PELAYANAN PRIMA DAN FAKTOR-FAKTORNYA DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK

by Williamto Renhart Kevin Djuka, Noora Fithriana, Dewi Citra Larasati

Submission date: 14-Oct-2022 10:33AM (UTC+0700)
Submission ID: 1924924114
File name: Fix_artikel_kevin,_noora,_citra.docx (85.33K)
Word count: 5144
Character count: 36071

PELAYANAN PRIMA DAN FAKTOR-FAKTORNYA DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK

Williamto Renhart Kevin Djuka[1], Noora Fithriana[2], Dewi Citra Larasati[3]
[1,2,3]Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tungga Dewi
Email: kevindjuka46@gmail.com

Abstrak:
Instansi penyelenggara *public service* berkewajiban untuk memberikan pelayanan terbaiknya sehingga mampu memuaskan masyarakat. Berangkat dari kebutuhan itu, banyak instansi mulai berbenah terhadap mutu pelayanan yang selama ini diberikan kepada pelanggannya. Untuk itu, dilakukannya penelitian ini agar dapat mengidentifikasi pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Dau dan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktornya. Metode kualitatif digunakan di dalam penelitian ini dengan mengumpulkan data sekunder dari beberapa dokumen milik Kecamatan Dau, serta data primer dari hasil dokumentasi, observasi dan wawancara dengan informan. Informan penelitian ini adalah Sekretaris Kecamatan, Kasi pelayanan, serta masyarakat. Hasil penelitian ini mengidentifikasikan bahwa prinsip 3-A dalam pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Dau belum optimal. Ketika diidentifikasi dan dianalisis, ketiga prinsip tersebut mendukung pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Dau. Namun, terdapat kendala dalam pelaksanaan tiga prinsip tersebut.

Kata Kunci: 3-A, Pelayanan Prima, Pelayanan Publik.

Abstract:

The service agencies must distribute their services excellently to the community's satisfaction. In response to this need, many providers have begun improving the service quality to their customers. This study is purposed to identify the excellent service in the public service provision at the office of the Dau sub-district and to identify and analyse its factors. A qualitative method is used primarily by interviewing, observing, and documenting, while the office's documents are collected secondarily. The informants of this study are the office's secretary and service director and the Dau people served. The study's results indicate that the 3-A principles of excellent service in the public service distribution at the sub-district have not been optimum yet. Moreover, the three identified and analysed principles support excellent service. However, there are some hindering factors in these three principles in the sub-district.

Keywords: 3-A, Excellent Service, Public Services.

Pendahuluan

Pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan kepada masyarakat berkewajiban memberikan pelayanan terbaik (prima) sehingga mampu memuaskan masyarakatnya. Karenanya, banyak instansi mulai berbenah terhadap mutu pelayanan yang selama ini didapatkan masyarakat, baik dari segi mekanisme pelayanan, tata cara atau prosedur pelayanan, perbaikan fasilitas yang menunjang

pelayanan dan pemangkasan, serta restrukturisasi birokrasi yang lebih adaptif dengan kemajuan jaman. Berdasarkan peraturan yang ada dalam hal ini, suatu lembaga akan melakukan survei kepuasan. Survei kepuasan masyarakat biasanya berfokus pada pelayanan yang belum optimal, baik dari dalam dan luar lembaga.

Dalam masalah tidak optimalnya pelayanan, prosedur terlalu berbelit dan waktu terlalu lama, padahal masyarakat berharap keperluan mereka cepat terselesaikan (Fitriyanto, 2008). Oleh karena itu, pelayanan terbaik (prima) merupakan opsi untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Suatu pelayanan publik dapat dikatakan prima jika dapat menyelaraskan cakupan 3-A (*Attitude*, *Attention* dan *Action*). Sehingga, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik, serta untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini difokuskan pada pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik, yang meliputi tiga hal berikut ini: *Attention* (Perhatian), *Attitude* (Sikap) dan *Action* (Tindakan).

Metode Penelitian

Pendekatan kualitatif digunakan di dalam penelitian ini karena dapat mengeksplorasi informasi sekaligus menggali secara lebih mendalam terkait permasalahan yang diteliti. Penelitian yang dilakukan ini berlokasi di Kantor Kecamatan Dau, Jl. Raya Sengkaling No. 200, Sengkaling, Mulyoagung, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang. Di lapangan, data primer didapatkan oleh penelitian ini dengan mewawancarai informan secara semi terstruktur dengan mempertimbangkan kewenangan seseorang, pengetahuan tentang pelayanan, serta kesediaannya untuk diwawancarai. Informan-informan yang ditunjuk adalah Sekretaris Kecamatan, Kasi pelayanan publik dan tiga orang masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Dau. Selain wawancara, data primer penelitian ini juga didapatkan dari hasil observasi yang memusatkan perhatian dengan menggunakan alat indra terhadap suatu objek yakni pelayanan publik, serta dari dokumentasi yang terdiri atas: ruang pelayanan PATEN, petugas sedang memberikan pelayanan, *banner* pelayanan mengikuti prokes di masa pandemi, petugas pelayanan memberikan perhatian dan arahan kepada masyarakat, buku pendaftaran dan nomor antrian, masyarakat diminta untuk mengisi buku pendaftaran dan diberikan nomor antrian, masyarakat sedang mengantri di ruang pelayanan, aparatur berpenampilan rapi, serasi, dan sopan, petugas mengamati masyarakat, pengecekan kembali pengiriman berkas, masyarakat yang sedang emosi, petugas sedang memainkan telepon seluler, dan interaksi dalam pelayanan. Sedangkan data sekundernya terdiri dari: profil Kecamatan Dau, struktur organisasi Kecamatan Dau, brosur jenis pelayanan PATEN, brosur jenis pelayanan administrasi kependudukan, jumlah pegawai Kecamatan Dau, data jumlah penduduk Kecamatan Dau, dan budaya 5-S, serta dokumen-dokumen lainnya yang diunggah pada laman Kecamatan Dau.

