupun non materil selama tahap penulisan skripsi dan selama proses menempuh studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dan seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan, dan motivasi, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku rector Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra Rachmawati Novaria, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. Zakriya, MS, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Dr. Endang Indartuti, MSi selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Ibu Nunuk Rukminingsih, MS selaku Dosen Wali yang telah membimbing selama perkuliahan.
7. Bapak Drs . Teguh Santoso, MSi selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu menyelesaikan skripsi.

8. Ibu Dr. Endang Indartuti, MSi selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu menyelesaikan skripsi.
9. Dosen-dosen pengajar Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk sahabat saya Dwita, Aisy dan Noris terimakasih sudah menjadi teman baikku selama berkuliah dan terima kasih atas semangat dan motivasinya dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk sahabat saya Gezza Darace terimakasih untuk semua dukungan dan motivasinya dalam tahap menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih untuk selalu ada dalam masa-masa sulit kemarin.
12. Untuk teman seperjuangan seperdospeman skripsi saya, Ahmad Salman Al Farisi terimakasih untuk seluruh bantuannya. Maaf jika sering merepotkan. Akhirnya drama perskripsian bisa selesai juga
13. Teman-teman seperjuangan di Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2017 sebagai teman seperjuangan di kehidupan perkuliahan, terima kasih atas kebersamaanya selama ini.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih atas segala dukungan dan bantuan hingga skripsi ini terselesaikan.

Rasa hormat dan terimakasih bagi semua pihak atas segala dukungan dan doanya semoga Allah SWT., membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Aamiin

Surabaya, 09 Juli 2021



Vella Noviana Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
1. BAB I PENDAHULUAN	9
2. BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
3. BAB III METODE PENELITIAN.....	10

4. BAB IV DESKRIPSI OBYEK, PENYAJAJIAN DATA, DAN PEMBAHASAN	10
5. BAB V PENUTUP	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	24
2.2.1 Pengertian Pelayanan Prima	24
2.2.2 Tujuan Pelayanan prima	25
2.2.3 Manfaat Pelayanan Prima.....	26
2.2.4 Konsep Dasar Pelayanan Prima.....	26
2.2.6 Tolak Ukur Pelayanan Prima.....	29
2.2.7 Faktor Pendorong dan Penghambat Pelayanan Prima	30
2.3 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1. Jenis Penelitian.....	34
3.2. Fokus Penelitian	35
3.3. Lokasi Penelitian	35
3.4. Sumber Data.....	36
3.4.1. Data Primer	36
3.4.2. Data Sekunder.....	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5.1. Wawancara	38
3.5.2. Observasi	39
3.5.3. Dokumentasi	39
3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	40

3.6.1. Teknik Analisis Data.....	40
3.6.2. Reduksi Data.....	40
3.6.3. Penyajian Data	40
3.6.4. Verifikasi Data	41
3.7. Keabsahan Data	41
BAB IV DESKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA, DAN	
PEMBAHASAN	43
4.1 Deskripsi Obyek	43
4.1.1 Profil Kelurahan Bulak Banteng	43
4.1.2 Visi dan Misi.....	45
4.1.3 Struktur Organisasi	46
4.1.4. Standar Operasional Prosedur di Kelurahan Bulak Banteng	50
4.2 Penyajian Data.....	53
4.3 Pembahasan	61
4.3.1 Indikator Penilaian	62
4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat	68
BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	73
LAMPIRAN.....	75
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2 . Daftar Responden	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 2. Struktur Organisasi.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 5 : Lembar Revisi
- Lampiran 6 : Hasil Turnitin (Uji Plagiasi)