

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait dengan pelayanan prima telah banyak dilakukan. Berdasarkan kajian penelitian terdahulu yang telah dikaji oleh peneliti dapat diketahui bahwa terdapat tema-tema yang serumpun dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Berikut ini pembahasan dari hasil analisis literatur- literatur yang telah dikaji oleh peneliti:

Pertama, Penelitian Muhammad Nur (2017) dengan judul “*Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan*”. Seiring berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima di sebuah perusahaan maupun instansi penting dilakukan. Karena dengan adanya pelayanan yang terbaik yang diberikan akan memberikan citra dan nama baik bagi kantor tersebut. Pelaksanaan pelayanan prima memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang handal dan siap, maksudnya pegawai yang mampu menguasai apa yang dikerjakan juga mampu mengoperasikan segala alat pendukung maupun sistemnya. Hal ini disebabkan pegawai atau karyawan tersebut yang akan melaksanakan pelayanan prima, terutama ketika berhadapan langsung dengan konsumen atau masyarakat. Oleh karena itu kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) para pegawai yang ada di kantor perlu ditingkatkan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan para pegawai adalah para pegawai diberikan arahan dan training mengenai pentingnya pelayanan prima. Karena pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan

atau customer. Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan. Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Prima PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan dapat disimpulkan baik melalui sepuluh indikator kualitas pelayanan prima yakni tangible (bukti fisik), Realibility (Pantas), Responsiveness (daya tanggap, kesediaan melayani), Competence (ahli), Courtesy (perkataan sopan dan ramah), Security (aman), Access (Mudah), Communication (Informasi), Understanding (Empati).

Kedua, Penelitian Diah Rachma Aprianty (2016) dengan judul “*Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*”. Penerapan kebijakan e-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan Sambutan kota Samarinda merupakan tindakan pemerintah dalam pelaksanaan suatu peraturan dalam hal pemberian suatu pelayanan publik melalui penggunaan media teknologi informasi secara elektronik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan hak-hak dasar setiap warganegara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan Sambutan, serta mengetahui dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi Kecamatan Sambutan Kota Samarinda berdasarkan indikator pengembangan e-government yaitu, Support, Capacity, dan Value. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian menunjukkan (1) Pada indikator support menunjukkan bahwa kebijakan e-government telah jelas dan dipahami oleh pegawai kantor Kecamatan Sambutan yang dapat dengan mudah dilaksanakan melalui SOP yang ada. (2) Indikator Capacity atau Sumber daya di Kecamatan Sambutan dapat diketahui bahwa sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Sambutan telah

mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, namun hal ini tidak diimbangi dengan sumber daya peralatan dan minimnya anggaran yang tersedia yang membuat proses pelaksanaan e- government menjadi terhambat. (3) indikator value atau manfaat yang akan diperoleh masyarakat sebagai penerima layanan dan petugas sebagai pelaksana dapat ditunjukkan bahwa peranan fungsi website masih sangat terbatas yang ditandai oleh kurangnya fungsi sarana penyebaran informasi, fungsi sosialisasi kebijakan, dan penghubung interaksi antara pemerintah kecamatan dengan masyarakat yang menyebabkan keterbukaan informasi pelayanan sebagian besar masih bersifat offline. (4) Di dalam proses pelaksanaan kebijakan e-government di Kecamatan Sambutan terdapat kendala-kendala yang dihadapi yaitu, terbatasnya sumber daya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, miskomunikasi antara pimpinan dan pegawai. Kesimpulannya adalah bahwa Penerapan kebijakan e-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan Sambutan kota Samarinda mulai mengalami perubahan pada pelayanan prima walaupun masih ada terdapat beberapa kekurangan yakni terbatasnya sumber daya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, dan miskomunikasi antara pimpinan dan pegawai.

