



PELAYANAN PRIMA PADA SUB BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DPRD SURAKARTA

Eva Muliani¹, C. Dyah Sulistyaningrum I²

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: evamulianimona@gmail.com

Abstract (English)

This study aims to determine: 1). The implementation of excellent service in the public relations and protocol sub-section at the Regional People's Representative Council Secretariat Office. 2). To find out the obstacles that exist in the Excellent Service in the Public Relations and Protocol Sub-Section at the Regional People's Representative Council Secretariat Office. The research method uses a descriptive qualitative approach, the data sources of this study are key informants such as sub-section heads and employees. The sampling technique in this study uses purposive sampling and snowball sampling, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The data validity test technique uses source and technique triangulation. The data analysis technique in this study uses interactive model data analysis techniques. Interactive model data analysis techniques include data collection, data reduction, data assessment and conclusion drawing. The results of the study show that 1). How is the Implementation of Excellent Service in the Public Relations and Protocol Sub-Section of the Surakarta DPRD Secretariat, namely: (a). The Public Relations and Protocol Sub-Section has implemented the principles of excellent service, including speed, accuracy, friendliness, and comfort in service. 2). What are the obstacles and solutions to the excellent service of the Public Relations and Protocol Sub-Section of the Surakarta DPRD Secretariat? (a). Obstacles that affect service effectiveness include: (a) Limited human resources (HR), resulting in high and unbalanced employee workloads. (b) Difficulties in providing understanding to lay customers regarding administrative procedures, especially delays in the service process and suboptimal administrative systems and inadequate facilities and infrastructure, which impact the quality of services provided. Then the solutions implemented include: (a). Strengthening employee competencies through training and HR development. (b) Improvement of personnel management for equal distribution of workloads, as well as increasing supporting facilities and infrastructure. The conclusion of this study is that the implementation of excellent service in the Public Relations and Protocol Sub-Section of the Surakarta DPRD Secretariat has been running quite well, although it still requires continuous improvement so that public services are more optimal, professional, and in accordance with the expectations of the community and stakeholders.

Abstrak (Indonesia)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1). Penerapan pelayanan prima pada sub bagian humas dan protokol di Kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. 2). Mengetahui kendala yang ada pada Pelayanan Prima Disub Bagian Humas dan Protokol di Kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, sumber data penelitian ini informan kunci seperti kepala sub bagian dan pegawai. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dan snowball sampling, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik uji validitas data menggunakan triangulasi sumber dan Teknik. Teknik analisis data dalam

Article History

Submitted: 6 Oktober 2025

Accepted: 9 Oktober 2025

Published: 10 Oktober 2025

Key Words

excellent service, public relations, protocol, DPRD Secretariat, public services.

Sejarah Artikel

Submitted: 6 Oktober 2025

Accepted: 9 Oktober 2025

Published: 10 Oktober 2025

Kata Kunci

kualitas layanan, sumber daya manusia, koordinasi birokrasi, teknologi informasi, administrasi publik





penelitian menggunakan teknik analisis data model interaktif. Teknik analisis data model interaktif meliputi pengumpulan data, Reduksi data, Penganjisan data dan Pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1). Bagaimana Penerapan Pelayanan Prima pada Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Surakarta yaitu:(a). Sub Bagian Humas dan Protokol telah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima, meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kenyamanan dalam pelayanan.2). Apakah Kendala dan Solusi yang Ada Pada Pelayanan Prima Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Surakarta yaitu: (a). Kendala yang memengaruhi efektivitas layanan, di antaranya. Keterbatasan sumber daya manusia (SDM), sehingga beban kerja pegawai menjadi tinggi dan tidak seimbang. (b) kesulitan dalam memberikan pemahaman kepada pelanggan awam mengenai prosedur administrasi. khususnya keterlambatan dalam proses pelayanan dan kurang optimalnya sistem administrasi dan Sarana dan prasarana yang belum memadai, sehingga berdampak pada kualitas layanan yang diberikan. Kemudian Solusi yang dilakukan meliputi: (a). Penguatan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan SDM. (b). Perbaikan manajemen kepegawaian untuk pemerataan beban kerja, serta peningkatan sarana dan prasarana penunjang. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa penerapan pelayanan prima pada Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Surakarta sudah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih memerlukan perbaikan berkelanjutan agar pelayanan publik lebih optimal, profesional, dan sesuai dengan harapan masyarakat maupun pemangku kepentingan.