Untuk keabsahan data, triangulasi teknik dilakukan di dalam penelitian ini dengan menggabungkan ketiga teknik pengumpulan data tersebut. Selanjutnya, data

dianalisis setelah data dikumpulkan dan dilakukan triangulasi. Dalam hal ini, teknik analisis data dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Namun demikian, analisis data penelitian ini lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Proses analisis data yang digunakan oleh peneliti yaitu Analisis Data Selama Di lapangan Model Spradley. Spradley (1980) dalam Sugiyono (2017) membagi analisis data berdasarkan tahapan dalam penelitian kualitatif, dimana salah satunya digunakan di dalam penelitian ini yakni analisis domain guna memperoleh gambaran menyeluruh dari pelayanan prima di lapangan.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Prima Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Sebelum ini, penelitian Fitriyanto (2008) yang dilatarbelakangi oleh penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di Kecamatan Dau menunjukkan berbagai kendala masalah pelayanan yang dihadapi. Namun demikian, prima tidaknya pelayanan publik yang diberikan saat ini di Kantor Kecamatan Dau dapat diidentifikasikan dengan tiga prinsip pelayanan prima yang terdiri dari: sikap, perhatian dan tindakan (Prasetyorini, 2003), sebagai berikut:

1. Sikap.

Sikap *(Attitude)* merupakan perilaku atau perangai ketika menghadapi pelanggan (Barata, 2003). Dalam hal sikap, hasil penelitian saat ini menyimpulkan bahwa sikap yang ditunjukkan oleh petugas di loket pendaftaran belumlah ramah, sedangkan sikap petugas di loket pelayanan sudah ramah. Meskipun demikian, hal yang menonjol ialah petugas pelayanan/aparatur Kecamatan Dau selalu berpenampilan rapi ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas di Kecamatan Dau juga terlihat sudah berusaha semaksimal mungkin untuk tampil lebih baik ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan budaya "Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun" (5-S). Namun, hal tersebut masih kurang diterapkan dengan baik, khususnya sapa dan salam. Petugas di Kecamatan Dau juga sudah bersikap telaten dan sabar dalam menghadapi masyarakat yang masih belum memahami penjelasan petugas dengan sepenuhnya ketika membutuhkan pelayanan. Namun di sisi lain, petugas juga beberapa kali kurang menghargai masyarakat ketika proses pelayanan berlangsung. Salah satunya ialah penggunaan bahasa yang kurang pantas untuk didengar, seperti: *"koen"*. Bahkan, petugas menertawakan masyarakat tersebut. Hal-hal seperti itu tentunya berpengaruh terhadap penilaian masyarakat terhadap sikap yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan, padahal perangai yang ramah dan penggunaan bahasa yang baik haruslah ditonjolkan (Fithriana, Irwanto dan Rusmiwari, 2020).

Berkenaan dengan sikap, Prasetyorini (2003) mengatakan bahwa ada tiga hal yang perlu diperhatikan dalam melayani masyarakat untuk memberikan pelayanan prima, yaitu:

a) Penampilan yang sopan dan serasi.

Dalam melayani masyarakat, petugas haruslah berpenampilan yang sopan dan serasi sesuai standar yang ada dan tidak berpenampilan yang berlebihan (Indah dan Hikmah, 2021). Di Kecamatan Dau, semua petugas sudah berpenampilan dengan baik. Petugas memakai pakaian atau seragam sesuai dengan ketentuan, peraturan, atau jadwal pemakaian. Misalnya, aparatur Kantor Kecamatan Dau menggunakan pakaian KORPRI pada tanggal 17 setiap bulannya, memakai PDH hitam-putih pada hari Senin-Rabu, PDH coklat pada hari Kamis dan berpakaian bebas rapi pada hari Jumat.

b) Berpikiran positif, sehat dan logis.

Dalam melayani masyarakat, semua petugas pelayanan di Kecamatan Dau dipastikan selalu berada dalam keadaan pikiran yang sehat dan logis. Proses berpikir positif, sehat dan logis itu memiliki pengaruh terhadap kondisi kesehatan karena kesehatan merupakan keadaan tubuh, jiwa dan sosial seseorang (Septia, Laila dan Rahmat, 2021). Terlebih khusus dalam situasi pandemi dan pascapandemi saat ini, pihak Kecamatan Dau juga mendukung jiwa sehat petugas pelayanan dengan membatasi waktu pelayanan, memberikan alternatif pelayanan *online*, menerapkan protokol kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta sudah melakukan vaksinasi COVID-19 bagi semua petugas. Sebab, vaksinasi ini bukan hanya untuk melindungi pelayan publik sebagai individu, namun juga keluarga mereka, serta masyarakat secara luas (Agustina, dkk., 2021).

c) Sikap menghargai.

Dalam melayani masyarakat, Kecamatan Dau sendiri masih perlu memberikan perhatian khusus karena ada masyarakat yang merasa dirinya kurang dihargai karena penggunaan bahasa *"koen"* oleh petugas pelayanan dan tertawaan petugas pelayanan tersebut. Namun, setelah seorang petugas dipindahkan posisinya dari loket pelayanan, semuanya proses pelayanan berjalan dengan lancar karena petugas yang baru jauh lebih sabar dan telaten dalam menghadapi masyarakat. Keadaan ini berbeda dengan sikap petugas pelayanan pada Badan Keuangan Daerah Kota Batu yang dalam menjalankan tugasnya bisa menghargai (Fithriana, Irwanto dan Rusmiwari, 2020).

