

ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PRIMA PADA DIVISI PELAYANAN PELANGGAN PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)

Grace Natali¹, Marsofiyati², Rizki Firdausi Rachmadania³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

¹gracentaliee@gmail.com, ²marsofiyati@unj.ac.id, ³rachmadania92@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi standar pelayanan prima pada Divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), fokus penelitian ini pada penerapan, kendala dan strategi peningkatan pelayanan yang dijalankan oleh perusahaan. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama pada sektor transportasi penyedia jasa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan data primer sebagai pengumpulan data. Pengumpulan dilakukan melalui wawancara dengan empat partisipan, observasi langsung, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan prima di Divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah tercantum dalam SOP perusahaan yang mengacu pada keputusan Direksi tentang Service Touch Point dan hospitality. Standar tersebut mencakup aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan. Implementasi standar pelayanan prima telah dilakukan secara sistematis dengan adanya pelatihan rutin, briefing, pengawasan dan evaluasi serta penggunaan dan pemanfaatan teknologi digital. Akan tetapi, dalam implementasi tersebut terdapat kendala seperti ketidakkonsistenan staf, perbedaan kultur antar cabang dan keterbatasan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan yang optimal. Strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sudah dijalankan dan dinilai efektif, strategi tersebut meliputi penguatan digitalisasi layanan dan pengelolaan keluhan pelanggan secara terstruktur. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun implementasi pelayanan prima sudah diterapkan dengan baik masih diperlukan evaluasi lanjutan untuk konsistensi dalam pelaksanaannya di seluruh titik layanan.

Kata kunci: pelayanan prima, standar pelayanan, implementasi, ASDP, kualitas pelayanan

Abstract

This study aims to analyze the implementation of excellent service standards in the Customer Service Division of PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), the focus of this research is on the application, constraints and service improvement strategies carried out by the company. Later the background of the research is based on the importance of excellent service in increasing customer satisfaction, especially in the service provider transportation sector. This research uses a descriptive qualitative method with a case study approach. This research uses primary data as data collection. The

Article history

Received: July 2025

Reviewed: July 2025

Published: July 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

collection was done through interviews with four participants, direct observation, and documentation. The results showed that the excellent service standards in the Customer Service Division of PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) have been listed in the company's SOP which refers to the Board of Directors' decision on Service Touch Point and hospitality. The standard includes aspects of safety, security, comfort, and convenience. The implementation of excellent service standards has been carried out systematically with routine training, briefings, supervision and evaluation as well as the use and utilization of digital technology. However, in this implementation, there are obstacles such as staff inconsistency, cultural differences between branches and limited barriers to optimal service delivery. The strategies implemented to improve service quality have been carried out and are considered effective, these strategies include strengthening service digitization and structured customer complaint management. This study concludes that although the implementation of excellent service has been well implemented, further evaluation is still needed for consistency in its implementation at all service points.

Keywords: *excellent service, service standards, implementation, ASDP, service quality*

LATAR BELAKANG

Pelayanan prima merupakan kunci utama dalam menciptakan kualitas pelayanan pada sektor transportasi, jasa transportasi memiliki peranan yang cukup signifikan bagi keberlangsungan kegiatan manusia. Karena melalui jasa ini akan mempermudah seseorang untuk menjangkau dari satu daerah ke daerah lainnya Banyak sekali jasa transportasi yang ditawarkan yaitu jasa transportasi darat, laut dan udara. Pelabuhan adalah salah satu sarana transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat luas, khususnya di Indonesia yang merupakan negara maritim. Angkutan laut menjadi sarana yang dibanyak digunakan oleh masyarakat salah satunya adalah kapal ferry (Kristanto & Hidayat, 2023; Rachmat, 2020)

Salah satu penyedia layanan ferry yang memiliki peran strategis untuk menghubungkan ke berbagai wilayah yang ada di Indonesia adalah PT ASDP Indonesia Ferry merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki peran strategis dalam sektor transportasi, khususnya dalam penyediaan jasa penyeberangan untuk penumpang, kendaraan dan barang yang menghubungkan berbagai wilayah di Indonesia. ASDP memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan penyeberangan yang berkualitas serta memastikan akses transportasi publik bagi masyarakat di berbagai wilayah, termasuk daerah yang sulit dijangkau oleh moda transportasi lain. Sebagai perusahaan yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Komitmen ASDP pada pelayanan public tidak hanya pada operasional transportasi, tetapi juga kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Dalam hal ini, pelayanan prima menjadi indikator keberhasilan dalam layanan PT ASDP Indonesia Ferry khususnya pada divisi pelayanan pelanggan yang bertugas memberikan layanan kepada pengguna jasa penyeberangan. Divisi ini berperan dalam menangani berbagai aspek layanan, mulai dari penyediaan informasi, pemesanan tiket, pengelolaan keluhan pelanggan, hingga pelayanan di terminal dan kapal ferry. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh divisi ini sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan citra perusahaan di mata masyarakat. Standar pelayanan prima menjadi aspek penting dalam menentukan kualitas layanan di PT ASDP

Indonesia Ferry. Adapun Standar Pelayanan yang diberikan PT ASDP Indonesia ferry yaitu; keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan atau keterjangkauan. Dengan adanya standar pelayanan ini maka diharapkan dapat menarik minat pelanggan dan memberikan kepuasan pada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Implementasi standar pelayanan prima yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta memberikan pengalaman perjalanan yang lebih baik bagi pengguna jasa ASDP (Kristanto & Hidayat, 2023).

Pelayanan prima merupakan bentuk layanan utama yang diprioritaskan oleh perusahaan kepada pelanggan, baik dari kalangan internal maupun eksternal. Layanan ini mengacu pada standar kualitas tertentu, sehingga dapat disebut sebagai pelayanan yang berkualitas. Salah satu tantangan terbesar bagi perusahaan jasa yang memiliki banyak pesaing adalah memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk terus menjaga kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan dan menyediakan fasilitas yang memadai, sehingga kepuasan konsumen dapat meningkat. Sebagai perusahaan yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) tidak hanya berfokus pada aspek operasional, tetapi juga pada kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan. Dalam hal ini, implementasi standar pelayanan prima di divisi pelayanan pelanggan menjadi aspek yang sangat penting. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang optimal, serta menjadi upaya meningkatkan daya saing perusahaan di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

Pentingnya pelayanan prima telah banyak dibahas dalam berbagai penelitian, studi yang dilakukan oleh Widiawati, (2020) menyatakan bahwa Perusahaan agar selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik serta memberikan fasilitas mendukung agar kepuasan pelanggan meningkat. Selain itu kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dalam pelayanan prima. Karena itu Perusahaan penyedia jasa layanan berkewajiban untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepercayaan pelanggan dapat dibangun melalui kualitas pelayanan prima yang mencakup keandalan, daya tanggap, dan empati. (Harjoyo et al., 2020).

Menurut Ritonga, (2020) pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan kepuasan dan harapan pelanggan dan kualitas pelayanan adalah salah satu elemen penting yang saling berhubungan dalam pelayanan prima. Menurut Jawab dan Dakwah (2024) Standar pelayanan juga menjadi tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan teratur.

Selain itu penelitian terdahulu menyatakan penerapan standar layanan yang diterapkan oleh PT ASDP Indonesia ferry di seluruh cabangnya berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Studi ini juga memfokuskan pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi staf untuk memastikan pelayanan prima Namun, penelitian ini lebih berfokus pada kontribusi kebijakan layanan terhadap kepuasan pelanggan secara umum dan belum secara spesifik menganalisis bagaimana implementasi standar pelayanan prima pada divisi pelayanan pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry serta kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Kristanto & Hidayat (2023).