Pendahuluan

Dalam era digital dan keterbukaan informasi publik saat ini, pelayanan prima menjadi kebutuhan mendasar bagi lembaga pemerintahan. dalam bidang informasi dan komunikasi, kemajuan ini membawa pengaruh yang signifikan sehingga memberikan dampak besar terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi ataupun perusahaan (Mubarok et al. 2024). Semakin tinggi teknologi komunikasi yang digunakan akan mempercepat proses penyampaian informasi. Pelayanan prima atau *excellent service* merupakan pelayanan terbaik yang diberikan untuk memenuhi dan melebihi harapan pelanggan. Menurut Wulandari (2025), pelayanan prima mengedepankan standar kualitas layanan dengan memperhatikan kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan. Tujuan dan manfaat pelayanan prima adalah memenuhi kepuasan pelanggan dan meningkatkan kredibilitas instansi (Ramadhana & Sudrajat, 2020). Manfaatnya tidak hanya untuk pelanggan tetapi juga untuk instansi dalam membangun kepercayaan publik.

Unsur dan Prinsip Pelayanan Prima, pelayanan prima memiliki unsur seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan (Usman et al., 2021). Prinsip-prinsipnya mencakup sikap positif, pelayanan dengan hati, sistem efektif, serta perbaikan yang berkelanjutan. Kemudian hambatan dan solusinya adalah hambatan pelayanan prima di instansi pemerintah seringkali disebabkan oleh keterbatasan SDM, manajemen kurang efektif, serta minimnya pelatihan. Solusinya meliputi peningkatan kualitas SDM, pengelolaan beban kerja, dan perbaikan sistem layanan.

Secara sederhana pelayanan prima (*excellence service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (Masyi'ah et al. 2023). Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu, Pelayanan yang baik merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada





masyarakat dengan standar yang telah ditentukan. Kemampuan tersebut ditunjukkan dengan sumber daya manusia dan fasilitas serta pelaksana yang dimilikinya (Sari and Suparti 2023).

Dengan menetapkan standar pelayanan yang baik maka instansi akan mendapat kepercayaan dari masyarakat dan usaha untuk memberikan pelayanan prima dapat terwujud, Salah satu tolak ukur keberhasilan dari suatu instansi pemerintahan adalah terwujudnya pelayanan yang berpihak kepada kepentingan masyarakat agar citra birokrasi pemerintahan menjadi baik dengan upaya menciptakan pemerintahan yang baik. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan prima yang mendukung kinerja humas dan protokol.

Pelayanan prima di kantor Sekretariat DPRD Kota Surakarta menjadi kunci utama dalam mencapai tujuan organisasi dan pelayanan publik yang optimal. Sekretariat DPRD sebagai lembaga pendukung kerja legislatif harus mampu menyediakan layanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga ramah dan berkualitas. Pelayanan yang baik mencerminkan profesionalitas lembaga serta membangun kepercayaan masyarakat. Sub Bagian Humas dan Protokol DPRD Surakarta memiliki peran strategis dalam mendukung komunikasi, publikasi, dan kegiatan protokoler lembaga legislatif daerah. Namun dalam praktiknya, masih terdapat tantangan dalam mewujudkan standar pelayanan prima. Pelayanan prima tidak hanya menyangkut kecepatan dan ketepatan, tetapi juga bagaimana pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat serta membentuk citra positif instansi. Sekretariat DPRD Surakarta, khususnya sub bagian humas dan protokol, memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan yang responsif dan profesional.

Namun, berdasarkan observasi awal dan pengalaman magang penulis, ditemukan berbagai permasalahan seperti keterbatasan SDM dan fasilitas protokol yang belum optimal. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan pemangku kepentingan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada: 1). Bagaimana penerapan pelayanan prima di Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Surakarta. 2). Kendala dan solusi dalam penerapannya.

Pelayanan prima atau *excellent service* merupakan pelayanan terbaik yang diberikan untuk memenuhi dan melebihi harapan pelanggan. Menurut Wulandari (2025), pelayanan prima mengedepankan standar kualitas layanan dengan memperhatikan kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan. Tujuan dan manfaat pelayanan prima adalah memenuhi kepuasan pelanggan dan meningkatkan kredibilitas instansi (Ramadhana & Sudrajat, 2020). Manfaatnya tidak hanya untuk pelanggan tetapi juga untuk instansi dalam membangun kepercayaan publik.