Ketiga, Penelitian Rahman Tanjung, dkk (2019) dengan judul “*Manajemen Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakayan Santang Karawang)*”. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran merupakan sebuah tujuan yang ingin dicapai dalam layanan prima sebuah organisasi jasa. Dalam lembaga pendidikan, proses penyelenggaraan kegiatan akademik merupakan garda terdepan dari sebuah lembaga pendidikan, namun dalam mencapai kegiatan akademik yang bermutu tidak

terlepas dari masalah-masalah terkait penyelenggaraan pendidikan. Metode penelitian ini menggunakan penelitian

kualitatif dengan kajian penelitian menggunakan pendekatan metode deskriptif analisis berdasarkan penelitian lapangan (Field Research). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi yaitu faktor tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy apabila diperlukan skala prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor reliability yang terlebih dahulu harus ditingkatkan, karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan STIT Rakeyan Santang Karawang sebagai lembaga pendidik

Keempat, Penelitian Noora Fithriana, dkk (2020) dengan judul “*Mewujudkan Pelayanan Prima Pajak Bumi dan Bangunan Badan Keuangan Daerah*”. Tujuan penelitian mengetahui pelayanan prima PBB. Penelitian berlokasi di Kantor Badan Keuangan Daerah di Kota Batu. Penelitian ini mengumpulkan data primer dengan mewawancarai informan, mengamati pelayanan pajak dan mendokumentasikannya. Penelitian ini juga mendapatkan data sekunder dari Badan Keuangan Daerah. Data penelitian telah dianalisis dengan mereduksi, menyajikan, memverifikasi dan menarik kesimpulan. Hasilnya, diketahui bahwa Badan Keuangan Daerah menyelenggarakan pelayanan PBB dengan prima. Petugas PBB melayani dengan sikap (Attitude) ramah dan sabar. Perhatian (Attention) diberikan dalam bentuk mendengar dan memproses keluhan dan keberatan dari wajib pajak. Pelayanan dilakukan dengan tindakan (Action) cepat, tepat dan interaktif. Kemampuan (Ability) petugas bersesuaian dengan bidang tugas dan fungsi. Penampilan (Appearance) fisik petugas pelayanan ditunjukkan dengan berseragam rapi, sedangkan penampilan non-fisik dengan tutur kata sopan dan berwibawa. Tanggungjawab (Accountability) pelayanan

ditunjukkan dengan menyediakan stan pembayaran, layanan informasi dan menyelesaikan kebutuhan wajib pajaknya. Guna mewujudkan pelayanan prima PBB, perlu

kiranya Badan Keuangan Daerah Kota Batu meningkatkan sikap dan tanggungjawab petugasnya.

Kelima, Penelitian Firmansyah (2016) dengan judul “*Strategi Pelayanan Prima (SPP) Untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat*” Pelayanan Prima perlu dilakukan untuk kepentingan dan kepuasan pelanggan, masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya. Oleh karena itu diperlukan strategi untuk melaksanakan Pelayanan Prima yang harus dilakukan secara profesional dan berkualitas di semua bidang agar dapat mencapai tujuan khususnya dalam Era-Globalisasi saat ini.. Tujuan penulisan ini adalah: (1) Membahas tentang strategi pelayanan prima untuk kepentingan dan kepuasan berbagai pihak, termasuk pelanggan atau konsumen atau masyarakat. (2) Membahas pelayanan prima secara profesional serta analisis dampak pada Sumber Daya Manusia. Penerapan pelayanan profesional untuk pekerja, dan (3) Langkah-langkah tindakan untuk meningkatkan pelayanan prima. Metode yang digunakan adalah studi kepustakaan dengan pendekatan deskriptif eksploratif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Strategi Pelayanan Prima dengan cara perlu memahami secara baik; apa, mengapa dan bagaimana melaksanakan pelayanan secara profesional, (2) Dalam melaksanakan pelayanan prima, perlu adanya kegiatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM), (3) Pelayanan prima dikatakan telah dilakukan, apabila tindakan untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan pelanggan dan masyarakat telah dilaksanakan dengan cara yang sangat memuaskan.