Sedangkan penelitian oleh Hidayat S, (2022) mengungkapkan fasilitas yang ada di Pelabuhan masih kurang terawat, ruang tunggu penumpang kurang nyaman, dan kamar mandi/toilet kotor. Kendala ini disebabkan karena kurang efektifnya saluran komunikasi dan penyelenggaraan kegiatan dalam serta antar organisasi yang belum optimal.

Dari temuan studi-studi penelitian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan prima yang diharapkan pelanggan dan realita yang di alami oleh pelanggan bahwa standar pelayanan prima yang telah ditetapkan belum sepenuhnya diimplementasikan

secara efektif di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi standar pelayanan prima pada Divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), mengidentifikasi kendala yang dihadapi, dan memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pelanggan.

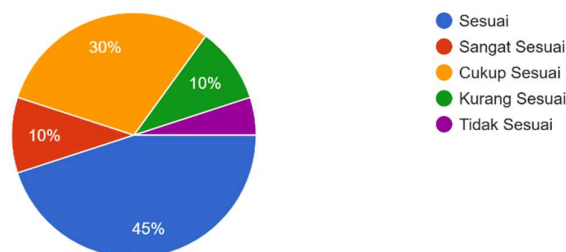
Berdasarkan hasil observasi pengamatan langsung maupun tidak langsung yang dilakukan pada divisi pelayanan pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry ditemukan bahwa dalam memberikan pelayanan, standar yang telah ditetapkan belum sepenuhnya terealisasi secara optimal seperti dalam menangani keluhan pelanggan, masih terdapat keluhan pelanggan terkait pelayanan yang diberikan petugas di kapal, customer service yang kurang maksimal, keberangkatan kapal yang terlambat serta fasilitas kapal yang tidak memadai sering kali menjadi keluhan pelanggan. Hal ini juga di dukung dari beberapa komentar yang ada pada sosial media PT ASDP Indonesia Ferry mengenai pelayanan yang mereka berikan.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara singkat dengan pelanggan terkait pelayanan ASDP ditemukan adanya keluhan yang mencerminkan belum optimalnya implementasi pelayanan prima di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). Partisipan menyatakan sebagai berikut:

“untuk pelayanan asdp sudah cukup baik karena semua sistem dari mulai pesan tiket hingga masuk ke dalam kapal sudah menggunakan digital. Namun, partisipan juga mengungkapkan kendala yang alami selama menjadi pengguna jasa layanan khususnya pada fasilitas tempat tunggu penumpang. Partisipan mengatakan “tempat duduk penumpang masih perlu dilakukan improve lebih karena mengingat pelabuhan asdp ini sangatlah ramai digunakan, di perbanyak kursi kursi untuk para penumpang”. Selain itu Partisipan juga menambahkan terkait layanan yang perlu ditingkatkan yaitu “ membenahi tempat tunggu penumpang menjadi jauh lebih nyaman dan memiliki petunjuk yang lebih jelas sebagai informasi untuk para penumpang”- (wawancara, 16 April 2025)

Dalam hal tersebut peneliti juga melakukan pra - riset dengan menyebarkan kuesioner mengenai layanan yang diberikan dalam menggunakan jasa penyeberangan PT ASDP Indonesia ferry kepada pelanggan sebanyak 20 responden. Peneliti membutuhkan 20 responden karena pada penelitian kualitatif jumlah responden tidak ditetapkan berdasarkan statistik melainkan saturasi data, maka dari itu peneliti mengambil 20 responden untuk mendapatkan gambaran awal yang dapat membantu mengidentifikasi kendala dalam penerapan standar pelayanan dari sudut pandang internal (karyawan divisi pelayanan pelanggan) Hasil pra- riset tersebut telah peneliti nyatakan dalam bentuk diagram pada gambar 1.1

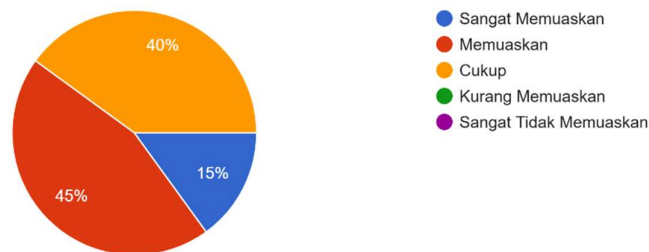
apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pelanggan?
20 jawaban



Gambar 1.1 Hasil Prariset Pelayanan 1
Sumber diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan diagram gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan belum dilakukan secara optimal dengan presentase 10% kurang sesuai, 10% sangat sesuai, 30% cukup sesuai dan 45% sudah sesuai. Dari hasil tersebut diketahui bahwa pengguna layanan jasa PT ASDP Indonesia Ferry dalam pelayanan yang diberikan 30% dan kurang sesuai 10% yang artinya pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan.

Bagaimana Anda menilai pengalaman Anda secara keseluruhan saat menggunakan layanan PT ASDP Indonesia Ferry?
20 jawaban



Gambar 1.2 Hasil Prariset Pelayanan 1
Sumber diolah oleh peneliti (2025)

Selanjutnya pengalaman pelanggan secara keseluruhan saat menggunakan layanan menunjukkan bahwa hampir Sebagian besar pelanggan merasakan bahwa layanan dalam menggunakan jasa penyeberangan PT ASDP Indonesia Ferry sudah cukup memuaskan. Hal ini bisa dilihat dari presentase 15% sangat memuaskan, 40% cukup memuaskan dan 45% memuaskan. Data ini memberikan indikasi awal bahwa meskipun sebagian besar pelanggan merasa puas, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam implementasi standar pelayanan prima.

Banyak penelitian terdahulu yang membahas tentang pelayanan prima, tetapi masing - masing mempunyai perbedaan, seperti objek penelitian, tempat penelitian, metode dan responden dan hasil penelitian yang beragam dan berbeda. Contoh penelitian yang dilakukan oleh Tetralleniajr et al. (2021) Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dengan pendekatan deskriptif asosiatif. Tempat penelitian ini dilakukan pada PT KAI wilayah Bandung. Hasil penelitian tersebut Pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian penelitian oleh Putri (2022) menggunakan metode survey kualitatif dengan survey online dan wawancara. Variable yang diteliti pada penelitian ini adalah kepuasan terhadap keseluruhan acara, kepuasan terhadap pelayanan dan komunikasi.

Studi ini berbeda dengan dari studi sebelumnya, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai sumber data primer. Studi ini juga berfokus pada mekanisme standar pelayanan prima di divisi terkait, hambatan yang muncul, serta bagaimana perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan berdasarkan standar yang telah ditetapkan serta bagaimana strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) khususnya pada divisi pelayanan pelanggan.

Meskipun berbagai penelitian diatas telah membahas tentang aspek pelayanan prima dalam berbagai sektor, terdapat kesenjangan penelitian terkait implementasi standar pelayanan prima secara spesifik di divisi pelayanan pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas kepuasan pelanggan secara umum tanpa melihat lebih dalam terhadap mekanisme implementasi pelayanan prima di divisi terkait, hambatan

yang muncul, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu dari penjelasan dan permasalahan yang ada, maka penulis tertarik dan berkeinginan untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan prima yang diterapkan divisi pelayanan pelanggan pada instansi tersebut. Oleh karena itu, penulis menetapkan judul

“ Analisis Implementasi Standar Pelayanan Prima Pada Divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). “

Adapun peneliti telah membuat rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas yaitu:

1. Bagaimana standar pelayanan prima pada divisi pelayanan pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry?
2. Bagaimana implementasi standar pelayanan prima pada divisi pelayanan pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry?
3. Bagaimana strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT ASDP Indonesia Ferry?