Unsur dan Prinsip Pelayanan Prima, pelayanan prima memiliki unsur seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan (Usman et al., 2021). Prinsip-prinsipnya mencakup sikap positif, pelayanan dengan hati, sistem efektif, serta perbaikan yang berkelanjutan. Kemudian hambatan dan solusinya adalah hambatan pelayanan prima di instansi pemerintah seringkali disebabkan oleh keterbatasan SDM, manajemen kurang efektif, serta minimnya pelatihan. Solusinya meliputi peningkatan kualitas SDM, pengelolaan beban kerja, dan perbaikan sistem layanan.

Metode Penelitian

Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena sesuai dengan fokus penelitian yang bertujuan menggambarkan secara mendalam penerapan pelayanan prima pada Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surakarta, termasuk kendala serta solusi yang dihadapi. Penelitian ini menelaah fenomena pelayanan publik yang berlangsung dalam situasi





nyata, yaitu di lingkungan Sekretariat DPRD Surakarta. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena tersebut secara langsung sesuai konteks alaminya, tanpa manipulasi variabel sebagaimana pada penelitian kuantitatif. Fokus pada makna dan pengalaman subjek

Tujuan utama penelitian adalah memahami bagaimana pegawai serta pihak terkait memaknai dan menjalankan prinsip pelayanan prima. Melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, pendekatan kualitatif deskriptif memberikan ruang bagi peneliti untuk menggali pengalaman, persepsi, dan praktik nyata dari para informan. Jenis penelitian deskriptif memungkinkan hasil penelitian tidak hanya berupa data angka, tetapi berupa uraian rinci tentang proses, kendala, dan solusi yang terjadi di lapangan. Hal ini relevan dengan kebutuhan penelitian yang menekankan pada “bagaimana” pelayanan prima diterapkan dan “mengapa” hambatan tertentu muncul. Melalui teknik triangulasi (wawancara, observasi, dan dokumentasi), pendekatan kualitatif memberi keleluasaan peneliti untuk mengeksplorasi isu-isu yang muncul secara dinamis, sehingga hasil penelitian lebih kaya dan mendalam. Karena tujuan penelitian adalah menganalisis dan mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan prima, maka pendekatan kualitatif deskriptif merupakan pilihan yang paling tepat. Pendekatan ini mampu menghadirkan gambaran nyata tentang praktik pelayanan, hambatan yang dihadapi, serta solusi yang dirumuskan oleh instansi terkait.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dan snowball sampling, yang dipilih karena sesuai dengan kebutuhan penelitian untuk mendapatkan data yang relevan, mendalam, dan komprehensif. **Purposive Sampling** Teknik ini digunakan pada tahap awal penelitian untuk menentukan informan kunci (key informants) yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan prima. Menggunakan teknik purposive sampling ini Saat peneliti sudah mengetahui pihak-pihak yang paling relevan dengan fokus penelitian. Dan informannya yaitu Kepala Sub Bagian Humas dan Protokol, staf pelaksana pelayanan prima, serta pegawai yang mengurus bidang keprotokolan.

Snowball Sampling

Setelah informan utama diwawancarai, teknik snowball sampling digunakan untuk memperluas jaringan informan berdasarkan rekomendasi dari informan sebelumnya. Digunakan Saat informasi dari informan awal belum mencukupi dan diperlukan tambahan perspektif dari informan lain yang direkomendasikan. berikan kriteria pemilihan informan yang jelas dan terukur (Informan harus terlibat dalam kegiatan pelayanan prima di Sub Bagian Humas dan Protokol, Minimal **1 tahun** bertugas dalam bidang pelayanan publik atau protokol di Sekretariat DPRD Surakarta., Mampu menjelaskan peran, kendala, serta solusi terkait pelaksanaan pelayanan prima, Bersedia diwawancarai dan memberikan informasi secara terbuka, Dipilih berdasarkan saran informan kunci, dengan pertimbangan bahwa informan tersebut mengetahui atau mengalami fenomena yang diteliti.)

