

---

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK**

Oleh  
**Ni Ketut Riani**  
WI Ahli Madya BPSDM Provinsi Bali  
Email: [Wiriani9@gmail.com](mailto:Wiriani9@gmail.com)

**Abstract**

The challenge of the nation in the future in facing global competition in order to create a world-class bureaucracy in 2025, we must improve a lot, starting from reforming into ourselves. Departing from there was to inspire the author to write an article related to excellent service that must be given by every public servant is no exception in BPSDM Bali Province. Bali Province BPSDM Office as an institution that has certified A certification for the implementation of Pre-service Training, A is also for Leadership training both Pim 3 and Pim 4, while for Pim 2 Training is still at level B. Besides that BPSDM Bali Province in organizing Leadership Training is based on the thematic of tourism. This provided a stimulus to all prospective Pim participants from all over Indonesia to get the opportunity as participants. Departing from the accreditation owned by BPSDM Bali Province, all components involved in it must also be ensured to have quality that prioritizes excellent service quality. So, the question is "what is the quality of service at BPSDM Bali Province?" The answer is not yet optimal. This situation must be overcome immediately by finding a solution. Every complaint raised by the training alumni is a trigger for the institution to immediately find a way out. Increasing the competency of public service actors must be done for the realization of excellent service. The improvement referred to starting from the increase in cognitive (knowledge), psychomotoric (skill) and affective (attitude) must continue to be done in accordance with their respective fields of work. Increasing competency can be done either through singakat workshop to the implementation of the education which takes longer according to the needs. The availability of hardware and software is no less important, especially during the era of the industrial revolution.

**Keywords: Excellent Service, Increased Knowledge, Skills And Affective And The Availability Of Hardware & Technology-Based Services**

**PENDAHULUAN**

Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau dalam hal ini sering disebut sebagai pelayan publik adalah abdi negara sekaligus aset negara yang sangat penting. PNS merupakan penyelenggara utama sistem pemerintahan di Indonesia. Segala tindak tanduknya akan berimplikasi kepada masyarakat luas. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa PNS merupakan unsur penting untuk mewujudkan tujuan nasional. Aparatur Sipil Negara sebagai abdi negara mendapat peran yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan nasional negara. Menurut UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), bahwa Bangsa Indonesia membutuhkan ASN yang memiliki integritas,

profesional, netral dan bebas dari korupsi serta mampu berperan sebagai perekat persatuan dan kesatuan bangsa.

Persoalan yang terjadi di lingkungan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun di daerah adalah disebabkan karena *mind set* dari aparatur yang belum berubah secara total. Pernyataan tadi tentu banyak pihak yang setuju, terbukti dari seruan atau ajakan dari Pemerintah Joko Widodo Presiden Republik Indonesia melalui kementerian dan instansi terkait lainnya untuk melakukan gerakan revolusi mental dengan menyelenggarakan diklat diklat terkait dengan itu untuk mengubah *mind set* dari pelayan publik ini. Pernyataan senada yang mengakui bahwa *mind set* aparatur pemerintah

harus dibenahi adalah pernyataan dari Kepala PKP2A IV LAN Ir. Faizal Adriansyah, M.Si di depan peserta Diklat Revolusi Mental di Provinsi Aceh Besar yang diselenggarakan pada tanggal 20 Februari tahun 2018, seperti di bawah ini :

“ *Pelayanan publik yang diberikan negara kepada masyarakat belum maksimal, untuk mengatasi hal tersebut pemerintah menerbitkan kebijakan Gerakan Nasional Revolusi Mental sebagaimana diamanatkan oleh Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental. Melalui Gerakan Nasional ini, diharapkan akan terwujud manusia Indonesia yang baru, yaitu manusia Indonesia yang memiliki cara pandang, cara pikir, dan cara kerja yang berlandaskan integritas, etos kerja dan gotong royong dalam memberikan pelayanan publik.*”

Dalam Pelatihan Revolusi Mental untuk Pelayanan Publik ini, ASN akan diarahkan untuk memiliki kompetensi dalam melakukan revolusi pada cara pandang, cara pikir dan cara kerja dalam memberikan pelayanan. Dengan Pelatihan Revolusi Mental untuk Pelayanan Publik ini, diharapkan kewajiban negara dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas pada rakyat dapat terwujud. Lebih jauh pula disampaikan bahwa seorang pelayan publik merupakan agen perubahan. Artinya seorang ASN harus mampu selalu melakukan perubahan di instansinya masing masing demi maksimalnya pelayanan kepada masyarakat.