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui standar pelayanan prima pada divisi pelayanan prima
2. Mengetahui dan menganalisis implementasi standar pelayanan prima pada divisi pelayanan pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry
3. Mengetahui rekomendasi strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT ASDP Indonesia Ferry

KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep yang diteliti

1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah suatu pendekatan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan yang melibatkan penyediaan layanan dengan kualitas tinggi, efisiensi, serta perhatian yang mendalam terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam konteks organisasi, pelayanan prima tidak hanya berfokus pada aspek teknis atau produk yang ditawarkan, tetapi juga melibatkan sikap, interaksi, dan proses pelayanan yang menyeluruh yang bertujuan menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan bahkan melebihi ekspektasi mereka. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah dari *“excellent service”* yang berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan (Jannah & Dra. Meirinawati, 2016)

Menurut Hidayatullah (2024) pelayanan prima merupakan Pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan bertujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik yang berasal dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Secara sederhana, pelayanan prima dapat diartikan sebagai pelayanan yang optimal dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, pelayanan prima merupakan sebuah layanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah layanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan serta masyarakat pada umumnya.

Menurut Budiantara dan Rinyanthi (2024) pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan kepada pelanggan atau Masyarakat dalam Upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

Selain itu, menurut Rohman, (2017) pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan memenuhi standar kualitas untuk memudahkan kebutuhan pelanggan dengan mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, Tindakan dan tanggung jawab untuk mewujudkan kepuasan pelanggan agar mereka selalu loyal kepada organisasi/Perusahaan, dengan cara yang mereka inginkan.

Sedangkan menurut Susanti dan Oktafia (2020) Pelayanan prima merupakan kemampuan seseorang dalam melayani atau memberikan layanan secara maksimal kepada pelanggan. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan suatu pendekatan yang berfokus pada kepuasan pelanggan, yang mencakup penyediaan layanan dengan kualitas, efesiensi, serta perhatian mendalam terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan.

2. Standar pelayanan prima

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan dan di umumkan untuk memberi kepastian adanya jaminan bagi penerima pelayanan. Standar Pelayanan adalah standar yang digunakan sebagai pedoman untuk penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan untuk menilai kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Adapun tujuan dari menetapkan standar pelayanan publik adalah untuk fokus pada melayani pelanggan, memuaskan masyarakat, dan memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan mereka. (Lestari et al., 2024)

Menurut Wibowo dan Kertati (2022) standar pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor internal seperti peningkatan kualitas, tata laksana, manajemen SDM dalam memahami dan merapkan standar, Pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan public, dan budaya kerja organisasi. Oleh karena itu, evaluasi berkala dan pelatihan berkelanjutan menjadi strategi penting dalam menjaga mutu pelayanan.

3. Tujuan Pelayanan Prima

Menurut Daryanto dalam Nandang et al., (2022) menyatakan bahwa ada beberapa tujuan pelayanan prima yaitu:

1. Memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas kepada pelanggan
2. Membuat Keputusan pihak pelanggan agar segera membeli atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan.
3. Menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan
4. Menciptakan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelanggan
5. Menjaga pelanggan agar selalu merasa diperhatikan segala kebutuhannya
6. Mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan

4. Konsep Pelayanan Prima

Pelayanan prima menjadi pilar utama bagi Perusahaan untuk memberikan kepuasan pelanggan. Konsep pelayanan prima adalah cara untuk memberikan layanan terbaik dalam membangun hubungan jangka Panjang dengan pelanggan. Konsep pelayanan prima sendiri menurut Barata dalam Masyi'ah dan Yulian Sembiring (2023) yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah keterampilan dan pengetahuan untuk menunjang program layanan prima yang meliputi, kemampuan di bidang kerja, melaksanakan komunikasi efektif, mengembangkan motivasi serta melakukan public relations untuk sebagai instrumen dalam membina hubungan antar organisasi.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap merupakan bentuk dari perilaku yang harus ditunjukkan ketika berhadapan langsung dengan pelanggan atau Masyarakat yang sedang menerima pelayanan, karena sikap merupakan bagian dari upaya dalam mewujudkan pelayanan public yang prima.

3. Penampilan (*Apperance*)

Penampilan adalah penampilan dari seseorang baik itu dari fisik ataupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan memberikan perhatian khusus secara penuh kepada pelanggan maka hubungan kita dengan pelanggan akan menjadi semakin baik.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Tindakan merupakan perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Tindakan dalam pelayanan adalah usaha atau perbuatan nyata yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik (*genuine service*), maka hal ini dapat tercapai apabila pemberi layanan memiliki sikap pelayanan yang baik, didukung oleh perhatian yang tulus serta kemampuan melayani (*service ability*) dan penampilan layanan (*service appearance*) yang memadai.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihak kepada pelanggan sebagai dari wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

5. Jenis - jenis Pelayanan Prima bagi Pelanggan

Pelayanan prima bagi Pelanggan dibedakan menjadi 2 macam yaitu pelanggan internal dan eksternal menurut Barata dalam Widiawati (2020) yaitu;

1. Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah orang - orang yang terlibat dalam proses produksi dari barang atau jasa yang dihasilkan oleh Perusahaan. Budaya pelayanan prima di lingkungan internal harus mampu dikembangkan karena untuk mendukung proses kelancaran produksi barang atau pembentukan jasa sehingga dapat menunjang kelangsungan Perusahaan dalam mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan eksternal.

2. Pelayanan bagi pelanggan eksternal

Dengan adanya pelayanan kepada pelanggan eksternal diharapkan menjadi peningkatan loyalitas pelanggan eksternal terhadap Perusahaan, sehingga Perusahaan akan mampu memelihara dan meningkatkan penjualan atau penyediaan jasa serta dapat meraih keuntungan yang diinginkan.

6. Kualitas Pelayanan

Pelayanan Pelanggan adalah sistem manajemen yang diselenggarakan untuk memberikan hubungan layanan yang berkelanjutan antara waktu dan waktu pemesanan barang atau jasa yang diterima, dan digunakan untuk memuaskan pelanggan dalam jangka panjang. Persaingan global saat ini semakin kompetitif, kualitas produk atau jasa menjadi isu utama bagi setiap Perusahaan. Oleh karena itu Perusahaan harus menentukan definisi dan pemahaman yang tepat dan akurat tentang kualitas jasa atau pelayanan. Kualitas Pelayanan atau *service quality* yang dikutip oleh Lupiyoadi (2001) yaitu “seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang diterima atau diperoleh” Definisi ini menekankan pentingnya kesesuaian antara ekspektasi pelanggan dan realisasi layanan yang diberikan. (Kristanto & Hidayat, 2023).