Penelitian ini menggunakan model analisis interaktif **Miles & Huberman (1994)** yang dilakukan secara berkesinambungan sejak data dikumpulkan hingga tahap akhir penelitian. Reduksi Data(Data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi ditranskrip, lalu diseleksi untuk memfokuskan pada penerapan, kendala, dan solusi pelayanan prima, sementara informasi yang berulang atau tidak relevan direduksi.) Penyajian Data (Data yang telah direduksi disajikan dalam narasi, tabel, atau matriks untuk memudahkan analisis pola, hubungan tema, dan perbedaan perspektif antar informan.) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Dari penyajian data, peneliti menarik kesimpulan sementara yang diverifikasi secara berulang hingga konsisten dan menjadi kesimpulan final.) Dengan prosedur ini, analisis





dilakukan secara sistematis, dimulai dari pengumpulan data mentah hingga penarikan kesimpulan akhir yang valid. Dengan prosedur Miles & Huberman yang sistematis dan penerapan triangulasi secara operasional, penelitian ini diharapkan menghasilkan data yang valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Prosedur Triangulasi Sumber, Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data dari berbagai informan untuk melihat konsistensi informasi (Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan pemeriksaan dokumen resmi, lalu dibandingkan untuk melihat kesesuaian; bila ada perbedaan, dilakukan klarifikasi atau observasi tambahan). Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan data dari berbagai teknik pengumpulan data untuk menguji kebenarannya. (Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumen resmi, kemudian dibandingkan untuk menguji kesesuaian; perbedaan yang muncul diklarifikasi atau dicek kembali melalui observasi tambahan.)

Hasil dan Pembahasan

Setiap lembaga senantiasa berupaya menghadirkan layanan terbaik bagi para pemangku kepentingan. Pada hakikatnya, pelayanan prima bertujuan menjamin kualitas layanan sehingga dapat mewujudkan kepuasan pengguna. Fokus pelayanan prima terletak pada kepuasan tersebut, yang dapat dicapai melalui penerapan enam unsur pokok, yakni kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appearance), perhatian (attention), tindakan (action), dan tanggung jawab (responsibility). Dengan mengimplementasikan keenam unsur ini secara konsisten, maka upaya memberikan pelayanan prima akan terealisasi. Pemaparan meliputi bagaimana unsur-unsur pelayanan prima diterapkan dalam kegiatan kehumasan dan protokol, kendala yang dihadapi dalam mewujudkan layanan prima, serta sejauh mana pelayanan tersebut telah memenuhi harapan dan kepuasan pengguna layanan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, setiap unit kerja diharuskan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan secara formal dalam peraturan dprd yang mengatur struktur organisasi serta uraian tugas pokok dan fungsi. Penyelenggaraan pelayanan publik di bagian humas dan protokol sekretariat dprd surakarta dilaksanakan berdasarkan peraturan dan pedoman kerja yang berlaku secara khusus di lingkungan dprd kota surakarta. Uraian tugas yang dijalankan oleh bagian humas dan protokol ini sangat berkaitan erat dengan pelayanan kepada masyarakat, baik kepada masyarakat umum di kota surakarta maupun kepada dinas atau instansi lain yang ingin menjalin komunikasi atau koordinasi dengan pimpinan dprd. Tamu atau pihak yang datang ke bagian humas dan protokol bisa berjumlah cukup banyak setiap harinya, baik yang mengurus keperluan surat-menyurat kepada pimpinan, menghadiri kegiatan protokoler dalam lingkup sekretariat dprd, maupun yang memiliki keperluan untuk bertemu atau menyampaikan aspirasi secara langsung kepada ketua atau wakil ketua dprd.

Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Sub Bagian Humas dan Protokol berupa pelayanan administratif, khususnya untuk masyarakat atau instansi yang ingin mengajukan surat kepada Ketua, Wakil Ketua, atau Sekretaris DPRD Kota Surakarta. Pihak-pihak yang hendak menyampaikan surat resmi atau permohonan audiensi dengan pimpinan DPRD dapat mengirimkan surat langsung ke Sekretariat DPRD Kota Surakarta, tepatnya di kantor Sub Bagian Humas dan Protokol.