Morlian (2015) menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat segala aspek perlu diperhatikan agar bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat, salah satunya dari segi sikap. Dengan demikian, penelitian saat ini menyimpulkan bahwa seharusnya pihak aparatur Kecamatan Dau perlu menekankan kepada diri sendiri agar bisa melayani masyarakat dengan sikap yang terbaik, sama seperti ketika diri aparatur sendiri mendapatkan pelayanan dengan sikap yang pantas ketika mengurus suatu berkas atau mengunjungi suatu tempat. Sehingga, pelayan publik pada Kecamatan Dau harus lebih dapat menunjukkan sikap yang baik kepada masyarakat agar pelayanan di instansi tersebut menjadi prima. Contohnya, dengan memberikan senyuman, salam, sapaan, kesopanan dan kesantunan seperti yang tertulis pada *banner* yang telah disediakan di Kantor Kecamatan Dau. Selain itu,

petugas pelayanan di Kecamatan Dau juga perlu menggunakan tata bahasa yang baik, benar dan menghargai masyarakat.

2. Perhatian.

Perhatian *(Attention)* ialah kepedulian penuh berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Barata, 2003). Mengenai perhatian, dari hasil penelitian Fithriana, Irwanto dan Rusmiwari (2020) diketahui bahwa hal itu dapat ditunjukkan jika masyarakat datang untuk mengurus di kantor. Berdasarkan hasil penelitian saat ini, petugas pelayanan sudah memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan di Kantor Kecamatan Dau, serta petugas mampu membimbing dan menjelaskan alur pelayanan dan kelengkapan berkas kepada masyarakat. Namun dalam memberikan perhatian, petugas belum mencurahkan atau memberikannya secara penuh kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan atau menyampaikan kebutuhannya di kantor.

Menurut Prasetyorini (2003), ada tiga hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima berdasarkan perhatian, yaitu:

a) Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan masyarakat.

Mendengarkan kebutuhan masyarakat belum tentu memahami, itulah yang saat ini sedang terjadi pada petugas di Kecamatan Dau. Hal ini dikarenakan fokus yang diberikan kepada masyarakat dalam proses pemberian pelayanan tidak maksimal. Padahal dalam memberikan jasa pelayanan, seorang petugas harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan (Ulfa dan Azlina, 2016). Selain itu, adanya mutasi juga membuat pemahaman atau penguasaan terhadap bidang pelayanan belum sepenuhnya dikuasai oleh petugas yang baru.

b) Mengamati dan menghargai perilaku masyarakat.

Untuk mencapai pelayanan prima, pihak instansi pemerintah harus memiliki keterampilan tertentu, seperti: mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat *(gesture)* masyarakat (Wahyuningsih dan Hisyam, 2016). Untuk mengamati dan menghargai perilaku masyarakat, indra mata paling berperan. Dalam hal mengamati, petugas perlu melihat dengan seksama bagaimana perilaku masyarakat, sehingga petugas itu bisa menerapkan metode yang tepat dalam menangani atau melayani masyarakat tersebut. Sama halnya dengan yang terjadi ketika ada masyarakat yang egois dalam membutuhkan pelayanan di Kecamatan Dau, sehingga seorang petugas bisa jauh lebih tenang dan cermat dalam memberikan perhatiannya. Hal inilah yang sudah diterapkan oleh petugas pada Kecamatan Dau.

c) Mencurahkan perhatian penuh kepada masyarakat.

Berbicara terkait mencurahkan perhatian penuh kepada masyarakat, tidak ditemukan kesesuaian dengan kejadian di Kecamatan Dau. Hal ini dikarenakan dalam proses memberikan pelayanan, petugas membagi sebagian fokus atau perhatiannya kepada masyarakat dan sebagiannya lagi kepada masyarakat lainnya. Berdasarkan hasil penelitian Suryadi (2019), dengan memusatkan perhatian kepada masyarakat ketika berbicara dengannya menunjukkan bahwa petugas menyimak dengan cermat

apa yang dikatakan oleh masyarakat. Jika perhatian petugas terpecah-pecah, tentunya ia terlihat kurang profesional atau tidak menghargai masyarakat yang sedang dilayani ketika berlangsungnya proses suatu pelayanan.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sudarwati (2019), untuk mengetahui optimalnya suatu pekerjaan, dapat dilihat dari indikator-indikator yang muncul dalam pelayanan prima. Salah satunya adalah memberikan perhatian penuh kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian Suryadi (2019), melakukan sesuatu yang menunjukkan perhatian kepada kebutuhan mereka merupakan hal yang harus dilakukan oleh petugas dalam menghadapi masyarakat. Di dalam penelitian saat ini, petugas pelayanan pada Kecamatan Dau kedapatan memainkan telepon seluler. Sehingga, pihak aparatur Kecamatan Dau perlu untuk tidak memainkan telepon selulernya pada saat jam kerja atau jam pelayanan agar dapat memberikan perhatian yang maksimal supaya masyarakat merasa bahagia memang pada tempat yang tepat (Ulfa dan Azlina, 2016).