Menurut Tjiptono dalam Haruna et al., (2024) terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu;

1. *Tangibles* atau bukti fisik adalah kemampuann Perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, bahwa penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungannya menjadi bukti nyata dalam pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. *Realibity* atau kehandalan adalah kemampuan Perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya
3. *Responsiveness* atau ketanggapan menjadi suatu kemauan untuk membantu dan meberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas
4. *Assurance* atau jaminan merupakan kepastian yang diberikan dari pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai Perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada Perusahaan yang terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 5 bulan yang mulai dari bulan November 2024 hingga Maret 2025. Peneliti melakukan observasi atau pengamatan terhadap proses pelayanan yang berlangsung di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) guna memperoleh data dan gambaran faktual mengenai implementasi standar pelayanan prima kepada pelanggan. Alasan melakukan penelitian di tempat tersebut karena adanya fenomena yang terjadi pada saat peneliti obsesrvasi seperti keluhan pelanggan yang diterima oleh divisi pelayanan pelanggan terkait pelayanan yang diterima oleh pelanggan yaitu petugas kapal yang masih kurang ramah kepada penumpang, antrean Panjang di Pelabuhan dan kurangnya fasilitas bagi penumpang. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan menganalisis standar pelayanan prima yang ditetapkan oleh PT ASDP Indonesia Ferry, khususnya pada Divisi Pelayanan Pelanggan.

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian				
	November	Desember	Januari	Februari	Maret
Observasi					
Pengajuan Judul					
Penyebaran Kuesioner Pra Riset					
Penyusunan Proposal					
Analisis Data					
Penyusunan Hasil Penelitian					

Sumber: diolah oleh peneliti (2025)

2. Tempat Penelitian

Penulis melaksanakan observasi pada salah satu Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). Berikut adalah informasi dan data Perusahaan tersebut:

Jenis Lembaga: Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Nama Lembaga: PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)

Alamat: Jl. Jenderal Ahmad Yani Kav. 52 A Cempaka Putih Timur Kota Jakarta Pusat 10510, Indonesia

Telepon: (021) 4208911

E - mail: cs@indonesiaferry.co.id

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) merupakan BUMN yang bergerak dalam bisnis jasa penyeberangan dan pelabuhan terintegrasi dan tujuan wisata waterfront. Selama peneliti melakukan Observasi, peneliti menemukan kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan karena masih adanya keluhan pelanggan terkait hal tersebut. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul analisis implementasi standar pelayanan prima pada divisi pelayanan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero).

Desain Penelitian

Metode penelitian merupakan upaya yang dilakukan untuk mencari tahu atau menggali suatu permasalahan dengan menggunakan metode ilmiah secara cermat dan teliti. Tujuan utamanya adalah mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan mencapai kesimpulan secara sistematis dan objektif. Semua tindakan ini dilakukan dalam upaya memecahkan masalah tertentu atau menguji hipotesis untuk memperoleh pengetahuan yang bermanfaat bagi kehidupan manusia (Tamaulina et al., 2024).

Peneliti menggunakan metode kualitatif untuk menyelidiki dan memahami arti yang terkait dengan individu atau kelompok dalam konteks isu sosial atau kemanusiaan. Penelitian ini menitikberatkan pada pemahaman budaya kelompok serta perkembangan pola perilaku masyarakat dari waktu ke waktu, dengan observasi dan partisipasi langsung dalam kegiatan komunitas sebagai elemen utama pengumpulan data.

Dengan demikian, tujuan penelitian kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang masalah - masalah dan sosial, bukan mendeskripsikan bagian dari permukaan sebuah realitas sebagaimana dilakukan penelitian kuantitatif dengan positivismenya. Karena itu peneliti mengintegrasikan bagaimana makna tersebut mempengaruhi perilaku mereka. Penelitian ini dilakukan dalam setting yang alamiah (*naturalistic*) bukan hasil perlakuan (*treatment*) atau manipulasi variable yang melibatkan Fadli (2021) .

Studi kasus menurut Noor dalam Nurahma dan Hendriani (2021) Merupakan sebuah metode empiris yang menyelidiki suatu fenomena atau kasus secara mendalam dan dalam konteks dunia nyata yang digunakan terutama Ketika Batasan antara yang alami. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pandangan yang holistik mengenai satu rangkaian kejadian atau fenomena tertentu.

Sumber Data dan Sampel Penelitian

Sumber data dan sampel penelitian yang digunakan peneliti dijelaskan sebagai berikut:

1. Sumber data

Sumber data dalam penelitian menggunakan 2 jenis data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang bersumber dari internal yang di dapatkan secara langsung dengan melalui pengamatan atau observasi dan wawancara dengan informan sedangkan data sekunder adalah data yang bersumber eksternal di dapat dari referensi dari luar baik artikel, jurnal, buku dan lainnya Siregar et al., (2022)

2. Sampel Penelitian

Pada teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Non-probability adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sementara itu, purposive sampling merupakan metode sampling di mana peneliti memilih sampel yang cocok dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menanggapi kasus penelitian Lenaini,(2021). *Purposive sampling* adalah Teknik pengambilan data atau pemilihan sampel secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Hal ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam menentukan informan benar sehingga memperoleh data yang valid. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini dilakukan pemilihan kriteria, kriteria dalam pemilihan informan adalah sebagai berikut:

- a. Manager dan Staf divisi pelayanan pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry
- b. Memahami tentang pelayanan prima kepada pelanggan
- c. Memahami standar pelayanan kepada pelanggan

Berdasarkan teori tersebut, peneliti mengambil sebanyak 4 sampel yang berhubungan dengan topik penelitian. Keempat sampel tersebut memberikan peneliti berbagai informasi atau aspek penting yang meningkatkan atau memperkaya pemahaman terhadap perspektif yang sedang diteliti. Adapun peneliti mengambil sebanyak 4 (empat) sampel tersebut karena dalam desain penelitian studi kasus minimal terdapat satu sampel atau lebih dari satu. Teori yang menjadi dasar atas pemilihan 4 (empat) sampel tersebut yaitu berupa tabel yang tertera pada Tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3. 2Rules of thumb for Qualitative sample size

Basic Study Type	Rule of Thumb
Ethnography	30-50 interviews
Case Study	At least one, but can be more
Phenomenology	Six participants
Grounded Theory	30-50 interviews
Focus Groups	Seven to ten per group or more groups per each strata of interest

Sumber diolah oleh peneliti 2025

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode atau strategi yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diteliti dengan memerlukan Langkah yang tepat dan strategis guna mendapatkan data yang valid dan sesuai (Nashrullah et al., 2023). Peneliti menggunakan data primer dan data sekunder untuk pengumpulan data. Berikut penjelasan mengenai teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan.

1. Data Primer

a. Observasi

Pengamatan secara langsung dengan Teknik kualitatif yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengeksplorasi suatu fenomena,kasus,peristiwa maupun suatu konteks yang ada pada objek yang diteliti. Dengan melakukan pengamatan secara langsung, peneliti tidak hanya memahami data,fakta dan informasi penelitian melainkan juga memahami proses yang sedang diamati dengan mendokumentasinya.

b. Wawancara

Peneliti menggunakan Teknik wawancara langsung atau tanya jawab kepada karyawan PT ASDP Indonesia Ferry Yang juga akan dijadikan jawaban responden untuk mendapatkan informasi. Wawancara merupakan metode dalam pengumpulan data kualitatif yang dalam kegiatannya terjadi interaksi tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung (melalui media tertentu) antara peneliti dengan partisipan (Haryoko et al., 2020) Dengan melakukan wawancara peneliti dapat memahami tentang partisipan dalam menggambarkan suatu situasi dari fenomena atau kasus yang terjadi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari sumber-sumber tertulis seperti arsip, surat, dan catatan. Yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Metode ini sering digunakan dalam penelitian kualitatif untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi dan memberikan wawasan tentang konteks historis, kebijakan peristiwa dan perkembangan yang relevan dengan fenomena penelitian (Ardiansyah et al., 2023)

2. Data Sekunder

Penulis melakukan studi pustaka yang merupakan teknik pengumpulan data dan informasi melalui literatur maupun sumber tertulis seperti buku-buku, penelitian terdahulu, dan artikel yang berkaitan dengan penelitian. Studi pustaka adalah metode pengumpulan data dan informasi yang menggunakan berbagai sumber, seperti buku, jurnal, dan penelitian terdahulu Setiawan dan Sulistiani (2019) Dengan kata lain, studi pustaka adalah upaya peneliti untuk menemukan teori dan informasi yang relevan dengan subjek penelitian mereka.