Penerapan pelayanan di suatu instansi tidak dapat dilepaskan dari unsur-unsur pelayanan prima yang meliputi ability (kemampuan), attitude (sikap), appearance (penampilan), attention (perhatian), action (tindakan), dan responsibility (tanggung jawab). Penerapan pelayanan prima





pada humas dan protokol sekretariat DPRD sudah sesuai dengan unsur- unsur pelayanan, **Kecepatan:** Tanggap dalam memenuhi kebutuhan rapat dan kegiatan dewan maupun masyarakat. **Ketepatan:** Proses pelayanan dilakukan sesuai prosedur dan waktu yang ditentukan. **Keramahan:** Pegawai menyambut dan melayani dengan sikap yang sopan dan profesional. **Kenyamanan:** Lingkungan kerja yang bersih, ruang rapat yang nyaman, serta fasilitas penunjang yang cukup baik. Kendala dalam menerapkan pelayanan prima di sub bagian humas dan protokol sekretariat DPRD surakarta yaitu ditemukan beberapa kendala dalam penerapan pelayanan prima di Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Surakarta. Adapun hambatan yang dihadapi yaitu: 1). Proses pemrosesan Surat yang Lama, dalam pelaksanaan pelayanan administratif, diperlukan sistem yang efektif untuk mendukung kelancaran pelayanan persuratan kepada masyarakat dan instansi yang berhubungan dengan DPRD. Namun, sering kali ditemukan kendala dalam sistem yang menyebabkan pelayanan menjadi terhambat. 2). Kesulitan Memberikan Pahamana kepada Pelanggan Mewujudkan pelayanan terbaik membutuhkan partisipasi aktif dari kedua belah pihak, baik pemberi layanan maupun pengunjung. Agar kebutuhan pengunjung terpenuhi, komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan. Namun, tidak semua interaksi berjalan lancar, terutama bagi pengunjung yang kurang memahami sistem administratif pemerintahan. 3). Jumlah Pemberi Layanan yang Terbatas, Jumlah pemberi layanan yang sedikit ini menyebabkan pelayanan menjadi terhambat saat terjadi lonjakan pengunjung dan surat masuk. Pemberi layanan hanya bisa mengerjakan satu per satu, sementara surat lainnya menumpuk menunggu giliran diproses.

Kemudian solusi dan upaya perbaikan yang bisa dilakukan oleh humas dan protokol sekretariat DPRD surakarta yaitu yang pertama pelatihan dan pengembangan kompetensi, kedua perencanaan beban kerja yang merata, pengadaan sarana pendukung teknologi, dan penganan koordinasi lintas bagian.

Pembahasan

Penerapan pelayanan prima pada sub bagian humas dan protokol sekretariat DPRD surakarta

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan, diketahui bahwa penerapan pelayanan prima pada Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surakarta dilaksanakan sebagai bentuk komitmen terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas di lingkungan sekretariat. Sub Bagian Humas dan Protokol bertugas memberikan berbagai layanan, seperti fasilitasi tamu kunjungan kerja, layanan aspirasi masyarakat, keprotokolan kegiatan resmi DPRD, serta publikasi dan dokumentasi kegiatan lembaga. Pelayanan ini berlangsung dengan tetap mengedepankan prinsip pelayanan prima, yaitu ramah, responsif, dan transparan. Setiap langkah yang dilakukan dalam prosedur ini bertujuan untuk memberikan kepastian, kenyamanan, serta pengalaman layanan yang baik kepada masyarakat. Sub Bagian Humas dan Protokol berperan sebagai penghubung komunikasi antara masyarakat dan lembaga legislatif daerah agar aspirasi yang disampaikan dapat difasilitasi secara optimal.

Penerapan unsur pelayanan prima, penerapan pelayanan prima dalam Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Surakarta tidak terlepas dari unsur-unsur penting yang menjadi fondasi terciptanya layanan publik yang berkualitas. Unsur-unsur tersebut meliputi kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appearance), perhatian (attention), tindakan (action), dan tanggung jawab (responsibility). Seluruh elemen ini harus hadir secara utuh agar pelayanan yang diberikan benar-benar dapat memenuhi harapan masyarakat serta menciptakan pengalaman layanan yang berkesan.





Penerapan Unsur Pelayanan Prima pada Pelanggan, Pelayanan prima dapat tercapai secara maksimal apabila unsur-unsur yang mendukungnya terpenuhi dengan baik. Unsur-unsur tersebut menjadi fondasi dalam mewujudkan kepuasan pelanggan secara konsisten. 1). Kemampuan dan Sikap Front Office kepada Pelanggan, Kemampuan merupakan kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya dengan baik. Individu yang memiliki kemampuan memadai akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya secara optimal, Di Sub Bagian Humas dan Protokol, kemampuan yang diterapkan oleh petugas meliputi kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan, mengoperasikan sistem administrasi elektronik, serta menerima dan memproses surat dan dokumen dengan teliti. Sedangkan sikap adalah cara seseorang bereaksi dan bertindak berdasarkan respons emosionalnya. Sikap yang positif dapat memberikan kesan baik kepada pelanggan, sementara sikap yang kurang baik bisa menimbulkan dampak negatif, Sikap yang diperlukan dalam pelayanan prima meliputi keramahan, kesopanan, dan penghargaan terhadap pelanggan. Petugas Sub Bagian Humas dan Protokol secara konsisten menerapkan sikap ramah, misalnya melalui budaya 3S (senyum, sapa, salam) ketika menyambut pelanggan. 2). Penampilan yang Diberikan oleh Front Office kepada Pelanggan, Penampilan memegang peranan penting dalam menunjang kualitas

pelayanan. Penampilan yang baik dan maksimal mampu memberikan kesan positif kepada pelanggan sejak awal berinteraksi. Petugas front office di Sub Bagian Humas dan Protokol secara konsisten menjaga citra positif melalui penampilan yang teratur dan sesuai dengan aturan berpakaian dinas yang berlaku. Kebersihan dan kerapian area kerja juga selalu menjadi prioritas agar menciptakan suasana nyaman bagi para pelanggan. Ruang pelayanan yang bersih, didukung fasilitas seperti pendingin ruangan, pengharum ruangan, dan dekorasi yang menarik, memberikan kenyamanan tambahan bagi pengunjung. 3). Pemberian Perhatian oleh Front Office kepada Pelanggan, Pemberian perhatian merupakan salah satu unsur penting dalam pelayanan prima. Memberikan perhatian yang tulus mampu membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan secara personal. Di Sub Bagian Humas dan Protokol, pemberian perhatian ini menjadi cerminan dari dimensi kualitas pelayanan prima yang dikenal dengan istilah empati. Menurut Afriyani et al. (2022), empati adalah pemberian perhatian secara tulus dan penuh kepedulian kepada pelanggan, yang sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. 4). Tindakan dan Tanggung Jawab yang Diberikan oleh Front Office kepada Pelanggan, Tindakan merupakan langkah nyata yang dilakukan oleh petugas front office untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Di Sub Bagian Humas dan Protokol, tindakan diwujudkan melalui pemrosesan langsung surat-surat yang diajukan oleh masyarakat atau pelanggan yang memiliki keluhan atau permintaan, yang kemudian diteruskan kepada pimpinan DPRD.

Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan yang Diberikan, Kepuasan pelanggan menjadi ukuran utama dalam menilai kinerja pelayanan sebuah instansi, termasuk pada Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Surakarta, Menurut Sari et al. (2023), terdapat lima faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, aspek emosional, harga, dan kemudahan dalam memperoleh layanan. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan yang diterapkan di Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Surakarta meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan kemudahan. Sub Bagian Humas dan Protokol secara konsisten memberikan kualitas jasa yang baik kepada pelanggan, terutama dalam penyelesaian keluhan serta pelaksanaan pelayanan administrasi yang cepat dan tepat. Kualitas pelayanan ini tercermin dari sikap, penampilan,





tindakan, perhatian, dan tanggung jawab para petugas dalam melayani masyarakat maupun instansi yang berkomunikasi dengan DPRD Surakarta.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan, Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Surakarta menerapkan dua cara, yaitu dengan menanyakan kepada pelanggan secara langsung apakah sudah puas dan menyediakan kode QR yang berisi survei mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui tanya jawab langsung dapat diwujudkan dengan adanya komunikasi yang baik antara pemberi layanan dan pelanggan, Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, serta merujuk pada informasi dari situs web resmi dan akun media sosial Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Surakarta, disebutkan bahwa nilai dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang diberikan mencapai angka 90,08%. Namun demikian, terdapat perbedaan antara nilai yang diperoleh melalui survei tersebut dengan umpan balik langsung yang diberikan oleh pelanggan melalui hasil wawancara.

Hambatan pegawai dalam penerapan pelayanan prima pada Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Surakarta

Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik, tidak jarang ditemukan berbagai kendala yang dihadapi oleh pegawai. Begitu pula pada Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Surakarta yaitu adanya Pemrosesan surat yang lama, sistem yang baik seharusnya mampu mempermudah proses distribusi informasi dan mempersingkat waktu pelayanan. Namun, di Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Surakarta, ditemukan kendala dalam pemrosesan surat yang disebabkan oleh ketidakterpaduan sistem antardivisi, Kesulitan dalam memberikan pemahaman kepada pelanggan, Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Surakarta memberikan layanan tidak hanya kepada unsur internal DPRD, tetapi juga kepada masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi atau komunikasi kepada pimpinan DPRD. Dengan semakin luasnya cakupan pelayanan tersebut, muncul berbagai tantangan, khususnya terkait pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi dan mekanisme pelayanan di lembaga legislatif. Dan jumlah pemberi layanan yang terbatas, pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang memberikan layanan tersebut. SDM yang berkualitas akan mampu mewujudkan pelayanan yang optimal dan memuaskan bagi pelanggan. Namun, tidak hanya kualitas yang penting, ketersediaan jumlah pemberi layanan yang memadai juga sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan.

Kesimpulan

Pelayanan prima di Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Surakarta telah berjalan dengan cukup baik meski belum optimal. Prinsip pelayanan seperti *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *responsibility* (tanggung jawab) telah diterapkan, yang dijalankan cukup baik oleh petugas front office. Hal ini tercermin dari budaya kerja seperti senyum, sapa, salam; penampilan rapi; sikap sigap; serta tanggung jawab dalam tugas. Namun, untuk peningkatan pelayanan lebih lanjut, perlu dilakukan pelatihan berkala, pembaruan SOP, dan evaluasi rutin kinerja petugas. Di samping itu, penyediaan fasilitas pendukung, seperti meja ramah difabel, sistem antrean digital, dan survei kepuasan pelanggan, juga disarankan guna menyempurnakan kualitas pelayanan prima. Hambatan pelayanan prima meliputi: keterlambatan pemrosesan surat karena sistem antar bagian belum terintegrasi, kesulitan menjelaskan prosedur administrasi kepada masyarakat awam, serta kekurangan petugas yang menyebabkan beban kerja berlebih (Solusi strategis





yang ditawarkan mencakup, Integrasi sistem informasi digital antar bagian, Penyusunan panduan pelayanan yang sederhana dan mudah diakses, Penambahan dan pelatihan petugas pelayanan). Dengan langkah-langkah tersebut, hambatan dapat dikurangi dan pelayanan prima dapat berjalan lebih optimal. Penerapan pelayanan prima Sub Bagian Humas dan Protokol menerapkan pelayanan prima dengan menekankan keramahan, ketepatan, dan kecepatan melalui penyediaan informasi, pendampingan acara, serta koordinasi keprotokolan.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Sub Bagian Humas dan Protokol DPRD Surakarta menunjukkan hasil yang beragam. Meskipun survei menunjukkan angka kepuasan 90,08%, terdapat perbedaan antara hasil tersebut dengan pengalaman nyata pelanggan berdasarkan wawancara. Untuk mengatasinya, disarankan beberapa solusi: (Menyempurnakan instrumen survei agar lebih komprehensif, Melaksanakan survei berkala dengan metode campuran (kuantitatif dan kualitatif), Menindaklanjuti masukan pelanggan melalui pembentukan tim evaluasi, Meningkatkan interaksi dua arah antara petugas dan pelanggan.)

Dengan langkah-langkah tersebut, evaluasi pelayanan akan menjadi lebih representatif dan dapat digunakan sebagai dasar perbaikan yang lebih akurat. Penelitian ini memperkuat teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kotler & Keller, serta dimensi SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, bahwa lima dimensi utama *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* tetap relevan untuk digunakan dalam menilai dan mengembangkan pelayanan publik. Hasil temuan juga mendukung teori bahwa loyalitas pelanggan dibangun atas dasar kepuasan, kepercayaan, dan persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan, Bagi Sub Bagian Humas dan Protokol DPRD Surakarta, penelitian ini memberikan gambaran konkret tentang kekuatan pelayanan, Dengan mempertahankan aspek sikap, penampilan, dan tanggung jawab, serta memperbaiki aspek sistem, SDM, dan komunikasi prosedural kepada masyarakat awam, maka pelayanan prima dapat ditingkatkan secara berkelanjutan **Kendala:** Jumlah SDM terbatas, sarana-prasarana kurang memadai, dan koordinasi antarbagian belum optimal. **Solusi:** Pegawai dioptimalkan dengan pembagian tugas jelas, penggunaan teknologi informasi ditingkatkan, serta koordinasi lintas bagian diperkuat. Implikasi Teoretis: Penelitian ini memperkaya kajian pelayanan prima di instansi pemerintahan dan memberi contoh penerapan nyata dalam birokrasi publik. Implikasi Praktis: Temuan menjadi masukan bagi Sub Bagian Humas dan Protokol untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memberi gambaran bagi instansi lain tentang tantangan dan strategi implementasi. Keterbatasan Penelitian Penelitian terbatas oleh waktu dan akses observasi, jumlah informan yang terbatas, serta sifat kualitatif deskriptif yang membuat hasilnya hanya berlaku kontekstual dan tidak dapat digeneralisasi luas.

Daftar Pustaka

- Andrian, Muhamad, Faisal Tomi Saputra, Luna Safitri Salsabil. (2024). Budaya Tawuran di Kalangan Remaja di Kabupaten Tangerang (Studi Kasus Komunitas Mawar Hitam). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(8), 152–176.
- Masyi'ah, Anita Nur, And Joel Yulian Sembiring. 2023. "Analisis Strategi Pelayanan Prima (Service Excellence) Personel Aviation Security Bandar Udara Sentani." *Jurnal Manajemen Dirgantara* 16(1):1–9. Doi: 10.56521/Manajemen-Dirgantara.V16i1.828.
- Susinta, Annisa, And Jajang Nursupian. 2025. "Manajemen Pelayanan Prima Instansi Pemerintah (Kajian Pada Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri)." 16(1):105–17. Doi: 10.20885/Unilib.Vol16.Iss1.Art9.





- Teknologi, Jurnal, Pendidikan Dan, Pembelajaran Jtpp, Fahriana Nurrisa, And Dina Hermina. 2025. "Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian : Strategi , Tahapan , Dan Analisis Data Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (Jtpp)." 02(03):793– 800.
- Andriliani, Luthfiah, Aam Amaliyah, Vadlina Putry Prikustini, & Vhaliesca Daffah. (2022). Analisis Pembelajaran Matematika pada Materi Geometri. *Sibatik Journal*, 1(7), 1169–1178. <https://doi.org/10.54443/Sibatik.V1i7.138>
- Aziez Herdian, Rahman, Cece Rakhmat, & Suci Putri Lestari. (2022). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), 1–6. <https://doi.org/10.57151/Jeko.V1i2.32>
- Budiantara, I. Kadek, & Ni Made Rinayanthi. (2024). Standar Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan. 03(5), 724–731.
- Chin, Jimmy Tandarto, Zakaria Efendi, & Ferry Doringin. (2020). Pemilihan Bingkai Kacamata yang Tepat untuk Konsumen dalam Meningkatkan Pelayanan Prima di Optik Mahakam. *Jurnal Kesehatan*, 1–10.
- Cucun Supredi, Indra Kertati, & Kunawi. (2023). Pelayanan Prima (Excellent Service) pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 1(1), 26–41. <https://doi.org/10.58684/Jarvic.V1i1.45>
- Desthiani, Unik, & Ernawati. (2020). Peran Pelayanan Prima Kasir terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Aeon Indonesia Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 7(1), 12. <https://doi.org/10.32493/Skr.V7i1.4555>
- Dwi Utami, Siti. (2018). Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 45–56.
- Ernawati, Lilis. (2019). Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Pelayanan Prima. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(3), 77–89.
- Kertati, Indra. (2021). Implementasi Excellent Service di Instansi Pemerintah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 5(1), 33–48.
- Lestari, Suci Putri. (2020). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 16(2), 101–115.
- Prasetyo, Budi. (2017). Analisis Pelayanan Prima di Lingkungan Birokrasi. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1), 55–68.
- Putri, Vadlina. (2019). Peran Humas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Komunikasi*, 8(1), 88–99.
- Rinayanthi, Ni Made. (2022). Evaluasi Pelayanan Prima pada Instansi Pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 9(2), 122–133.
- Supardi, Agus. (2016). Konsep Excellent Service dalam Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial*, 5(2), 211–223.