Lalu bagaimana dengan di BPSDM Provinsi Bali ? Rupanya juga belum terwujud pelayanan yang prima. Hal ini dapat dibuktikan dengan keluhan keluhan yang disampaikan para peserta alumni kediklatan melalui sebuah masukan atau saran yang disampaikan dalam pemaparan oleh Lembaga Penjamin Mutu BPSDM Provinsi Bali pada tanggal 23 September 2019. Saran yang disampaikan sebagai bentuk kekurangan atas pelaksanaan kediklatan terekam ada 14 indikator, yaitu : (1)

Sarana dan Prasarana; (2) Menu makanan : (3) Peralatan Audio Visual (projector) : (4) Materi ajar kurang implementatif: (5) .tidak adanya standar baku dalam penyusunan laporan: (6) koordinasi antar lembaga agar lebih ditingkatkan: (7) layanan wifi agar lebih ditingkatkan: (8) fasilitas kesehatan : (9) fasilitas di kamar banyak yang rusak: (10) Kebersihan kamar perlu ditingkatkan: (11) layanan saat registrasi agar ditingkatkan lagi (12) layana computer dan printer masih kurang (13) Kegiatan terlalu lama.: (14) layanan penerangan lampu masih kurang,

Dari penjelasan di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa di Kantor BPSDM Provinsi Bali belum terwujudnya pelayanan prima oleh karenanya perlu suatu upaya strategis guna meningkatkan pelayanan. Selain upaya strategis untuk menjawab ke 14 keluhan peserta di atas tentunya juga harus dilakukan adalah pemberian penyadaran kepada para SDM berupa sentuhan *softskill* karena itu merupakan daya ungkit yang memiliki kekuatan dari dalam untuk mendorong para SDM memaksimalkan daya yang dimilikinya sehingga melayani nantinya menjadi kebutuhan setiap pelayan publik. Agar terlebih dahulu diasah *inner willing* dari keterpaksaan melayani menjadi keikhlasan melayani, dari keinginan melayani menjadi kebutuhan melayani. Karenanya perlu dilakukan *re-frame mind set* (pembentukan kembali pola pikir) para pelayan masyarakat (SDM) sehingga daya yang sudah dimilikinya bekerja maksimal. Dengan demikian perlahan namun pasti SDM keluar dari mental bloknnya (*block ego*) yang selama ini dianggap menghambat jalannya pelayanan yang seharusnya dilaksanakan oleh pegawai secara keseluruhan sehingga pada akhirnya nanti terwujud SDM BPSDM Provinsi Bali yang ***SMART: Smile; Moral; Attractive; Responssive dan Truth.***

#### **I. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- 1) Apa strategi yang dilakukan guna mewujudkan pelayan publik yang prima di Kantor BPSDM Provinsi Bali ?
- 2) Bagaimana mengubah perilaku (*mindset*) para SDM agar menjadi seorang pelayan yang SMART: **Smile; Moral; Attractive; Responssive dan Truth.**
- 3) Apa manfaat pelayanan yang prima bagi pelaksanaan kediklatan ?

#### METODE PENELITIAN

Dalam penulisan karya tulis ini menggunakan study pustaka dari beberapa ahli dan beberapa buku serta data sekunder sebagai pendukung.