Keenam, Penelitian Devilia Zuliani, dkk (2019) dengan judul

“*Optimalisasi Kualitas Pelayanan Prima Melalui Kebijakan Pemekaran*

Wilayah Kecamatan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan prima setelah pemekaran wilayah kecamatan di Kabupaten Jepara.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung kantor kecamatan yang merupakan masyarakat Kecamatan Kembang, Pakis Aji dan Donorojo Kabupaten Jepara. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus iterative dan didapat jumlah sampel yang menjadi responden sebanyak 115 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu angket, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan rumus angka indeks. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rata-Rata Indeks Total Sebesar 86,37%. Besarnya rata-rata angka indeks masing-masing dimensi yaitu pada dimensi tangible (bukti fisik) sebesar 89,94%, reliability (kehandalan) sebesar 83,97%, responsiveness (ketanggapan) sebesar 86,57%, assurance (jaminan) sebesar 88,02%, dan empathy (empati) sebesar 83,38%. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan prima kantor kecamatan setelah pemekaran wilayah kecamatan di Kabupaten Jepara baik dan sesuai dengan standar pelayanan administrasi kecamatan, dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan angka dengan kategori tinggi

Ketujuh, Penelitian Arnita Febriana Puryatama, dkk (2020) dengan judul "*Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia*". Pelayanan prima melalui pelayanan publik ditunjukkan dengan adanya perubahan dari sisi struktur dan prosedur birokrasi dengan adanya efisiensi administrasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan prima pelayanan publik melalui penyelenggaraan mal pelayanan publik di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif penulis mendeskripsikan keadaan mengenai penyelenggaraan Mal Pelayanan publik sebagai bentuk dari pelaksanaan pelayanan prima dalam reformasi administrasi. Dari hasil analisis, diketahui bahwa pelayanan prima

melalui Mal Pelayanan Publik di Indonesia ditandai oleh perubahan pada aspek struktur dan prosedur birokrasi dengan adanya efisiensi administrasi. Selain itu, pelayanan

prima dalam aspek reformasi administrasi juga ditandai dengan adanya perubahan dari sisi perilaku dan sikap birokrasi yang condong pada paradigma New Public Service (NPS) yang berorientasi untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Pokok Masalah	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Nur (2017)	Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan	Menurunnya kualitas pelayanan prima yang dilakukan di PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan	Untuk mengetahui kualitas pelayanan prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan	Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif	Menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Prima PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan dapat disimpulkan baik melalui sepuluh indikator kualitas pelayanan prima yakni tangible (bukti fisik), Realibility (Pantas), Responsiveness (daya tanggap, kesediaan melayani), Competence (ahli), Courtesy (perkataan sopan dan ramah), Security (aman), Access (Mudah), Communication (Informasi), Understanding (Empati).
2.	Diah Rachma Aprianty	Penerapan Kebijakan E-	Masih rendahnya penerapan	Untuk mengetahui dan	Menggunakan pendekatan	Ditemukan bahwa Penerapan

	(2016)	Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda	pelayanan prima di kantor kecamatan sambutan kota Samarinda	mendeskripsikan penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan Sambutan, serta mengetahui dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi Kecamatan Sambutan Kota Samarinda	tan kualitatif dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai masalah yang dihadapi.	kebijakan e-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik mulai mengalami perubahan pada pelayanan prima. walaupun masih ada terdapat beberapa kekurangan yakni terbatasnya sumber daya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, dan miskomunikasi antara pimpinan dan pegawai.
3.	Rahman Tanjung, Cecep, Devi Sulaeman, Hanafiah, Opan Arifud. (2019)	Manajemen Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi	Rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran yang ada.	Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran dengan optimalisasi pelayanan prima	Menggunakan penelitian kualitatif dengan kajian penelitian menggunakan pendekatan metode	Menunjukkan bahwa faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi yaitu faktor tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy apabila

		Kasus di STIT Rakayan Santang Karawang			deskriptif analisis berdasarkan penelitian lapangan (Field Research).	diperlukan skala prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor reliability yang terlebih dahulu harus ditingkatkan
4.	Noora Fithriana, Moses Irwanto, Sugeng Rusmiwar i. (2020)	Mewujudkan Pelayanan Prima Pajak Bumi dan Bangunan Badan Keuangan Daerah	Belum di terapkannya pelayanan prima PBB di Badan Keuangan Daerah	Untuk mengetahui pelayanan prima PBB	Menggunakan metode kualitatif. Mengumpulkan data primer dengan wawancara informal, mengamati pelayanan pajak dan mendokumentasikannya dan data sekunder dari Badan Keuangan Daerah.	Diketahui bahwa Badan Keuangan Daerah menyelenggarakan pelayanan PBB dengan prima.
5.	Firmansyah (2016)	Strategi Pelayanan Prima	Belum ada strategi mengenai	(1) Membahas tentang	Metode yang digunakan	Menunjukkan bahwa : (1) Strategi