3. Tindakan.

Tindakan *(Action)* adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan (Barata, 2003). Hal ini perlu dilakukan untuk meyakinkan masyarakat agar tertarik dan akhirnya menggunakan jasa yang ditawarkan (Ulfa dan Azlina, 2016). Pada Kecamatan Dau, petugas pelayanan memberikan tindakan secara baik kepada masyarakat yang membutuhkan suatu layanan. Berdasarkan hasil penelitian saat ini, dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan di Kecamatan Dau melakukan berbagai tindakan, seperti: mengarahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu di meja pendaftaran, memberikan nomor antrian, menanyakan keperluan mereka, memeriksa kelengkapan berkas/dokumen persyaratan, mengarahkan mereka ke dalam ruang pelayanan, lalu mempersilahkan duduk dan antri sesuai dengan nomor antrian yang sudah didapatkan sebelumnya, hingga memproses keperluan mereka.

Menurut Prasetyorini (2003), ada empat poin penilaian di dalam bertindak, yaitu:

a) Mencatat kebutuhan para pelanggan.

Dalam hal ini petugas pelayanan yang ada di Kecamatan Dau telah melaksanakannya dengan baik, karena masyarakat harus mendaftar dulu di meja pendaftaran, petugas pelayanan yang ada di Kecamatan Dau juga meminta masyarakat yang masih muda untuk mengisi sendiri buku pendaftaran agar tidak terjadi kesalahan penulisan. Namun, petugas pelayanan membantu masyarakat lanjut usia untuk mengisi buku pendaftaran. Hal ini bersesuaian dengan Kantor Dispendukcapil Kota Tangerang yang mengurus segala pelayanan dimulai dari pendaftaran penduduk (Al Amin dan Wihardi, 2022).

b) Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan.

Setelah dicatat dalam buku pendaftaran, petugas pelayanan kembali membacakan apa yang sudah ditulis oleh masyarakat maupun yang ditulis oleh

petugas pelayanan sendiri agar tidak ada kekeliruan. Berdasarkan hasil penelitian Suryadi (2019), jika masyarakat memesan satu layanan setelah selesai pemesanan suatu jasa, maka petugas wajib melakukan konfirmasi ulang atas pesanan tersebut.

c) Mewujudkan kebutuhan para pelanggan.

Setelah selesai dari meja pendaftaran, masyarakat diarahkan ke dalam ruang pelayanan untuk pemrosesan berkas yang dibutuhkan dan pengembalian dokumen yang diselesaikan kepada masyarakat yang bersangkutan. Hal ini bersesuaian dengan hasil penelitian Frimayasa (2017) bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Kelurahan Makasar adalah setelah seluruh persyaratan terpenuhi, maka aparatur akan memproses pelayanan publik yang dipilih oleh masyarakat sehingga maksud dan tujuan mereka pun terpenuhi.

d) Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

Selesai dilayani, pihak masyarakat selalu mengucapkan terima kasih kepada petugas. Seharusnya, petugas pelayanan memperhatikan bahwa dalam menghadapi masyarakat, ia juga harus mengucapkan terima kasih dengan tulus (Suryadi, 2019). Sebab, petugas mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan merupakan tindakan yang sangat diharapkan (Ulfa dan Azlina, 2016).

Dalam mencapai pelayanan prima, tindakan adalah hal yang sangat penting (Kunta dan Hartono, 2021). Dalam hal ini, berdasarkan hasil penelitian Fithriana, Iwanto dan Rusmiwari (2020) bahwa petugas Badan Keuangan Daerah Kota Batu berinteraksi dalam setiap tahap dan memproses keperluan dengan tindakan yang tepat. Hal ini selaras dengan hasil penelitian saat ini pada Kecamatan Dau, dimana petugas berperan aktif dan interaktif untuk melayani masyarakat mulai dari menanyakan keperluan, mencatat kebutuhan dalam buku register, memberikan arahan, serta memberikan solusi di saat masyarakat mengalami kesulitan atau kendala. Hanya saja saja, pihak Kecamatan Dau perlu melihat lagi tindakan mana yang dianggap perlu dilakukan dan mana yang tidak. Contohnya, *selfie* pada saat melayani masyarakat adalah tindakan yang tidak perlu. Di sisi lain, petugas justru perlu mempersilahkan masyarakat untuk duduk sebelum menanyakan keperluan. Sebab, sangat disayangkan beberapa kali petugas pelayanan kedapatan tidak mempersilahkan masyarakat untuk duduk terlebih dahulu tetapi langsung bertanya keperluan mereka. Selanjutnya, pada tahap pengisian buku register/pendaftaran dan jam pelayanan, akibat petugas pelayanan melakukan *selfie*, terjadilah seorang masyarakat langsung masuk ke dalam ruang pelayanan tanpa melalui meja pendaftaran. Seharusnya, petugas tersebut bertindak meyakinkan langkah masyarakat. Kekurangan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima sepenuhnya belum optimal (Wahyuningsih dan Hisyam, 2016).

Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Prima Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Dengan mengidentifikasi dan menganalisis *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian) dan *Action* (Tindakan) dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Dau, tentunya ditemukan faktor yang mendukung dan menghambat, sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung Pelayanan Prima Dalam Pemberian Pelayanan Publik

a) Sikap.

Dalam hal sikap *(Attitude)*, perilaku yang ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan (Barata, 2003) di Kantor Kecamatan Dau ada dua, yaitu: melayani masyarakat berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi, serta dengan berpikiran positif, sehat dan logis. Dalam melayani masyarakat, berdasarkan hasil penelitian Nahdila (2021), sikap yang diharapkan adalah baik, penuh simpatik dan rasa memiliki yang tinggi terhadap instansi. Oleh karena itu, pihak Kecamatan Dau perlu tetap menjaga dan melanjutkan sikap positif yang sudah dimiliki karena memang seorang pelayan publik harus berpenampilan sopan dan rapih ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat (Al Amin dan Wihardi, 2022). Selain melayani masyarakat berdasarkan sikap baik dan pemikiran yang positif, sehat dan logis, seorang aparatur juga perlu menunjukkan simpatinya kepada masyarakat yang dilayani dan menjalin rasa yang tinggi terhadap Kecamatan Dau.

b) Perhatian.