#### IV. Tinjauan Pustaka

##### a. Definisi Strategi

Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan, dalam pengembangannya konsep mengenai strategi harus terus memiliki perkembangan dan setiap orang mempunyai pendapat atau definisi yang berbeda mengenai strategi. Ada banyak para ahli memberikan definisi tentang strategi diantaranya David (2011:18-19), yang mengatakan bahwa strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. Lalu Tjiptono (2006:3) memberikan pemahaman tentang strategi yaitu berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategia* yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Selanjutnya Rangkuti (2013:183) berpendapat bahwa strategi adalah perencanaan induk yang komprehensif, yang menjelaskan bagaimana perusahaan akan mencapai semua tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian strategi adalah hal hal yang perusahaan ingin lakukan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

(<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2013-1-00190-MN%20Bab2001.pdf>). Jadi dari perspektif para ahli tentang strategi dapat disimpulkan bahwa pengertian dari strategi

adalah sebuah tindakan proses perencanaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan melakukan hal-hal yang bersifat terus menerus sesuai keputusan bersama dan berdasarkan sudut pandang kebutuhan pelanggan.

##### b. Konsep *Mind Set*

Dalam tulisan ini konsep *mind set* disejajarkan dengan pola pikir. Dengan demikian kajian pustaka yang mendasar dalam tulisan ini adalah kajian pustaka baik tentang *minds set* atau tentang pola pikir yang merupakan hasil pemikiran dari beberapa ahli, diantaranya :Alex Sobur, 2003, menjelaskan bahwa berpikir adalah proses mental. Berpikir adalah suatu kegiatan mental yang melibatkan kinerja otak. Didalam berpikir setiap individu menggunakan pola-pola pikir tertentu. Selanjutnya dikatakan bahwa pola pikir adalah pola yang menetap dalam pikiran bawah sadar seseorang.

Selanjutnya Mulyadi (2007:71), menyebut *mind set* sebagai posisi atau pandangan mental seseorang yang mempengaruhi pendekatan orang tersebut dalam menghadapi suatu fenomena. Kemudian menurut Gunawan (2007:14), *mindset* adalah *beliefs that affect somebody's attitude; a set of beliefs orang a way of thinking that determine somebody's behavior and outlook* (kepercayaan-kepercayaan yang mempengaruhi sikap seseorang; sekumpulan kepercayaan atau suatu cara berpikir yang menentukan perilaku dan pandangan, sikap, dan masa depan seseorang). <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penelitian-jen> Ditulis oleh Muchlisin Riadi Rabu, 21 September 2016.

Dari ketiga penjelasan tentang pola pikir maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwasanya pola pikir akan mempengaruhi *behavior* atau perilaku seseorang, yang mana faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi pola pikir seseorang adalah lingkungan, sehingga lingkungan kerja perlu mendapat perhatian mengingat sebagian besar pekerja menghabiskan waktunya di tempat kerja.

### c. Konsep Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia seringkali disamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, dimana dikatakan bahwa ada empat unsur dalam pelayanan publik, (Bharata, 2004) yaitu : 1) Penyedia layanan; 2) Penerima layanan; 3) Jenis layanan; 4) Kepuasan pelanggan.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI 1998 memberi definisi bahwa pelayan publik adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa, dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Departemen Dalam Negeri (2004) memberi batasan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan.

Dengan demikian dapat pula disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk usaha sadar dari penyelenggara negara kepada masyarakat berupa barang dan/ atau jasa guna pemenuhan kebutuhan masyarakat, karena itu merupakan hak dari setiap warga negara karena dijamin oleh undang undang dan kepada pelayan publik wajib untuk melakukannya.

### c. Konsep Pelayanan Prima

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata pelayanan berasal dari asal kata “layan” menjadi me-la-yani (v) yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa apa yang diperlukan oleh seseorang. Kata melayani juga dapat bermakna menyiapkan, mengurus, menerima, menyambut. Sementara “prima” bisa berarti 1) pertama; 2) utama 3) sangat baik sangat baik; Dengan demikian maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan baik itu untuk tujuan menyiapkan, menguusu, menerima, menyambut dan lain sebagainya dengan sangat baik melampaui expectasi dari masyarakat atau melampaui standar yang telah ditetapkan.

## V. Pembahasan

### a. Umum

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jadi pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang

terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik. Menurut Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

1. Kesadaran pegawai

Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik.

2. Adanya aturan

Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.

3. Faktor organisasi

Yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme kerja (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor kemampuan dan keterampilan

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.

5. Faktor sarana pelayanan

Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses aktifitas/kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

<http://theorymanajemenandanorganisasi.blogspot>

[.com/2015/12/pelayanan-publik.html](http://www.jipjournal.com/2015/12/pelayanan-publik.html) diakses tgl 23 Oktober 2019

b. Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
2. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal: 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap

disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan.

#### c. Kualitas Pelayanan Publik

Memahami konsep pelayanan publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya dan untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik. Sementara Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa, untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang terdiri dari: a) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; b) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.; c) Koordinasi, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas; d) Partisipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam

penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat ; e) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; f) Kesenambungan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.. Pelayanan publik yang profesional setidaknya didasarkan pada akuntabilitas, dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, perlunya kejelasan dan kepastian (transparan) mengenai kepastian mengenai persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, maupun jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis dewasa ini menjadikan birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Bermula dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogik dan dari cara-cara yang Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak selamanya berjalan lancar. Menurut Parasuraman dkk (1990:37) bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi

kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Ketidak-tahuan akan apa yang diharapkan oleh pelanggan.
2. Standar kualitas layanan yang salah
3. Gap performansi layanan
4. Etika janji-janji yang tidak sesuai dengan kenyataan.

d . Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi: 1) Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan ; 2) Waktu penyelesaian ditetapkan sejak ditetapkan saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing; 3) Biaya pelayanan atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku; 4) Produk layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu, tempat beribadah, toilet, dan lain-lain. Serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.

e. Kompetensi petugas pemberian pelayanan

Kompetensi petugas memberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

f. Pelayanan Prima

Menurut Lukman (2001:4), pelayanan prima merupakan terjemahan “*excellent service*” yang secara harifiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang baik. Sementara Ruslan (1998:256) menjelaskan bahwa, pelayanan prima adalah kegiatan yang berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggannya, sedangkan konsumen tersebut merasa dirinya diperhatikan dengan baik dan wajar.

Dari penjelasan beberapa para ahli tentang pelayanan prima dapat dimaknai bahwa pelayanan prima adalah suatu pemberian jasa layanan yang menghasilkan kepuasan para pelanggan melebihi ekspektasi dari pelanggan, artinya melebihi dari standar yang dijanjikan. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.

g. Strategi Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima.

Berbagai upaya pun terus dilakukan oleh pemerintah dan aparaturnya dalam peningkatan pelayanan publik itu. Hal ini menjadi strategi atau upaya untuk meningkatkan kualitas manusia Indonesia sepenuhnya dan masyarakat Indonesia seutuhnya. Adapun strategi peningkatan pelayanan publik itu meliputi :

1. Peningkatan kualitas perilaku dan keprofesionalan aparatur pemerintah.

Peningkatan kualitas dan keprofesionalan aparatur pemerintah adalah salah satu strategi

dalam menciptakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Kondisi birokrat yang memiliki kecakapan, ketrampilan, perilaku yang patuh pada hukum dan peraturan yang berlaku, serta penempatan posisi yang sesuai dengan bidangnya, tentunya akan memberikan dampak yang positif kepada terciptanya pelayanan publik berkualitas.

2. Menciptakan kebijakan pelayanan publik yang tidak terlalu prosedural dan berbelit-belit. Langkah selanjutnya sebagai salah satu strategi peningkatan pelayanan publik adalah dengan menciptakan kebijakan-kebijakan yang mendukung terselenggaranya peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat. Kebijakan pemerintah dengan menerbitkan standar pelayanan minimal juga bertujuan untuk memberikan jenis pelayanan beserta transparansi dan akuntabilitasnya kepada masyarakat. Sehingga dengan kebijakan itu, akan menghindarkan perilaku-perilaku menyimpang yang selama ini dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

3. Selain memperhatikan kedua aspek di atas, salah satu sisi lain yang patut diperhatikan oleh pemerintah dalam upaya peningkatan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan public tersebut. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, maka sudah sepatutnya pemerintah menerapkan kemajuan teknologi itu untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan public. Peningkatan fasilitas ini tentunya mencakup fasilitas fisik dan non fisik.

h. Mengubah Perilaku SDM Untuk Berpelayanan Prima.

Dalam mewujudkan suatu pelayanan yang prima dalam suatu organisasi baik di swasta maupun di pemerintahan, selain perangkat perangkat keras yang harus diperhatikan adalah perangkat lunak yang dimiliki oleh setaiap SDM berupa **inner willing** dari setiap orang. Bagaimana kita mampu

mengubah perilaku setiap individu agar menjadikan pelayanan sebagai sebuah kebutuhan. Dorongan dari dalam diri setiap individu akan dapat menjadi daya ungkit yang dasyat. Bagaimana menciptakan daya ungkit ini ? Hal ini tentu dapat dilakukan melalui internalisasi dengan memberikan pemahaman dan pencerahan tentang kewajiban sebagai seorang pelayan publik melalui workshop atau seminar atau diklat atau sejenisnya. Selain itu untuk membiasakan diri atau menghabitiasi diri berperilaku sebagai seorang pelayanan tentu juga dapat dilakukan pengawasan oleh tim yang dibentuk oleh kepala lembaga. Dengan demikian berawal dari keterpaksaan, kemudian akan menjadi kewajiban selanjutnya akan menjadi kebutuhan untuk memberikan pelayanan yang prima.

h. Manfaat dari Pelayanan Prima

Mendapat pelayanan yang terbaik harapan setiap pelanggan. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya adalah upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Adapun manfaat pelayanan prima bagi pelanggan : **kebutuhannya terpenuhi; merasa dihargai, dihormati dan diperlakukan dengan baik; merasa dipercaya sebagai mitra bisnis; merasa menemukan lembaga yang professional.** Jika konsumen sudah merasa cocok seperti itu, maka bisa dipastikan dia akan loyal. Tak akan mau pindah pada penyedia jasa lain saat membutuhkan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari gambaran di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelayanan prima wajib diberikan oleh pelayan publik kepada masyarakat karena itu merupakan hak masyarakat yang dijamin oleh undang undang. Pelayanan publik senantiasa harus mengembangkan dan meningkatkan kompetensinya baik *knowledge, psikomotiric*

(*skill*) maupun *affective (attitude)* guna tercapainya tujuan pelayanan kepada masyarakat. Selain ketiga indikator tersebut tidak kalah pentingnya adalah ketersediaan sarana pendukung mulai dari perangkat keras sampai pada perangkat lunak seperti ketersediaan teknologi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang-Undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- [2] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- [3] Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal
- [4] LAN RI, 2016. Pelayanan Publik. Modul Pelatihan Dasar Kader PNS.
- [5] LAN RI, 2009, Pola Pikir Pegawai Negeri Sipil, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan I dan II
- [6] LAN RI, 2006, Pelayanan Primal, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan I dan II
- [7] Kamus Besar Bahasa Indonesia [http://www.pengertianahli.com/2013/11/pengertian-data-dan-jenis-data.html#\\_](http://www.pengertianahli.com/2013/11/pengertian-data-dan-jenis-data.html#_), diakses tanggal 8 Agustus 2019)
- [8] Suryanto, Bahan Tayang Metode Penelitian Ilmiah, 2015.
- [9] ([https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian\\_kualitatif](https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_kualitatif), diakses tanggal 8 Agustus 2019)
- [10] (<https://www.kompasiana.com>) diakses tgl 15 Agustus 2019
- [11] (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesiscoc/Bab2/2013-1-00190-MN%20Bab2001.pdf>) (diakses tgl 13 Oktober 2019)

HALAMAN SENGAJA DIKOSONGKAN