		(SPP) Untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat	pelayanan prima dalam rangka pemekaran wilayah kecamatan	strategi pelayanan prima (2) Membahas pelayanan prima secara profesional serta analisis dampak pada Sumber Daya Manusia. dan (3) Langkah-langkah tindakan untuk meningkatkan pelayanan prima.	an adalah studi kepustakaan dengan pendekatan deskriptif eksploratif	Pelayanan Prima dengan cara perlu memahami secara baik; apa, mengapa dan bagaimana melaksanakan pelayanan secara profesional, (2) Dalam melaksanakan pelayanan prima, perlu adanya kegiatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM), (3) Pelayanan prima dikatakan telah dilakukan, apabila tindakan untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan pelanggan dan masyarakat telah dilaksanakan dengan cara yang sangat memuaskan.
6.	Devilia Zuliani dan S. Martono (2019)	Optimalisasi Kualitas Pelayanan Prima Melalui Kebijakan Pemekaran Wilayah Kecamatan		Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan prima setelah pemekaran wilayah	Menggunakan analisis deskriptif kuantitatif	Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan prima kantor kecamatan setelah pemekaran wilayah kecamatan di Kabupaten

		n		kecamatan di Kabupaten Jepara		Jepara baik dan sesuai dengan standar pelayanan administrasi kecamatan, dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan angka dengan kategori tinggi
7.	Arnita Febriana Puryatama, Tiyas Nur Haryani. (2002)	Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia	Masih belum efektifnya penerapan pelayanan prima yang ditandai dengan perubahan pada aspek tertentu.	Untuk menganalisis pelayanan prima pelayanan publik melalui penyelenggaraan mal pelayanan publik di Indonesia	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif	Diketahui bahwa pelayanan prima melalui Mal Pelayanan Publik di Indonesia ditandai oleh perubahan pada aspek struktur dan prosedur birokrasi dengan adanya efisiensi administrasi.

Dengan mencantumkan penelitian terdahulu diatas, terdapat beberapa persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu tentang pelaksanaan pelayanan prima, maka dengan itu peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Prima (Excellent Service) di Kelurahan Bulak Banteng Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya”**. Pada penelitian ini membahas mengenai evaluasi pelaksanaan pelayanan prima yang dilakukan di Kelurahan Bulak Banteng. Apakah pelayanan prima yang dilakukan sudah dapat dirasakan oleh masyarakat.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003:30).

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah suatu tindakan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. 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 pelanggan atau masyarakat (Maddy, 2009:8).

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan dalam maupun diluar perusahaan (Setyobudi, 2014:1). Sedangkan yang dimaksud dari manajemen pelayanan prima (*service excellent*) adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai (Rahmayanty, 2013:16).

2.2.2 Tujuan Pelayanan prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan focus kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sector publik didasarkan pada aksioma “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik sedangkan pada sektor bisnis berorientasi pada profit (keuntungan).

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.

2.2.3 Manfaat Pelayanan Prima

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

- a. Rasa memiliki terhadap instansi.
- b. Rasa kebanggan terhadap pekerjaan.
- c. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan.
- d. Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi.

2.2.4 Konsep Dasar Pelayanan Prima

a. Sikap (attitude)

Sikap yang perlu dimiliki oleh pemberi layanan selaku pegawai atau karyawan instansi berdasarkan konsep pelayanan prima yaitu rasa memiliki instansi, rasa kebanggaan terhadap pekerjaan, loyalitas yang tinggi terhadap instansi, menjaga martabat dan nama baik instansi.