Dalam segi perhatian *(Attention)*, kepedulian penuh berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Barata, 2003) di Kantor Kecamatan Dau memiliki dua hal yang sepenuhnya mendukung yakni mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan masyarakat, serta mengamati dan menghargai perilaku mereka. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Nahdila (2021) bahwa dalam pelayanan prima, perhatian yang harus ditunjukkan oleh *customer service* mencakup tiga hal yaitu LOT (*Listening, Observing, Thinking*). Dimana dalam ketiga hal ini, petugas pelayanan mendengarkan secara aktif dan memahami kebutuhan pelanggan, mengamati tipe pelanggan dan menyesuaikan layanan untuknya, serta berpikir dan memperkirakan kebutuhan pelanggan.

c) Tindakan.

Dalam hal tindakan *(Action)*, perbuatan dalam kegiatan yang nyata (Barata, 2003) yang menjadi pendukung pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Dau ada tiga, antara lain: mencatat kebutuhan masyarakat, menegaskan kembali kebutuhan tersebut dan mewujudkannya. Pihak Kecamatan Dau selalu mencatat kebutuhan masyarakat pada buku pendaftaran, yang diikuti dengan penyampaian berupa penegasan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, serta pemenuhan kebutuhan masyarakat yang bersangkutan, baik itu pengurusan KTP, KK, ataupun pelayanan-pelayanan lainnya. Hal ini selaras dengan hasil penelitian Nahdila (2021) bahwa tindakan yang harus ditunjukkan oleh *customer service* yaitu mencatat kebutuhan masyarakat, pembentukan jasa sampai memberikan layanan langsung.

2. Faktor Penghambat Pelayanan Prima Dalam Pemberian Pelayanan Publik

a) Sikap.

Ketika melayani, sikap *(Attitude)* yang harus ditonjolkan dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah (Barata, 2003). Dalam hal ini, penelitian saat ini menemukan bahwa petugas loket pendaftaran di Kecamatan Dau menunjukkan sikap yang belum ramah. Selain itu, sikap melayani masyarakat dengan menghargai juga belum ditemukan di dalam penelitian ini, sebab ada staf pelayanan di Kecamatan Dau yang bersikap tidak menghargai masyarakat yang datang. Petugas itu memanggil seorang masyarakat dengan sebutan *"koen"* dan menertawakannya. Panggilan semacam itu dapat dinilai kurang sopan oleh masyarakat, apalagi dilakukan oleh seorang aparatur atau pelayan publik sehingga menyebabkan masyarakat emosi dan memarahi petugas yang menimbulkan keributan kecil diantara kedua pihak. Sikap-sikap seperti ini tentunya dapat mencoreng pelayanan publik di Kecamatan Dau karena diharapkan petugas atau aparatur dapat memberikan pelayanan dengan ekspresi wajah ramah, rasa menghargai (Rian dan Husfaudin, 2020). Selain itu, konsep pelayanan prima mengharapkan sikap yang senantiasa menjaga martabat dan nama baik instansi (Nahdila, 2021). Oleh karena itu, aparatur Kecamatan Dau harus terlebih dahulu menghargai keberadaannya sebagai bagian terpenting di dalam kecamatan sebelum ia dapat menghargai orang lain dan pekerjaan yang dilakukan, maka otomatis ia akan berusaha semaksimal mungkin untuk selalu tampil prima, termasuk juga dalam memberikan pelayanan (Suminar dan Apriliawati, 2018).

b) Perhatian.

Agar pelayanan publik menjadi prima, petugas harus memberikan kepedulian penuh berkaitan dengan perhatian *(Attention)* akan kebutuhan pelanggan (Barata, 2003). Penelitian ini menemukan bahwa petugas pelayanan belum sepenuhnya mencurahkan perhatian kepada kebutuhan masyarakat yang datang ke kecamatan dikarenakan fokus perhatiannya terbagi dengan telepon seluler atau masyarakat lainnya sehingga tidak maksimal. Menurut penelitian Nahdila (2021), beberapa bentuk perhatian yang dapat diberikan oleh pelayan publik adalah menanyakan apa saja keinginan masyarakat, serta menempatkan kepentingan masyarakat pada nomor urut satu. Oleh karena itu, petugas pelayanan di Kecamatan Dau harus menonaktifkan telepon seluler mereka pada jam pelayanan. Sehingga, perhatiannya dapat dipusatkan untuk mendengarkan, mengutamakan dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang sedang berada dihadapannya. Tetap memusatkan perhatian ketika berbicara dengannya menunjukkan bahwa petugas yang melayani menyimak dengan cermat apa yang dikatakan pelanggan (Suryadi, 2019), sehingga membuat pelanggan terasa bagai di rumah sendiri (Gunarko dan Lubis, 2020).

c) Tindakan.

Pada akhirnya, tindakan *(Action)* nyata harus dilakukan dalam pelayanan (Barata, 2003). Dalam hal tindakan, penelitian ini menemukan bahwa aparatur pelayanan di Kecamatan Dau melakukan swafoto pada saat melayani masyarakat dimana tindakan tersebut membuat masyarakat lolos dari meja pendaftaran. Ditambah lagi, petugas tidak mempersilahkan masyarakat untuk duduk sebelum menanyakan keperluannya sehingga masyarakat harus berbicara sambil berdiri,

bahkan petugas tidak mengucapkan terima kasih kepada masyarakat ataupun tidak membalas ucapan terima kasih dari masyarakat di akhir proses pelayanan. Dalam penelitian Nahdila (2021), contoh tindakan dalam pelayanan adalah segera mengucapkan terima kasih. Dengan demikian, petugas pelayanan di Kecamatan Dau harus mampu memberikan tindakan yang cepat (Gunarko dan Lubis, 2020), harus memastikan bahwa masyarakat telah melalui rangkaian prosedur dengan tepat supaya tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku (Rini dan Pujiastuti, 2017), harus memiliki ketegasan dan kewibawaan sesuai dengan komitmen (Nassiruddin dan Fanida, 2018) yang menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, serta harus mengucapkan terima kasih kepada masyarakat dengan tulus (Suryadi, 2019).

Prinsip-prinsip 3-A yang ada dalam pelayanan prima tentu dapatlah dijadikan acuan bagi aparatur untuk lebih bersikap responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Yuningsih, 2013). Berdasarkan hasil penelitian Suminar dan Apriliawati (2018), cara memberikan pelayanan prima yang baik adalah sepenuh hati. Artinya, selain memahami *Attitude*, *Attention* dan A*ction* dalam pelayanannya, aparatur Kecamatan Dau harus tidak memandang kasta dalam memberikan pelayanan, sejak penyambutan kedatangan pemohon, *register* pemohon, pencatatan kebutuhan pemohon, pemrosesan berkas pemohon hingga penyelesaian kebutuhan pemohon. Hal lain yang seharusnya dilakukan agar pemberian pelayanan publik di Kecamatan Dau menjadi lebih prima adalah memberikan pelatihan. Dengan demikian, kegiatan pelatihan perlu diberikan supaya SDM dapat melakukan pekerjaannya dengan cepat, tepat dan aman dan senantiasa memberikan pelayanan maksimal (Gunarko dan Lubis, 2020). Sebagaimana penelitian Hadjam (2001) yang awalnya menduga bahwa perawat di rumah sakit yang mendapatkan pelatihan pelayanan prima akan lebih tinggi pelayanan primanya, yang kemudian dibuktikan dengan hasil dari diberikannya materi-materi dalam pelatihan membuat perawat mempunyai keterampilan pelayanan yang lebih baik. Selama pelatihan berlangsung, dapat langsung dipraktekkan teori yang didapatkan dalam pelatihan, sehingga berhasil dilakukan pelayanan yang baik, ramah, jelas dalam menginformasikan (Nurkholis, dkk., 2021). Presentasi materi pelatihan dapat dilakukan secara langsung kepada aparatur sipil negara dengan menggunakan media proyektor untuk menampilkan *slide* materi agar dapat dilihat dan dimengerti oleh peserta (Saputra dan Utami, 2018). Kegiatan pelatihan dan penyuluhan pelayanan prima juga dapat dilakukan dalam webinar secara daring melalui aplikasi Zoom (Ichwani, dkk., 2021).

Karena pelayanan yang prima merupakan wujud kerja keras dan tanggung jawab dari para pegawai dalam memberikan layanan (Nassiruddin dan Fanida, 2018), maka petugas loket dan pelayanan Kantor Kecamatan Dau harus menunjukkan sikap simpatik dan perasaan senang dalam menghadapi masyarakat (Prasetyorini, 2003). Untuk mencapainya, dapat juga dilakukan pembinaan bagi aparatur Kecamatan Dau dari dalam atau di luar instansi. Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Cahyawati (2017) di SMK Negeri 4 Malang bahwa sekolah mengadakan dan

mengikutkan guru dan pegawai pada pembinaan pelatihan, juga melakukan pembinaan hari Senin dan apel pagi. Pada lingkup pemerintahan agar terwujud pelayanan prima, kepala desa dapat juga memberikan pembinaan terhadap masyarakat dalam berbagai bidang (Suwando dan Adiwidjaja, 2019), atau pendampingan desa dalam penyusunan Standar Pelayanan Prima sebagai acuan dalam menyusun alur pemberian pelayanan prima (Rahayu, Satlita dan Dewi, 2016.). Pembinaan-pembinaan semacam ini dapat ditujukan untuk memperhatikan kesiapan aparatur dalam melayani. Bahkan bagi petugas *front liner*, pendidikan dan pelatihan pelayanan prima sangat membantu dalam menerapkan sistem "Senyum, Salam, Sapa" (3-S) dalam menyambut dan melayani masyarakat, serta bersikap ramah dan sopan santun dari penampilan maupun perkataan (Rosdiana dan Syahfitri, 2019).

Kesimpulan

Pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Dau jika diidentifikasikan dari prinsip 3-A belum optimal saat ini dan masih perlu untuk ditingkatkan. Sebab, dapat diidentifikasi dan dianalisis dari prinsip *Attitude*, petugas pelayanan di Kecamatan Dau belum mampu memberikan yang terbaik. Petugas sudah melayani masyarakat dengan sikap baik, penampilan serasi dan sopan, serta pemikiran yang positif. Namun, petugas loket pendaftaran belum bersikap ramah dan staf pelayanan tidak bersikap menghargai masyarakat yang datang. Selanjutnya, dari prinsip *Attention*, petugas pelayanan di Kecamatan Dau belum berhasil memberikan perhatian yang penuh kepada masyarakat. Petugas sudah memberikan perhatian dengan bersungguh-sungguh mendengarkan dan memahami kebutuhan masyarakat, serta menghargai dan mengamati perilaku mereka tetapi fokus perhatiannya tidak maksimal karena terbagi dengan telepon seluler atau masyarakat lainnya. Terakhir, dari prinsip *Action*, petugas pelayanan di Kecamatan Dau juga belum berhasil memberikan tindakan yang tepat dalam pelayanan publiknya. Dalam hal tindakan, petugas pelayanan sudah mencatat kebutuhan masyarakat, menegaskan kembali dan mewujudkan kebutuhan tersebut. Hanya saja, ketidaktepatan tindakan petugas menyebabkan masyarakat lolos dari meja pendaftaran, masyarakat menyampaikan keperluannya dengan berdiri dan masyarakat tidak mendapatkan ucapan atau balasan atas ucapan terima kasih.

Saran

Berbagai saran dapat diberikan berdasarkan ketiga prinsip pelayanan prima yang dikaji dalam penelitian saat ini. Dari prinsip *Attitude*, petugas pelayanan di Kecamatan Dau harus terlebih dahulu menghargai keberadaannya sebagai bagian terpenting dalam pemberian pelayanan publik di instansi. Dari prinsip *Attention*, perhatian petugas pelayanan di Kecamatan Dau harus dapat dipusatkan sepenuhnya untuk masyarakat yang sedang berada dihadapannya. Dari prinsip *Action*, petugas pelayanan di Kecamatan Dau harus mampu bertindak secara cepat, tepat, tegas/berwibawa dan tulus. Pelatihan dan pembinaan di dalam maupun di luar kecamatan dengan topik dan materi pelayanan prima juga harus diadakan bagi

aparatur Kecamatan Dau secara tatap muka langsung ataupun tatap maya agar petugas lebih maksimal dalam melayani masyarakat dengan senang dan sepenuh hati.

Daftar Pustaka

Books

Barata, A. A., 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.

Prasetyorini, R., 2003. *Pelayanan Prima (Bahan Ajar)*, Jawa tengah: Guruvalah Inc.

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Journal Articles

Agustina, R., Sharon, G., Yustitianingtyas, L. dan Widodo, H., 2021. Kebijakan Wajib Vaksinansi Covid-19 Ditinjau dari Asas Manfaat, Kepentingan Umum dan Hak Asasi Manusia. *Indonesia Law Reform Journal*, *1*(3), pp.384-398. Diakses dari https://ejournal.umm.ac.id/index.php/ilrej/article/view/18244/10083 pada tanggal 20 September 2022.

Al Amin, M.R. dan Wihardi, D., 2022. PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG DALAM IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA. *PANTAREI*, *6*(01). Diakses dari https://jom.fikom.budiluhur.ac.id/index.php/Pantarei/article/view/811/667 pada tanggal 21 September 2022.

Cahyawati, L.R., 2017. Implementasi Pelayanan Prima. *JMSP (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan)*, *2*(1), pp.67-74. Diakses dari http://journal2.um.ac.id/index.php/jmsp/article/view/1941/1157 pada tanggal 15 November 2021.

Fithriana, N., Irwanto, M. dan Rusmiwari, S., 2020. Mewujudkan Pelayanan Prima Pajak Bumi dan Bangunan Badan Keuangan Daerah. *REFORMASI*, *10*(2), pp.142-150. Diakses dari https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/1784 pada tanggal 14 September 2022.

Fitriyanto, D., 2008. *Upaya Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai : Studi pada Kantor Kecamatan DAU Kabupaten Malang* (Sarjana thesis, Universitas Brawijaya). Diakses dari http://repository.ub.ac.id/id/eprint/113907 pada tanggal 16 November 2021.

Frimayasa, A., 2017. Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, *17*(2), pp.179-188. Diakses dari https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/2428/1794 pada tanggal 21 September 2022.

Gunarko, Y.P. dan Lubis, A., 2020. Strategi Customer Relations Singapore Airlines Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Pelanggan Anggota Krisflyer. *PANTAREI*, *4*(02). Diakses dari https://jom.fikom.budiluhur.ac.id/index.php/Pantarei/article/download/521/411 pada tanggal 6 Oktober 2022.

Hadjam, M.N.R., 2001. Efektivitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). *Jurnal Psikologi*, *28*(2), pp.105-115. Diakses dari https://journal.ugm.ac.id/jpsi/article/download/7684/5953 pada tanggal 6 Oktober 2021.

Ichwani, T., Munira, M., Hilmiyah, N. dan Putriana, L., 2021. Pelatihan Pelayanan Prima untuk Mendukung Pembelajaran Jarak Jauh Bagi Guru Al-Azhar DKI Jakarta. *SULUH: Jurnal Abdimas*, *2*(2), pp.110-116. Diakses dari https://journal.univpancasila.ac.id/index.php/SULUH/article/download/1908/1131 pada tanggal 6 Oktober 2022.

Indah K., A.T., dan Hikmah, D.F., 2021. IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER SERVICE PADA PT INDAH KIAT PULP & PAPER Tbk. *Jurnal Akrab Juara*, *6*(4), pp.40-55. Diakses dari http://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/1609 pada tanggal 15 September 2022.

Kunta, H.A. dan Hartono, R.S., 2021. STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENCAPAI PELAYANAN PRIMA DI KABUPATEN BEKASI. *Governance*, *9*(2), pp.1-21. Diakses dari https://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/governance/article/view/3162/2019 pada tanggal 21 September 2022.

Morlian, A., 2015. Pelayanan Prima Pada Kantor Kecamatan Rawalumbu Pemerintah Kota Bekasi. *JURNAL ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK*, *5*(2), pp.75-90. Diakses dari

https://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/akp/article/view/579 pada tanggal 11 November 2021.

Nahdila, N., 2021. *KUALITAS LAYANAN PRIMA A3 CUSTOMER SERVICE DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG (KC) MANADO* (Doctoral dissertation, IAIN Manado). Diakses dari http://repository.iain-manado.ac.id/id/eprint/200 pada 19 Desember 2021.

Nassiruddin, M., dan Fanida, E.H., 2018. Kualitas Pelayanan Prima (Excellent Service) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya. *Publika*, *6*(2). Diakses dari https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/viewFile/22530/20661 pada tanggal 6 Oktober 2021.

Nurkholis, A., Damayanti, D., Samsugi, S., Fitratullah, M., Permatasari, B., Widodo, T. dan Meilisa, L., 2021. Pelatihan Customer Service Untuk Tenaga Kependidikan Smkn 2 Kalianda. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, *2*(2), pp.167-172. Diakses dari https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/JSSTCS/article/download/1379/702 pada tanggal 6 Oktober 2022.

Rahayu, S., Satlita, L. dan Dewi, U., 2016. PELATIHAN PENGEMBANGAN KAPASITAS (CAPACITY BUILDING) PELAYANAN PRIMA BAGI APARAT DESA (Prosiding Seminar Nasional "Meneguhkan Peran Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dalam Memuliakan Martabat Manusia"). Diakses dari https://eprints.uny.ac.id/41078/1/Prosiding%20Seminar%20Nasional%20LPPM%20UNY%202016%20rev_9.pdf pada tanggal 6 Oktober 2022.

Rian, M.T. dan Husfaudin, R., 2020. FAKTOR FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN PRIMA DIRUANG RAWAT INAP KELAS II DAN III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PETALA BUMI PROVINSI RIAU TAHUN 2016. *Journal of STIKes Awal Bros Pekanbaru*, *1*(1), pp.1-7. Diakses pada tanggal 3 Oktober 2022.

Rini, V.W. dan Pujiastuti, A., 2017. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, *5*(2), pp.22-28. Diakses dari https://ejournal.upm.ac.id/index.php/ecobuss/article/download/252/260 pada tanggal 6 Oktober 2022.

Rosdiana, R. dan Syahfitri, I., 2019. Peranan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik. *Journal of Millennial Community*, *1*(1), pp.4-7. Diakses dari https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/jce/article/download/12707/11468 pada tanggal 6 Oktober 2022.

Saputra, T. dan Utami, B.C., 2018. Pelatihan Pelayanan Prima tentang Perilaku Pemberi Layanan di Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *ETHOS: Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, *6*(2), pp.180-185. Diakses dari http://ejournal.unisba.ac.id/index.php/ethos/article/view/2489 pada tanggal 6 Oktober 2022.

Septia, E., Laila, A. dan Rahmat, W., 2021. LITERATION WORKSHOP FOR PARENTS ABOUT THE HAZARD OF COVID-19 AND ITS EFFECTS ON THE MIND AND MENTAL PATTERN OF CHILDREN. *RANGKIANG: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, *2*(2), pp.49-59. Diakses dari https://ejournal.upgrisba.ac.id/index.php/rangkiang/article/view/4510 pada tanggal 20 September 2022.

Sudarwati, M. dan Larasati, D.C., 2019. Analisis Pelayanan Prima Dalam Mendukung Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (Studi Pada Puskesmas Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, *8*(2), pp.144-151. Diakses dari https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1746 pada tanggal 10 November 2021.

Suminar, R. dan Apriliawati, M., 2018. Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, *4*(2), p.25. Diakses dari http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/article/viewFile/822/684 pada tanggal 6 Oktober 2022.

Suryadi, D., 2019. Perilaku Konsumen Dan Upayanya Dalam Pelayanan Prima Bagi Pelanggan. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, *20*(2), pp.85-106. Diakses dari https://jurnal.asy-syukriyyah.ac.id/index.php/Asy-Syukriyyah/article/view/83/71 pada tanggal 20 September 2022.

Suwando, M. dan Adiwidjaja, I., 2019. PERAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, *6*(3). Diakses dari https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/viewFile/1454/1028 pada tanggal 6 Oktober 2022.

Ulfa, H.M., dan Azlina, A. 2016. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riautahun 2016. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, *4*(2). Diakses dari https://www.jmiki.aptirmik.or.id/index.php/jmiki/article/view/140 pada tanggal 20 September 2022.

Wahyuningsih, L. dan Hisyam, D., 2016. Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, *5*(3), pp.260-271. Diakses dari https://journal.student.uny.ac.id/index.php/adp-s1/article/view/4667 pada tanggal 20 September 2022.

Yuningsih, T., 2013. Dasar-dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah teoritis. *Dialogue. JIAKP*, *1*(1), pp.2004-117. Diakses dari https://ejournal.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/download/575/456 pada tanggal 6 Oktober 2022.

PELAYANAN PRIMA DAN FAKTOR-FAKTORNYA DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK

ORIGINALITY REPORT

13%	13%	5%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.unitri.ac.id Internet Source	2%
2	eprints.umm.ac.id Internet Source	2%
3	repo.apmd.ac.id Internet Source	1%
4	repository.iain-manado.ac.id Internet Source	1%
5	stikespanakkukang.ac.id Internet Source	1%
6	repository.unsoed.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	1%
8	journal.unismuh.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia	1%

Student Paper

10	eprints.uny.ac.id Internet Source	1 %
11	journal.univpancasila.ac.id Internet Source	1 %
12	ojs.stikesawalbrospekanbaru.ac.id Internet Source	1 %
13	repository.bsi.ac.id Internet Source	1 %
14	jia.stialanbandung.ac.id Internet Source	1 %
15	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	1 %
16	core.ac.uk Internet Source	1 %

Exclude quotes	Off	Exclude matches	< 1%
Exclude bibliography	Off		