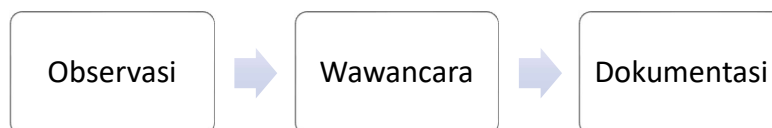
Teknik Keabsahan Data

Dalam uji keabsahan data ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Wiersma triangulasi adalah suatu teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu yang ada (Haryoko et al., 2020)

Triangulasi adalah metode menggunakan bermacam - macam data dengan menggunakan lebih dari satu teori dan menggunakan beberapa teknik Analisa dan melibatkan lebih banyak peneliti dalm mengolah data. (Fadli, 2021)

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan sumber data yang diberikan oleh beberapa pegawai pada bagian yang bersangkutan sehingga dapat kesesuaian atau kesamaan data yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian ini.

Selanjutnya dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan melakukan dokumentasi terkait data yang dibutuhkan dalam penelitian seperti skema berikut ini:

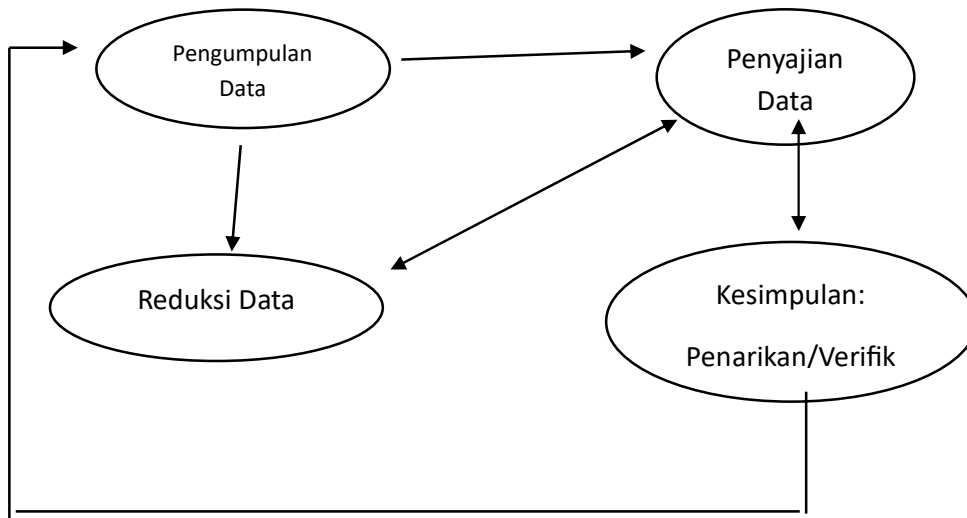


Gambar 3.1 Skema Teknik Keabsahan Data 1
Sumber diolah oleh peneliti (2025)

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode atau cara yang digunakan untuk memproses sebuah data menjadi informasi sehingga data tersebut menjadi mudah dipahami dan juga membantu menemukan Solusi untuk masalah, terutama masalah terkait penelitian (S., Pasaribu et al., 2022).

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini ialah teknik analisis data dengan berbentuk siklus dan interaktif bukan linier, menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari 4 tahapan.



Gambar 3.2 Analisis Data 1
Sumber diolah oleh peneliti (2025)

Teknik tersebut menggambarkan sifat interaktif pengumpulan data dengan analisis data, pengumpulan data yang berupa bagian integral dari kegiatan analisis data, kemudian reduksi data adalah upaya menyimpulkan data kemudian memilah - milah data dalam satuan konsep tertentu, kategori tertentu dan tema tertentu (Rijali, 2019).

a. **Pengumpulan Data**

Peneliti melakukan kegiatan analisis bersamaan dengan pengumpulan data. Informasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara dengan narasumber serta dokumentasi yang dapat digunakan untuk penelitian.

b. **Reduksi Data**

Reduksi data merupakan tahap awal dalam proses analisis data yang bertujuan untuk memilah, memfokuskan, menyederhanakan, merangkum, serta mengubah data yang diperoleh dari catatan lapangan. Proses ini dilakukan untuk mengelola banyaknya data yang terkumpul, sehingga hanya data yang relevan dan sesuai dengan fokus penelitian yang dipertahankan guna mendukung pemecahan masalah dalam penelitian ini (S., Pasaribu et al., 2022).

c. **Penyajian Data**

Penyajian data untuk mengorganisasi hasil dari reduksi data secara sistematis dan terstruktur. Data yang sudah dikelompokkan kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif, bagan, diagram alur dan relasi antar kategori, sehingga mudah dipahami secara keseluruhan dan dapat menarik kesimpulan untuk analisis penelitian selanjutnya. Pada tahap ini peneliti

menyusun data yang relevan agar menghasilkan informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna (S., Pasaribu et al., 2022).

d. Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif, yaitu menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Kesimpulan awal masih bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Sedangkan verifikasi data merupakan proses untuk mendapatkan bukti-bukti atau data tersebut. Jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal di dukung oleh bukti kuat atau konsisten dengan kondisi yang ditemukan peneliti saat ke lapangan maka kesimpulan yang di dapat merupakan kesimpulan kredibel (S., Pasaribu et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Pendekatan Kualitatif

1. Unit Analisis dan Lingkup Penelitian

Pada penelitian data kualitatif, peneliti telah mengikuti proses dan tahapan teknik analisis yang sudah ditetapkan untuk melakukan penelitian ini dengan baik. guna memberikan deskripsi dan menggambarkan tentang implementasi standar pelayanan prima pada divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), peneliti melakukan wawancara dan observasi.

2. Deskripsi Partisipan

Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena sosial yang terjadi secara mendalam. Jenis penelitian ini dengan menggali gagasan atau pendapat dari partisipan dalam bentuk narasi deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dipakai yaitu wawancara langsung kepada partisipan terkait topik yang sedang di teliti serta observasi secara langsung ke lapangan.

Tabel 4. 1 Data Partisipan

No	Partisipan	Jenis Kelamin	Lama Bekerja	Keterangan
1.	Partisipan A	L	8 tahun	Manager Customer Experience
2.	Partisipan B	L	3 tahun	Staff Customer Experience
3.	Partisipan C	L	4 tahun	Staff Customer Solution
4.	Partisipan D	P	6 tahun	Staff Customer Solution

Sumber diolah oleh peneliti (2025)

Partisipan dalam penelitian ini dipilih secara *purposive sampling* yaitu Teknik pengambilan data atau pemilihan sampel secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Keempat partisipan merupakan karyawan dari Divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang memiliki jabatan dan tanggung jawab yang berbeda dalam proses pelayanan kepada pelanggan. Pemilihan ini dilakukan agar data yang diperoleh bersifat mendalam dan sesuai dengan fokus penelitian yaitu implementasi standar pelayanan prima.

Partisipan A merupakan Manager Customer Experience yang memiliki pemahaman dan kebijakan tentang implementasi pelayanan prima yang diterapkan Divisi Pelayanan Pelanggan, serta mengetahui tingkat pengawasan dan pengambilan keputusan. Sementara itu, Partisipan B, C dan D adalah staf yang bekerja di sub-divisi Customer Experience dan Solution dengan masa kerja yang berbeda. Para partisipan mewakili pelaksanaan operasional pelayanan di lapangan sehingga dapat memberikan informasi yang relevan mengenai penerapan langsung standar pelayanan dan kendala yang di hadapi dalam menjalankan SOP.

Pembahasan Data Pendekatan Kualitatif

Pelayanan prima merupakan pelayanan prioritas yang diberikan oleh Perusahaan kepada pelanggan, baik internal dan eksternal dengan mengarah pada kepuasan dan kualitas pelayanan yang optimal. Menurut Ritonga (2020), pelayanan prima adalah bentuk pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan pelanggan.

1. Standar Pelayanan Prima pada Divisi Pelayanan Pelanggan

Standar pelayanan adalah pedoman dasar dalam memberikan layanan kepada pelanggan atau masyarakat yang berkualitas, adil dan konsisten. Menurut (Jawab & Dakwah, 2024) Standar pelayanan merupakan sebagai tolok ukur yang digunakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan untuk penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan pada masyarakat dalam rangka membuat pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, standar pelayanan prima pada Divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah menerapkan standar pelayanan tersebut sebagai pedoman dalam menyelenggarakan layanan penyeberangan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan 4 partisipan yang menyatakan bahwa standar pelayanan tersebut sudah tercantum dalam Standar Operasional Prosedur atau SOP yang mengacu pada Keputusan Direksi terkait dengan *Service Touch Point* (STP) dan prinsip *hospitality*. Hal ini diperkuat oleh pernyataan partisipan B yang mengatakan untuk SOP terkait pelayanan dari Divisi Pelayanan yang menyeluruh yaitu Keputusan Direksi perihal Service Touch Point, sebagai dasar menyeluruh untuk petugas, proses hingga fasilitas milik ASDP. Untuk aturan yang lainnya guna mendukung pelayanan ada beberapa lainnya seperti KD Fasilitas Pelabuhan, KD Fasilitas Armada, KD Hospitality Frontliners dan lainnya. untuk aturan2 tsb ada turunan SOP masing-masing serta di terapkan di semua Pelabuhan & Kapal. SOP tersebut tidak hanya berlaku secara formal saja, tetapi juga telah di sosialisasikan dan dijalankan secara aktif oleh karyawan.

Menurut penelitian (Berliana & Wijoyo, 2025), kualitas fasilitas dan layanan yang bersifat individual memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari aspek *hospitality* dan kemudahan yang menjadi peran penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif. Dua aspek ini juga menjadi bagian dari standar pelayanan di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero).

Jika dilihat dari indikator pelayanan prima menurut (Masyi'ah & Yulian Sembiring, 2023), Divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), telah sejalan dengan dengan teori tersebut yaitu sudah menerapkan indikator pelayanan prima yang meliputi kemampuan (*Ability*) yaitu staf divisi pelayanan pelanggan yang memberikan kemampuan yang dimiliki sesuai dengan bidangnya, seperti sub divisi customer solution yang menangani terkait keluhan pelanggan mulai dari pengaduan yang masuk melalui platform media sosial dan contact center, serta melakukan tindak lanjut hingga keluhan selesai. sedangkan sub divisi customer experience yang memberikan kepuasan pelanggan dari menggunakan layanan jasa ASDP, perhatian (*Attention*) seperti kebiasaan menyapa, memberikan senyuman, serta menanyakan kebutuhan pelanggan secara aktif. selanjutnya penampilan

(*Appearance*) staf yang berada di pelayanan langsung seperti customer service, frontliner dan petugas tiket sudah menggunakan pakaian seragam dan professional yang sesuai dengan standar perusahaan serta mencerminkan identitas dan kesiapan untuk memberikan layanan. sikap (*attitude*) staf divisi pelayanan pelanggan dan staf yang berada langsung di lapangan layanan sudah bersikap ramah, sopan dan tanggap dalam menghadapi pelanggannya. tanggung jawab (*Accountability*) seluruh staf Divisi Pelayanan Pelanggan sudah bertanggung jawab dengan tugasnya yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Untuk mengetahui standar pelayanan prima pada Divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), peneliti menggunakan teori Ritonga (2020) pelayanan prima yang efektif memenuhi standar kualitas sesuai dengan harapan pelanggan. Berdasarkan hasil observasi peneliti, standar pelayanan yang telah diterapkan pada Divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dijadikan sebagai pedoman dalam pelayanan, namun dalam implementasinya di lapangan belum sepenuhnya konsisten dijalankan. Beberapa staf belum menunjukkan pemahaman yang merata terhadap SOP, khususnya pada aspek sikap dan kecepatan tanggapan terhadap pelanggan.

Namun tidak semua partisipan menyatakan hal serupa. Salah satu partisipan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai pada indikator pelayanan prima yang telah dijelaskan oleh Kementerian PAN-RB dan Kemenhub, yaitu kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana dan prasarana. Hal ini membuktikan bahwa walaupun dalam penerapannya masih ada tantangan, tetapi upaya penerapan standar pelayanan prima tersebut telah dijalankan sesuai dengan pedoman yang berlaku secara nasional.

2. Implementasi Standar Pelayanan Prima pada Divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)

Implementasi pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (Hidayatullah, 2024). Menurut Usman et al. (2021), mengimplementasikan pelayanan prima berarti memberikan kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, implementasi standar pelayanan prima di Divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) sudah diterapkan dengan baik, melalui pemahaman SOP yang telah di sosialisasikan kepada karyawan. Hal ini di dukung oleh pernyataan partisipan D bahwa karyawan yang berhubungan langsung dengan peraturan tersebut telah melaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. SOP pelayanan prima tersebut dijalankan secara aktif dalam kegiatan harian melalui pelatihan rutin, briefieng dan pengawasan internal. Salah satu dari bentuk implementasinya yaitu pada pelayanan berbasis *hospitality* yang merupakan bentuk kesadaran untuk bersikap ramah, membantu dan proaktif terhadap pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan temuan Putri (2022) bahwa implementasi pelayanan prima tidak hanya bersifat prosedural, tetapi juga menekankan aspek sikap dan tanggung jawab karyawan dalam menjalin interaksi yang tepat dengan pelanggan.

Untuk mendukung efektivitas implementasi pelayanan prima tersebut, dilakukan pengawasan secara bertahap. Selain melibatkan manajemen dari cabang dan pusat, evaluasi terhadap pelayanan juga dilakukan oleh tim Quality Assurance yang bekerja sama dengan pihak ketiga. Evaluasi ini dilakukan Divisi Pelayanan Pelanggan melalui observasi langsung, *service inspection* ataupun *mystery shopper*. Sistem *servicemonitoring.id* juga digunakan sebagai dokumentasi pelaksanaan pelayanan di lapangan secara digital, sehingga pihak manajemen dapat memantau kesesuaian layanan dengan standar secara real-time. Temuan ini di perkuat oleh Qutni dan Kusrini (2023) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan prima sangat bergantung pada pengawasan internal, teknologi,

dan evaluasi berkelanjutan. Tanpa ada pengawasan yang efektif, standar pelayanan yang telah ditetapkan cenderung hanya menjadi dokumen formal tanpa ada penerapan di lapangan.

Meskipun implementasi standar pelayanan prima di Divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah disusun secara sistematis melalui SOP dan adanya pengawasan. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang menghambat pelaksanaan pelayanan prima secara konsisten. Salah satu kendala utama adalah ketidakkonsistenan staf dalam menerapkan SOP yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pandangan partisipan A dan B bahwa penerapan pelayanan prima tersebut mengalami kendala, yaitu konsistensi pelayanan dari staf yang masih kurang mampu mempertahankan dan menjalankan standar pelayanan yang sama dalam jangka Panjang.

Walaupun SOP tersebut telah di sosialisasikan dan dijalankan melalui briefieng dan pelatihan rutin, pemahaman dan penerapan diantara staf tidak merata. Hal ini disebabkan karena perbedaan kultur kerja antara cabang dan pusat. Partisipan C menekankan bahwa pengawasan dan evaluasi terhadap implementasi SOP sangat ketat dikarenakan perbedaan respon yang berpengaruh terhadap informasi yang diterima oleh pelanggan. Hal ini menegaskan bahwa ketidakkonsistenan dalam komunikasi antar individu menjadi tantangan tersendiri untuk menjaga kualitas pelayanan yang seragam. Temuan ini mencerminkan bahwa komitmen rendah dan budaya organisasi yang tidak konsisten sering menjadi kendala atau penghambat dalam implementasi pelayanan prima (Hulu, 2022). Menurut Ramadhana dan Sudrajat (2020) upaya pelatihan yang dilakukan berkelanjutan dapat meningkatkan keterampilan komunikasi dan pemahaman petugas dalam menjalankan pelayanan prima. Pelatihan yang sistematis dan berkelanjutan dapat menjadi solusi penting dalam mengatasi hambatan implementasi di lapangan dan memastikan setiap individu memiliki standar yang sama.

Penanganan keluhan pelanggan juga menjadi salah satu indikator keberhasilan dari implementasi pelayanan prima di Divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). Divisi menangani berbagai keluhan yang masuk melalui sosial media, call center dan customer service langsung. Hasil wawancara menyatakan bahwa setiap keluhan akan di klasifikasi dan diberikan skala prioritas. Jika keluhan dapat diatasi secara langsung maka akan ditindaklanjuti oleh petugas di tempat. Namun, jika memerlukan eskalasi, laporan akan diteruskan ke cabang terkait dan wajib diselesaikan dalam waktu 3x24 jam hari kerja. Setiap bulan, divisi pelayanan juga mengadakan forum evaluasi yang membahas laporan keluhan pelanggan untuk mencegah terjadinya masalah yang serupa di kemudian hari.

3. Strategi yang Diterapkan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), Divisi Pelayanan Pelanggan telah menerapkan beberapa strategi yang fokus pada sumber daya manusia, optimalisasi sistem digital dan pendekatan berbasis kebutuhan pelanggan. Strategi ini bertujuan untuk menjawab tantangan atau kendala yang dihadapi pada penerapan standar pelayanan prima di lapangan, strategi ini memastikan agar pelayanan prima dapat diberikan secara merata dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, Divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah melakukan upaya strategis dan menyeluruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan . Strategi yang diterapkan meliputi peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan rutin dan briefieng harian serta sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada karyawan. Pelatihan ini tidak hanya berorientasi pada keterampilan teknik saja tetapi juga pada penguatan nilai - nilai pelayanan prima, seperti sikap ramah, responsif dan empati pada pelanggan. Hal ini ditegaskan oleh

Partisipan D yang menyatakan bahwa seluruh karyawan, khususnya petugas operasional, sudah dibekali dengan pemahaman jobdesk dan SOP agar memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ada.

Selain itu, perusahaan juga menerapkan strategi sistem pengawasan secara digital melalui *servicemonitoring.id*, yang memungkinkan untuk melakukan monitoring pengawasan pelayanan secara real-time. Dengan adanya teknologi yang terintegrasi dengan sistem pengaduan pelanggan dan survei kepuasan tahunan dapat digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan.

Strategi lainnya yaitu pengembangan inovasi berbasis digital melalui aplikasi *ferizy* untuk pemesanan tiket secara online. Strategi ini dinilai sangat efektif karena memudahkan pelanggan untuk menggunakan layanan jasa PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). Hal ini disampaikan oleh pendapat Partisipan D bahwa dengan adanya sistem online tersebut, pelanggan tidak perlu lagi datang ke pelabuhan untuk membeli tiket untuk menggunakan layanan, sehingga menjadi lebih efisien dan fleksibel.

Pengelolaan suara pelanggan juga menjadi strategi yang diterapkan oleh Divisi Pelayanan Pelanggan melalui sosial media, contact center, dan survei kepuasan pelanggan. Setiap keluhan masuk akan dianalisis dan dikategorikan berdasarkan prioritas, kemudian digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan. Sesuai dengan pendapat Partisipan D bahwa suara pelanggan yang masuk menjadi landasan dalam merancang perbaikan layanan secara objektif dan terukur.

Strategi - strategi tersebut sejalan dengan temuan oleh Agung dan Sukoco (2024) yang menyatakan bahwa penerapan pelayanan prima berfokus pada pelatihan dan SDM yang profesional, sistem pengawasan digital dan pengelolaan masukan pelanggan secara sistematis menjadi bukti peningkatan kepuasan dan loyalitas pengguna jasa. Kecepatan, ketepatan dan keramahan juga menjadi hal yang penting dalam pelayanan prima yang efektif, yang hanya dapat dicapai dengan strategi yang menyentuh aspek manusia dan pengembangan teknologi seimbang (Usman et al., 2021).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Standar Pelayanan Prima pada Divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) menjadi pedoman dalam pelaksanaan layanan kepada pengguna jasa. Standar ini tercantum dalam SOP dan Keputusan Direksi terkait *Service Touch Point*. (STP) dan *hospitality*, hal tersebut diturunkan ke dalam kebijakan teknik seperti KD fasilitas Pelabuhan, KD Armada, dan KD frontliners. Adapun empat aspek utama yang menjadi landasan standar pelayanan yaitu keselamatan, keamanan, kenyamanan dan kemudahan. Selain itu, indikator pelayanan yaitu *customer satisfaction index* (CSI), jumlah keluhan, dan peningkatan pengguna jasa menjadi bahan evaluasi dari keberhasilan standar pelayanan tersebut.
2. Implementasi standar pelayanan prima di Divisi Pelayanan Pelanggan sudah dijalankan secara sistematis, hal ini dapat dilihat dari adanya pelatihan staf, briefing rutin, dan sosialisasi SOP yang dijalankan. Pengawasan pelayanan juga telah dilakukan oleh manajemen pusat dan cabang serta dengan bantuan teknologi digital seperti *servicemonitoring.id*. namun, dalam penerapannya masih ada kendala yaitu tidak konsistennya staf dalam memahami dan menjalani SOP secara merata, hal ini terjadi karena adanya perbedaan budaya kerja. Selain itu masih dibutuhkan penguatan komunikasi yang efektif dan evaluasi yang lebih merata di seluruh titik layanan.
3. Divisi Pelayanan Pelanggan mempunyai strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan antara lain pengembangan SDM, pemanfaatan teknologi digital melalui aplikasi *ferizy*, serta

pelibatan pelanggan dalam evaluasi melalui pengelolaan keluhan secara terstruktur. Divisi pelayanan pelanggan juga menerapkan forum evaluasi rutin, *mystery shopper*, dan *feedback* dari customer experience untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Strategi - strategi tersebut dinilai cukup efektif untuk menjaga kualitas pelayanan dan mendorong kepuasan pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, D. V., & Sukoco, H. (2024). *IMPLEMENTATION OF EXCELLENT SERVICE CULTURE TOWARDS CUSTOMERS AT BANK CENTRAL ASIA MAIN BRANCH MOJOKERTO*. 1, 45-48.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Berliana, I., & Wijoyo, T. A. (2025). *Qualitative Insights Into Consumer Satisfaction Strategies at Padma Hotel Semarang : The Role of Facilities and Services*. 7(1), 77-88.
- Br. Sembiring Tamaulina, SH., M.Hum., P. ., Irmawati, S.Sn., M. P., & Sabir Muhammad, S.Pd., M.Pd, Tjahyadi Indra, S.S., M. H. (2024). *Teori Dan Praktik Pendekatan* (Issue 1, pp. 1-247).
- Budiantara, I. K., & Rinyanthi, N. M. (2024). *Standar Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Excellent Service Standards to Customer Satisfaction*. 03(5), 724-731.
- Dr. Wier Ritonga, SE, M. (2020). *Buku Pelayanan Prima* (M. Dr. Zainal Abidin, SE. (ed.); Vol. 16, Issue 1).
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33-54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Ferlinda, F. (2021). Peran Receptionist Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pelanggan Di Hotel Fontana Jakarta Selatan. *International Proceeding on Entrepreneurship*, 1(1), 46-53. <https://doi.org/10.32493/ipe.v1i1.9691>
- Harjoyo, H., Dewi, D. P., & Yunitasari, D. (2020). Membangun Customer Trust Melalui Kualitas Pelayanan Prima Pada Divisi Marketing Sales Tupperware (Showroom Cabang Pondok Indah Mall-Jakarta Selatan). *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 7(2), 110. <https://doi.org/10.32493/skr.v7i2.7037>
- Haruna, B., Pertanian, P., & Pangkajene, N. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Karang Hias di PT . Panorama Alam Tropika Jakarta Selatan*. 2(3).
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*.
- Hidayat S. (2022). Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 6(1), 87-107.
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219-1229. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>
- Hulu, S. K. (2022). Analisis Penerapan Pelayanan Prima (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara). *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 160-167. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.27>
- Jannah, M., & Dra. Meirinawati, M. A. (2016). Pelayanan Prima Pada Posyandu Lansia Di Pondok Kesehatan Desa (Ponkesdes), Desa Karangdinoyo Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. *Publika Jurnal Administrasi Negara*, 4, 1-14. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/14979/0>

- Jawab, A. R., & Dakwah, P. M. (2024). *PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAAN JAMAAH UMROH PADA PT . KHAZZANAH AL - ANSHARY PENDAHULUAN Islam adalah agama dakwah . Agama yang menugaskan umatnya untuk menyebarkan dan menyiarkan Islam kepada seluruh umat manusia (Iseu Susilawati , 2016). XII(April).*
- Kristanto, A. H., & Hidayat, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Pelabuhan Kamal - Madura. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 14(1), 17-28. <https://doi.org/10.30649/japk.v14i1.99>
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33-39. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>
- Lestari, A. W., Larasati, D. C., Ciya, A. V., Diponegoro, U., & Kunci, K. (2024). *Standar Pelayanan Prima di Kantor Kelurahan Pandanwangi*. 2, 138-153.
- Masyi'ah, A. N., & Yulian Sembiring, J. (2023). ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE) PERSONEL AVIATION SECURITY BANDAR UDARA SENTANI. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 1-9. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.828>
- Nandang, Asep Jamaludin, Yudi Firmansyah, Wanta, & Sihabudin. (2022). Pelatihan Pelayanan Prima Pada Pelaku Ekowisata Kampung Kopi Desa Mekar Buana Kabupaten Karawang. *Jurnal Buana Pengabdian*, 4(2), 79-101. <https://doi.org/10.36805/jurnalbuanapengabdian.v4i2.2812>
- Nashrullah, M., Fahyuni, E. F., Nurdyansyah, N., & Untari, R. S. (2023). Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data). In *Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*. <https://doi.org/10.21070/2023/978-623-464-071-7>
- Nurahma, G. A., & Hendriani, W. (2021). Tinjauan sistematis studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Mediapsi*, 7(2), 119-129. <https://doi.org/10.21776/ub.mps.2021.007.02.4>
- Nurrohmat, A., & Lestari, R. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 82-85. <https://doi.org/10.29313/jra.v1i2.419>
- Putri, F. S. (2022). Implementasi Pelayanan Prima Dengan Konsep a6 Pada Pemasaran Security Summit 2018. *Bisnis Event*, 3(10), 39-44. <https://doi.org/10.32722/bev.v3i10.5453>
- Qutni, M. D., & Kusri, E. (2023). *Implementation of Excellent Service To Bank Syariah Indonesia (Bsi) Customers*. 29, 37-45.
- Rachmat, N. J. (2020). Urgency of Service Quality for Transportation Passengers. *International Journal Administration, Business and Organization*, 1(3), 41-48.
- Ramadhana, M. R., & Sudrajat, R. H. (2020). Pelatihan Komunikasi Efektif dalam meningkatkan Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4), 693-700. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v4i4.4099>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Rizky Rahmatuloh, Dida Rahmadanik, R. N. (2023). ANALISIS PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA PADA DINAS PERHUBUNGAN. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(6)(I), 162-171.
- Rohman, A. (2017). Kepemimpinan Pelayanan Prima Di Pedesaan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 95-105. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/702>

- S., Pasaribu Benny, Herawati Aty, Utomo Kabul Wahyu, A. R. H. S. (2022). Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis. In *UUP Academic Manajemen Perusahaan YKPN*. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65013/1/Metodologi Penelitian.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65013/1/Metodologi%20Penelitian.pdf)
- Setiawan, A., & Sulistiani, I. R. (2019). Pendidikan Nilai, Budaya Dan Karakter Dalam Pembelajaran Matematika Dasar Pada Sd/Mi. *Elementeris : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar Islam*, 1(1), 41. <https://doi.org/10.33474/elementeris.v1i1.2767>
- Siregar, Y. S., Darwis, M., Baroroh, R., & Andriyani, W. (2022). Peningkatan Minat Belajar Peserta Didik dengan Menggunakan Media Pembelajaran yang Menarik pada Masa Pandemi Covid 19 di SD Swasta HKBP 1 Padang Sidempuan. *Jurnal Ilmiah Kampus Mengajar*, 2, 69-75. <https://doi.org/10.56972/jikm.v2i1.33>
- Susanti, Y. A., & Oktafia, R. (2020). Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo. *Jurnal Masharif Al-Syariah*, 5(2), 104-116. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Maqasid>
- Tetralleniajr, Anggraeni, N., & Fatihah, D. C. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen di PT.KAI Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi)*, 5(2), 1554-1569.
- Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 111-117.
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service and Governance Journal*, 3(01), 01. <https://doi.org/10.56444/psgj.v3i01.2785>
- Widiawati, K. (2020). ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA SEKRETARIS PERUSAHAAN BAGI PELANGGAN INTERNAL PADA PERUM JAMKRINDO JAKARTA. In *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan* (Vol. 5, Issue 2).
- Widiawati, K., & Santoso, N. E. (2021). Implementasi Pelayanan Prima Resepsionis Pada Pt Citra Heavy Industries. *Jurnal Serasi*, 19(1), 17. <https://doi.org/10.36080/js.v19i1.1343>