Berdasarkan konsep sikap, untuk mewujudkan pelayanan prima kepada pelanggan perlu memperlihatkan kemampuan diri dan penampilan seseorang atau kelompok secara optimal.

b. Perhatian (Attention)

Perhatian (attention) adalah kepedulian penuh kepada masyarakat selaku pelanggan, 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 masyarakat, mengamati dan menghargai perilaku masyarakat, dan mencurahkan perhatian kepada masyarakat.

c. Tindakan (action)

Tindakan atau action adalah berbagai kegiatan yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, yang meliputi mencatat setiap kebutuhan masyarakat, menegaskan kembali kebutuhan masyarakat, mewujudkan kebutuhan masyarakat, dan menyatakan terima kasih dengan masyarakat sebagai wujud pelayanan sepenuh hati.

d. Kemampuan (ability)

Kemampuan (ability) merupakan 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 instrumen dalam membina hubungan kedalam dan keluar instansi.

e. Penampilan (appearance)

Penampilan (appearance) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik 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 selaku pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan (Barata, 2003:31).

2.2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik yang Prima Menurut Thoha

Dalam bukunya yang berjudul “Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi”, thoha menj

elaskan jika ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yang prima di Indonesia antara lain :

a. Faktor Individual

Faktor individual merujuk kepada sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi yaitu :

- Kinerja yang dihasilkan : Berkaitan dengan kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai organisasi/instansi.
- Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan : Berkaitan dengan kemampuan pegawai organisasi/instansi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Apakah dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu atau masih sering terlambat.
- Kualitas pekerjaan yang dihasilkan. : Berkaitan dengan kualitas pekerjaan yang

dihasilkan pegawai organisasi atau instansi. Apakah pekerjaan yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik yaitu dengan tidak banyak kesalahan atau masih ditemukan banyak kesalahan.

b. Faktor Sistem

Dalam hal ini merujuk kepada mekanisme atau prosedur pelayanan yang digunakan. Pada umumnya semakin rumit dan berbelitbelit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (public service), justru akan semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme atau prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2.2.6 Tolak Ukur Pelayanan Prima

- a) **Transparansi** – Pelayanan yang terbuka, mudah diakses, dan juga mudah dimengerti. Artinya konsumen mengetahui apa yang mereka dapat dan perusahaan mengetahui segala proses pelayanan yang terjadi.
- b) **Tanggungjawab** – Pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan etika, perundang-undangan, dan standar operasional pelayanan.
- c) **Kondisi** – Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan (konsumen) dengan prinsip efisien dan efektif.
- d) **Partisipatif** – Artinya pelayanan harus bersifat dua arah dimana memperhatikan pelanggan dan lingkungan sekitar.
- e) **Kesamaan Hak** – Pelayanan harus bersifat adil. Artinya pelayanan tidak memandang suku, agama, ras, golongan, dan status sosial.

- f) Adil – Pelayanan harus bersifat adil baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima layanan

2.2.7 Faktor Pendorong dan Penghambat Pelayanan Prima

A. Faktor Pendorong Pelaksanaan Pelayanan Prima

1) Faktor Kesadaran Aparatur

Faktor kesadaran aparatur menjadi sumber kesungguhan dedikasi dan disiplin dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayan masyarakat, sehingga hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dapat memenuhi standar pelaksanaan pelayanan maupun standar operasional penyelenggaraan pelayanan publik.

2) Faktor Aturan

Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Faktor aturan menjadi pendorong kedua dalam pelaksanaan pelayanan publik. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan dari aparatur sebagai petugas pelayanan aturan. Aturan juga menjadi indikator maju atau tidaknya individu maupun kelompok. Didalam memberikan pelayanan public, aparatur sudah memahami dan melaksanakan aturan-aturan yang sudah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) sebagai petunjuk proses pelayanan publik.

3) Faktor Organisasi

Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pembagian organisasi dalam pelaksanaan setiap jenis pelayanan harus berjalan dengan baik dan sesuai dengan tugas dan

tanggung jawab masing-masing aparatur.

4) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Pada bidang pelayanan, suatu hal yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya. Dalam standar pelayanan (SP) sudah dijelaskan bahwa hal utama yang harus dimiliki oleh aparatur dalam memberikan pelayanan adalah petugas pelayanan memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan memiliki kemampuan dalam mengolah data.

5) Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi.

B. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Prima

1) Faktor Kemampuan

Sebagai organisasi pemerintah yang mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut memiliki aparatur kelurahan yang mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat terlaksana secara optimal tidak ada lagi berbagai macam keluhan ketidakpuasan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

2) Faktor Kualitas Sumber Daya Aparatur

Menurut Handoko (2009:47) bahwa manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Sumber daya aparatur menjadi hal yang penting karena dapat meningkatkan kualitas kerja instansi atau organisasi. Penempatan kerja harus sesuai dengan keahlian yang dimiliki.

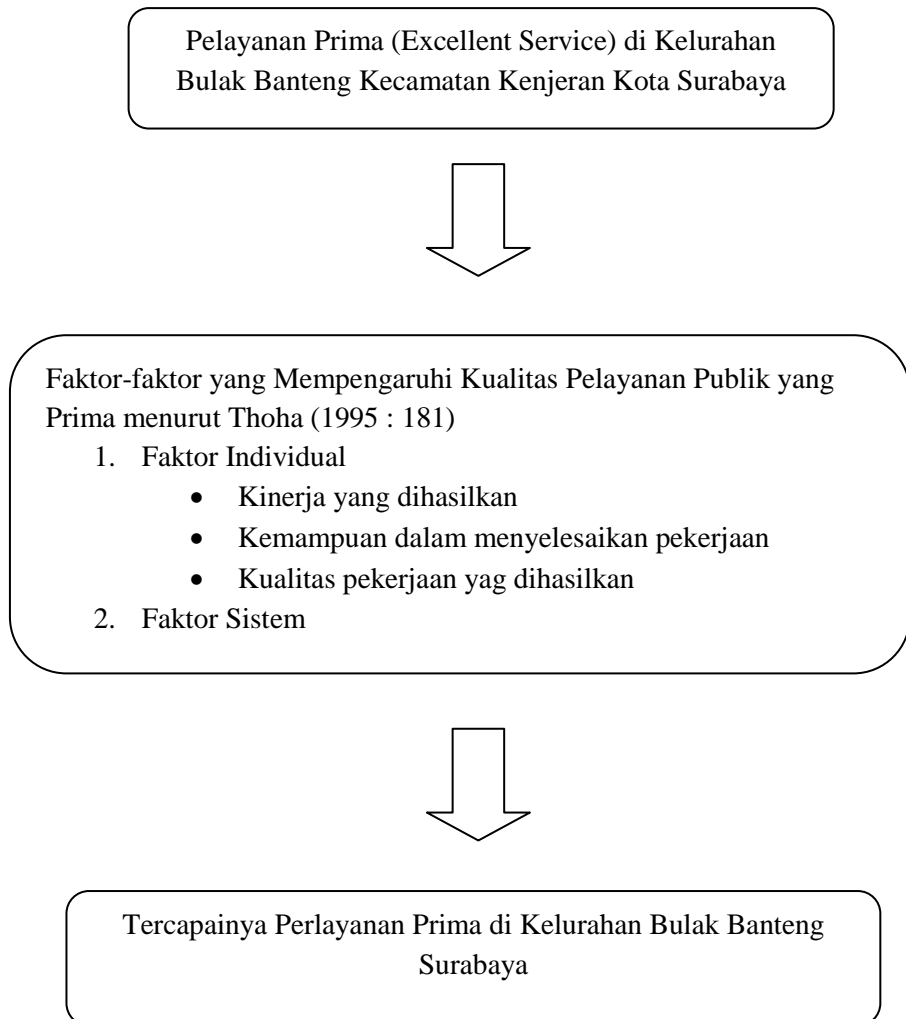
3) Faktor Dukungan Pemerintah

Dukungan pemerintah menjadi penting sebagai bentuk motivasi pegawai kelurahan dalam bekerja. Sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat menghasilkan yang terbaik dan berorientasi terhadap kepuasan masyarakat selaku penerima layanan .

4) Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang dimaksud disini ialah suasana kerja yang dapat mendorong aparatur untuk mengaktualisasikan potensinya dan menampilkan pekerjaannya secara baik. Apabila suasana kerja yang kooperatif dan kolaboratif, fasilitas kerja yang memadai, kejelasan tugas dan tanggung jawab dapat dimunculkan maka efektivitas kinerja pegawai akan meningkat.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran