

PENTINGNYA PELAYANAN PRIMA DI KANTOR

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Profesi Ahli Madya



Oleh :

Eka Budi Rahayu

11411134016

PROGRAM STUDI SEKRETARI DIPLOMA III

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Eka Budi Rahayu

NIM : 11411134016

Program Studi : Sekretari DIII

Judul Tugas Akhir : Pentingnya Pelayanan Prima di Kantor

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil kerja sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi oleh orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, Juli 2014

Yang menyatakan,



(Eka Budi Rahayu)

PENTINGNYA PELAYANAN PRIMA DI KANTOR

TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal.....2014

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Sekretari DIII Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Ketua Program Studi
Sekretari D III

Dosen Pembimbing


Rosidah, M. Si
NIP. 19620422 198903 2 001


Muslikhah Dwihartanti, SIP
NIP. 19780511 200112 2 001

Disahkan Oleh

Ketua Pengelola

Universitas Negeri Yogyakarta

Kampus Wates

Ketua Pengelola,




Bambang Saptono, M.Si.

NIP. 19610723 198803 1 001

TUGAS AKHIR
PENTINGNYA PELAYANAN PRIMA DI KANTOR

Disusun Oleh :
EKA BUDI RAHAYU
11411134016

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Sekretari D III
Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Yogyakarta
pada tanggal Juli 2014 dan dinyatakan telah memenuhi
syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

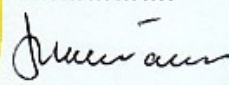
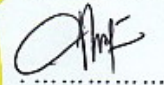
Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

Ketua merangkap anggota Muslikhah Dwihartanti, SIP

Sekretaris merangkap anggota Suranto A.W, M.Pd.,M.Si.



Yogyakarta, Juli 2014

Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates

Ketua Pengelola,



Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP : 19550328 198303 1 002



Bambang Saptono, M.Si.

NIP : 19610723 198803 1 001

MOTTO

- “Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah (nasib) suatu kaum sampai mereka mengubah diri mereka sendiri” (Q.S. Ar-Ra’du : 11)
- “Untuk meraih sebuah kesuksesan, karakter seseorang adalah lebih penting daripada intelegensi” (Gilgerte Beaux)
- “Keberhasilan tidak datang secara tiba – tiba, tapi karena usaha dan kerja keras” (Eka Budi Rahayu)
- “Sukses tampaknya selalu berhubungan dengan tindakan. Orang sukses terus bergerak. Mereka melakukan kesalahan – kesalahan, tapi mereka tak pernah berhenti” (Conrad Hilton)

Halaman Persembahan

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :
Orang Tua tercinta, dan teman – teman tersayang yang selalu memberikan doa,
semangat, dan motivasi.

Almamaterku, Universitas Negeri Yogyakarta.

ABSTRAK
PENTINGNYA PELAYANAN PRIMA DI KANTOR

Oleh :

Eka Budi Rahayu

11411134016

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pentingnya pelaksanaan pelayanan prima di kantor, (2) dampak pelaksanaan pelayanan prima terhadap nama baik kantor, (3) upaya yang dilakukan untuk mencapai pelayanan prima.

Metode pengkajian yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu metode pendekatan deduktif dengan cara pengambilan kesimpulan dari hal – hal yang bersifat khusus. Pemecahan masalah merupakan langkah – langkah yang ditempuh untuk memberikan solusi atau masukan bagi permasalahan yang ada. Untuk pembahasan masalah, dilakukan dengan cara mengumpulkan sumber – sumber bacaan yang relevan berupa teori yang diambil dari buku – buku yang sesuai dan terkait dengan permasalahan.

Hasil pembahasan menjelaskan bahwa : (1) pentingnya pelaksanaan pelayanan prima di kantor antara lain bagi kantor : pelayanan prima yang baik di kantor akan mencerminkan citra yang baik terhadap kantor tersebut, bagi pelanggan atau *customer* : strategi dalam rangka memenangkan persaingan dan memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada pelanggan, bagi karyawan : meningkatkan produktivitas kinerja karyawan. (2) dampak pelaksanaan pelayanan prima terhadap nama baik kantor : menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap kantor tersebut, dapat memberikan citra yang baik pada kantor tersebut, dapat meningkatkan kualitas kinerja para karyawan, dan dapat memotivasi karyawan. (3) upaya yang dilakukan untuk mencapai pelayanan prima antara lain penyusunan standar pelayanan, penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP), pengukuran kinerja pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta adanya pelatihan atau *training (Quality Customer Services)* bagi karyawan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pentingnya Pelayanan Prima Di Kantor”. Selain itu, Tugas Akhir ini juga bertujuan untuk untuk melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Sekretari DIII Universitas Negeri Yogyakarta, untuk memperoleh gelar Ahli Madya

Penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini berjalan dengan lancar karena Penulis mendapatkan dukungan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya diucapkan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, MA., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam penyelesaian studi.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bapak Bambang Saptono, M.Si., Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates.
4. Ibu Rosidah, M.Si., Ketua Program Studi Sekretari D III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Ibu Muslikhah Dwihartanti, SIP., Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Bapak Suranto A.W, M.Pd.M.Si., Dosen Penguji Tugas Akhir.

7. Ayah, ibu dan adik-adikku yang memberikan dukungan baik moril maupun materiil, sehingga dapat diselesaikan tugas akhir ini dengan baik.
8. Teman – teman seperjuangan Prodi Sekretari DIII.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, semangat, dan inspirasi pada Penulis yang tidak dapat dicantumkan satu – persatu

Kritik dan saran diharapkan dapat meningkatkan kualitas dari Tugas Akhir ini, karena tidak ada yang sempurna di dunia kecuali Allah SWT. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi Penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, Juli 2014

Penulis,

Eka Budi Rahayu

11411134016

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Pembatasan Masalah	3
D. Runusan Masalah	4
E. Tujuan Tugas Akhir	4
F. Manfaat Tugas Akhir	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
A. Pengertian Pelayanan Prima.....	5
B. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima	10
C. Prinsip Pelayanan Prima	12
D. Hal – hal yang Berkaitan dengan Pelayanan Prima	15
E. Pelaksanaan Pelayanan Prima.....	17
F. Kantor dan Perkantoran	20

BAB III METODE PENGKAJIAN.....	26
A. Metode Pendekatan	26
B. Metode Pemecahan Masalah.....	26
C. Metode Pembahasan	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	28
A. Pentingnya Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor.....	28
B. Dampak Pelaksanaan Pelayanan Prima terhadap Nama Baik Kantor	43
C. Upaya yang Dilakukan untuk Mencapai Pelayanan Prima	45
BAB V PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima di kantor penting dilakukan. Karena dengan adanya pelayanan yang terbaik yang diberikan akan memberikan citra dan nama baik bagi kantor tersebut.

Pelaksanaan pelayanan prima memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang handal dan siap. Hal ini disebabkan pegawai atau karyawan tersebut yang akan melaksanakan pelayanan prima, terutama ketika berhadapan langsung dengan konsumen atau masyarakat. Oleh karena itu kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) para pegawai yang ada di kantor perlu ditingkatkan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan para pegawai adalah para pegawai diberikan arahan dan *training* mengenai pentingnya pelayanan prima. Karena pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau *customer*.

Kenyataannya yang sering terjadi, organisasi atau kantor belum memperhatikan pelayanan prima. Penulis pernah melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sleman, pada suatu kesempatan Penulis diberi amanah untuk mengantarkan surat ke dinas lain. Penulis menemukan pengalaman bahwa Penulis tidak dilayani dengan baik. Pada saat itu Penulis mengantarkan surat ke Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, akan tetapi Penulis merasa kecewa karena penulis ditinggal ngobrol, waktu pelayanan lama, serta alur yang berbelit – belit. Para pegawai kurang memperhatikan pentingnya pelayanan prima dan juga seringkali mengabaikan tamu yang datang.

Contoh lain dari Gorontalo Post mengenai krisis air di Rumah Sakit Tani dan Nelayan (RSTN) Boalemo. Dimana di RSTN mengalami krisis air, sehingga pasien dan keluarga pasien mengeluh. Jika hal tersebut tidak ditangani atau terus dibiarkan, maka akan merusak citra pelayanan kesehatan di RSTN Boalemo, dan juga dapat mengganggu pelayanan di Rumah Sakit tersebut.

Penulis juga pernah melakukan survey di Puskesmas Kabupaten Sleman pada hari Jumat, 9 Mei 2014. Penulis menemukan beberapa masalah mengenai pelayanan disana. Para pegawai disana kurang memperhatikan para pasien dan tidak cepat dalam melayani. Bahkan Penulis melihat ada beberapa pegawai yang asyik mengobrol dan menggosip untuk waktu yang cukup lama sekitar 30 menit. Padahal pada hari itu pasien yang ingin diperiksa cukup banyak. Hal ini menurut Penulis tidak baik. Karena perbuatan yang mereka lakukan tidak baik dan tidak memberikan pelayanan prima kepada pasien.

Pengalaman – pengalaman tersebut terlihat bahwa pelayanan prima memang belum dilaksanakan. Efek tidak dilaksanakan pelayanan prima adalah pelanggan, *customer*, atau tamu menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan, banyaknya keluhan dari pelanggan, dan dapat menurunkan citra Instansi atau Dinas tersebut. Dari penjelasan diatas pelayanan prima di kantor itu sangatlah penting, mengingat bahwa pelayanan prima sangat mempengaruhi nama baik sebuah Instansi, Dinas, maupun Perusahaan. Ketika para pegawai memberikan pelayanan prima dengan baik kepada pelanggan maupun *customer*, maka akan memberikan citra terhadap terhadap kantor tersebut.

B. Identifikasi Masalah

1. Organisasi atau Kantor belum memperhatikan pelayanan prima.
2. Pelayanan di Instansi lama serta berbelit – belit.
3. Pegawai kurang memperhatikan pelayanan prima.
4. Pegawai mengabaikan tamu yang datang.
5. Efek pelayanan prima yang tidak baik.

C. Pembatasan Masalah

Untuk memperjelas dan membatasi ruang lingkup masalah dalam Tugas Akhir ini, pembatasan masalah adalah “Pentingnya Pelayanan Prima di Kantor”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pentingnya pelaksanaan pelayanan prima di kantor?
2. Bagaimana dampak pelaksanaan pelayanan prima terhadap nama baik kantor?
3. Upaya apa yang dilakukan untuk mencapai pelayanan prima?

E. Tujuan Tugas Akhir

1. Mengetahui pentingnya pelaksanaan pelayanan prima di Kantor.
2. Mengetahui dampak pentingnya pelaksanaan pelayanan prima terhadap nama baik kantor.
3. Mengetahui upaya yang dilakukan untuk mencapai pelayanan prima.

F. Manfaat Tugas Akhir

1. Secara teoritik dapat memberikan sumbangan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan terutama pentingnya pelaksanaan pelayanan prima di Kantor.
2. Secara praktis dapat memberikan gambaran dalam memecahkan masalah yang dihadapi dalam pentingnya pelaksanaan pelayanan prima di Kantor.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan Prima

Berbicara mengenai pelayanan dan pelayanan prima ada beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli. Untuk lebih memahami pengertian pelayanan prima secara luas, maka dibawah ini akan dijelaskan beberapa definisi pelayanan dan pelayanan prima.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan yang diperlukan seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain” (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer* yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Normann (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat tidak diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.

3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan oleh Daviddow dan Uttal (Sutopo dan Suryanto, 2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh pemberi layanan dengan harapan yang diberi layanan menjadi puas dan tidak kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Menpan, 2003:2, Pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Agenda perilaku pelayanan sektor publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah :

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
3. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar.

Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standard dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.

4. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

Sejalan dengan hal itu pelayanan prima juga diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. “*Excellent Service in the Civil Service refers to service discharged by a civil servant that exceeds the requirements of normal responsibilities for the post in terms of quality or output. The service is exemplary and motivates other civil servants to discharge their duties diligently and competently*”. (<http://www.mampu.gov.my>,1993 diakses tanggal 9 Mei 2014, 13.00).

Pelayanan umum dapat diartikan memproses pelayanan kepada masyarakat atau *customer*, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan – persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi. Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dalam setiap pekerjaan.

Sutopo dan Adi Suryanto (2003:10) mendefinisikan pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent Service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila

instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Suyetty. dan Gita Kurniawan (2005:49) pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.

Dalam teori pelayanan publik , pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM). SPM adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara Negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (<http://unila.ac.id/~fisip-admneg/mamboo->, 2007 diakses tanggal 9 Mei 2014,13.10).

Dalam rancangan Undang – Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007:7) standar pelayanan ini setidaknya berisi tentang dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan jaminan pelayanan.

Menurut *Vincent Gespersz* (Sutopo dan Adi Suryanto, 1997:21) menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
2. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan.
3. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
4. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
5. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
6. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk atau panduan lainnya.
7. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lain – lain.

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah pemberian pelayanan barang atau jasa dengan baik kepada konsumen atau pelanggan. Pelayanan prima biasanya berhubungan dengan bisnis jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap

pelanggan sehingga pelanggan merasa diperhatikan dengan baik dan benar. Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal memiliki visi jauh ke depan, dan dapat mengembangkan strategi serta kiat pelayanan yang memiliki keunggulan.

Jadi dalam pelayanan prima terdapat dua unsur yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua unsur tersebut perlu diperhatikan oleh pegawai. Konsep pelayanan prima perlu diterapkan pada berbagai kegiatan, seperti organisasi, instansi pemerintah, atau perusahaan bisnis. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah suatu bentuk pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

B. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Menurut Sutopo dan Adi Suryanto (2003:14) tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dilaksanakan dari 2 sektor, yaitu :

1. Sektor Publik

Pada sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”.

2. Sektor Bisnis

Pada sektor bisnis atau swasta pelayanan bertujuan atau berorientasi pada *profite* atau keuntungan.

Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan sehingga akan menumbuhkan kepercayaan publik atau masyarakat kepada pemerintahnya. Adapun kepercayaan adalah awal atau modal dari kolaborasi dan partisipasi masyarakat dalam program – program pembangunan.

Menurut Suyetty dan Gita Kurniawan (2005:50) tujuan dari pelayanan prima adalah untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan, dan untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya.

Menurut Komar (2008:16) pelayanan prima bermanfaat meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Baik pelayan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan mengenai mengapa, kapan, dengan siapa, dimana, dan bagaimana pelayanan harus dilakukan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan prima adalah agar setiap pegawai dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada *customer* atau pelanggan agar *customer* merasa diperhatikan dan merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan. Dan Manfaat dari pelayanan prima adalah meningkatkan kualitas kinerja karyawan atau pegawai memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan atau *customer*.

C. Prinsip Pelayanan Prima

Perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat sebenarnya sudah diatur dalam beberapa pedoman, antara lain adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 yang mengetengahkan sendi – sendi pelayanan seperti berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian. Adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur atau tata cara pelayanan umum.
 - b. Persyaratan – persyaratan umum, baik teknis maupun *administrative*.
 - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 - d. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
 - f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima layanan umum berdasarkan bukti – bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga ke penyelesaiannya.
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

4. Keterbukaan, dalam arti prosedur atau tata cara , persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif dan hal – hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisien, dalam arti sebagai berikut :
 - a. Persyaratan pelayanan umum dibatasi pada hal – hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
 - b. Dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama, dalam hal proses pelayanannya, kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan umum atau tidak memuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran dan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, serta ketentuan undang – undang yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Menurut Komar (2008:22) prinsip pelayanan prima berdasarkan A3 adalah sebagai berikut :

1. *Attitude* (sikap)

Attitude adalah sikap (kepribadian) seseorang yang berkaitan dengan sifat yang dimiliki orang tersebut. Pelayanan prima berdasarkan *attitude* antara lain dilakukan dengan penampilan serasi, melayani pelanggan dengan pikiran positif, dan menghargai pelanggan.

2. *Attention* (perhatian)

Attention adalah memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan atau *customer*. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan dalam memberikan perhatian adalah mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, dan mengamati perilaku pelanggan.

3. *Action* (tindakan)

Action adalah bertindak dalam memenuhi keinginan pelanggan atau *customer*. Tindakan yang dapat dilakukan adalah memberikan pelayanan yang terbaik dan tidak menunda – nunda pekerjaan.

Dari beberapa prinsip tersebut dapat disimpulkan bahwa prinsip dari pelayanan prima adalah memberikan sikap yang terbaik, memberi perhatian yang tulus, dan melakukan tindakan yang terbaik. Dengan adanya tindakan tersebut, maka akan memberi citra yang baik kepada perusahaan atau instansi dan juga dapat memberikan citra yang baik.

D. Hal – hal yang Berkaitan dengan Pelayanan Prima

Hal – hal yang perlu diperhatikan dengan konsep pelayanan prima yaitu :

1. Apabila dikaitkan dengan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka pelayanan prima adalah pelayanan terbaik kepada masyarakat.
2. Pelayanan prima didasarkan pada standar pelayanan prima terbaik.
3. Untuk Instansi yang sudah mempunyai standar pelayanan prima, maka pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar.
4. Apabila pelayanan selama ini sudah memenuhi standar, maka pelayanan prima berarti adanya terobosan baru, yaitu pelayanan yang melebihi standarnya.
5. Untuk Instansi yang belum mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari Instansi yang bersangkutan. Usaha selanjutnya adalah menyusun standar pelayanan prima.

(<http://pendidikanrakyatku.blogspot.com/p/pelayanan-prima.html> diakses pada tanggal 9 Mei 2014, 13.15)

Selain itu ada 6 cara yang bisa dilakukan untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan atau *customer*, yaitu :

1. Pelatihan Pelayanan Prima

Buat pelatihan kepada pelanggan terutama bagi *customer service* supaya dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien.

Customer service perlu memiliki pengetahuan (*knowledge*) yang luas sehingga mampu memberikan pelayanan prima. Kemampuan komunikasi handal juga krusial dalam memahami apa yang pelanggan atau *customer* inginkan dan dalam berbicara dengan mereka.

2. Pusatkan perhatian kepada pelanggan atau *customer*

Perhatikan nada bicara, jadilah percaya diri tapi tidak dengan emosi jika ada tamu atau pelanggan yang *complain*. Dengarkan keinginan mereka dengan seksama dan catat segala kebutuhan dengan kemampuan komunikasi yang prima. Dalam melayani, tempatkan tamu atau pelanggan di urutan pertama layaknya orang terdekat, seperti rekan kerja atau Pimpinan di Kantor.

3. Memberikan pelayanan yang efisien

Lakukan pada saat itu juga, jangan biarkan tamu atau pelanggan menunggu karena mereka ingin permasalahannya segera diselesaikan. Tamu atau pelanggan akan puas dan percaya bahwa kantor atau instansi tersebut kredibel dan bertanggung jawab terkait keluhan, kesah, saran, dan kritik mereka.

4. Pendekatan Personal

Ingatlah nama tamu atau pelanggan yang datang meski jumlahnya banyak karena cara pendekatan personal seperti ini dapat menjaring pelanggan loyal. Selain itu, berikan ucapan selamat dimomen tertentu sebagai bentuk pelayanan prima dari Anda.

5. Membina hubungan baik dengan tamu atau pelanggan

Tunjukkan simpati, berbicara dengan penuh perasaan, dan berikan solusi untuk menunjukkan paham dengan keinginan mereka. Mintalah *feedback* dari mereka dalam bentuk survey kepuasan layanan agar bisa memperbaiki dan mengevaluasi jika terdapat kekurangan dalam memberikan layanan.

6. Mengalihkan pelayanan ke pihak lain

Apabila tamu atau pelanggan meminta layanan di luar keahlian, maka alihkan pelayanan tersebut pada pihak lain yang memiliki kemampuan. Dengan pengalihan tersebut akan terlihat bahwa perusahaan atau instansi telah bekerja dengan profesional. Hubungi pihak lain mengenai permintaan tamu atau pelanggan dan berikan nomor kontak kepada mereka agar dapat mudah berkomunikasi.

(<http://www.makeallhappen.com/business-tips/cara-pelayanan-prima.html> diakses pada tanggal 9 Mei 2014, 13.20)

E. Pelaksanaan Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Menurut Komar (2008:28) cara melayani pelanggan, tamu, maupun *customer* adalah sebagai berikut :

1. Berpenampilan yang rapi dan serasi

Dalam memberikan pelayanan prima, sebagai seorang *customer service*, SPG, atau resepsionis, seseorang memerlukan beberapa

persyaratan, seperti wajah harus menawan, badan harus tegap, tidak cacat, memiliki tutur bahasa menarik, *familiar* dalam perilaku, penampilan penuh rasa percaya diri, dan berbusana yang menarik.

2. Melayani dengan tepat waktu dan tidak mengabaikan

Dalam mengutamakan kualitas pelayanan prima, petugas pelayanan harus tepat waktu dan tidak mengabaikan tamu maupun pelanggan.

3. Memiliki pengetahuan yang luas

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Dalam hal ini petugas harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatannya. Selain itu, memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

4. Bersikap sopan dan ramah

Masyarakat pengguna jasa pelayanan umumnya memiliki tingkat status ekonomi dan sosial yang berbeda. Hal ini tentu mempengaruhi karakter mereka. Untuk itu, petugas pelayanan dituntut memiliki keramahan dalam melayani pelanggan atau tamu. Petugas pelayanan harus dapat bersikap sabar, tidak egois, dan sopan santun kepada mereka.

5. Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanan prima oleh pengguna jasa dapat dipergunakan dalam berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran.

Menurut Atep Adya Barata (2003:266) cara melayani pelanggan atau *customer* dengan baik diantaranya :

1. Mempersiapkan diri untuk mempunyai pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bidang pekerjaan yang dihadapi agar mampu melayani pelanggan.
2. Menunjukkan diri sebagai pribadi yang terbuka, ramah, dan sopan.
3. Mengupayakan untuk mampu menyesuaikan diri dengan kebiasaan atau keinginan pelanggan atau *customer* sampai batas – batas tertentu yang dianggap logis dan legal.
4. Mengupayakan untuk mengetahui nama pelanggan, agar dapat menyapa pelanggan dengan namanya sehingga mudah untuk membina keakraban dengan pelanggan.
5. Menunjukkan sikap sabar dalam menghadapi berbagai tipe dan karakter pelanggan.
6. Memfasilitasi untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan sebaik – baiknya, dan menyatakan terus terang apabila tidak mampu mewujudkan keinginannya.
7. Menampung semua saran dan kritik dari pelanggan sebagai masukan yang konstruktif. Sampaikan terima kasih kepada pelanggan. Sekalipun saran dan kritik itu disampaikan pelanggan dalam kemarahan.

8. Mengupayakan untuk menghindari konflik dengan pelanggan, sampaikan kata maaf kepada pelanggan yang sedang kecewa atau marah.
9. Mengupayakan untuk memberikan tanggapan atau jawaban yang jujur kepada pelanggan, sesuai dengan pengetahuan pemberi layanan.

F. Kantor dan Perkantoran

1. Pengertian Kantor

Secara etimologis kantor berasal dari Belanda "*kantoor*", yang maknanya ruang tempat bekerja atau tempat kedudukan pimpinan. Dalam bahasa Inggris "*office*" yang memiliki makna yaitu tempat memberikan pelayanan (*service*), posisi, atau ruang tempat kerja (<http://mukhtar17luthfy.wordpress.com/2012/08/13/pengertian-kantor/> diakses pada tanggal 9 Mei 2014).

Menurut J.C Denyer dalam Moekijat (2002:16), Kantor adalah setiap tempat , dimana biasanya pekerjaan kantor dilakukan khususnya kegiatan tulis menulis. Kantor adalah tempat untuk bekerja seseorang dengan menggunakan peralatan seperti mesin tulis, mesin hitung, pensil, pena, dan alat – alat tulis lain serta perlengkapan kerja seperti meja dan kursi (Moenir A.S 2011:13). Sedangkan menurut Prajudi Atmosudirdjo (2002:17) kantor adalah unit organisasi yang terdiri atas tempat, *staff* dan ketatausahaan guna membantu pimpinan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kantor adalah balai (gedung, rumah, ruang) tempat mengurus

suatu pekerjaan atau yang disebut tempat bekerja. Dari beberapa penjelasan mengenai kantor dapat disimpulkan bahwa kantor dalam arti dinamis adalah tempat diselenggarakannya kegiatan tata usaha (TU) dimana terdapat ketergantungan sistem antara orang, teknologi, dan prosedur untuk menangani data dan informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan, sampai menyalurkannya.

Sedangkan pengertian perkantoran menurut beberapa ahli diantaranya, Evert M Rogers dalam Suranto (2005:28) menjelaskan bahwa perkantoran adalah suatu sistem yang terdiri dari sumberdaya manusia (SDM) yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama melalui suatu sistem pembagian tugas. Menurut Bernard Reosenblatt dalam Suranto (2005:28) perkantoran adalah suatu sarana untuk mengkoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia berdasarkan tugas dan kewenangan untuk mencapai tujuan

Sedangkan menurut Suranto AW (2005:29) perkantoran adalah sebagai sebuah sistem kerjasama yang secara sadar dimaksudkan untuk mencapai tujuan. Dari beberapa penjelasan mengenai perkantoran dapat disimpulkan bahwa perkantoran adalah suatu sarana yang didalamnya terdapat beberapa orang yang saling berkomunikasi, bekerjasama dalam pembagian tugas untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Pekerjaan di Kantor

Berbicara mengenai pekerjaan kantor ada beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli yaitu :

1. George R. Terry, pekerjaan kantor meliputi penyampaian keterangan lisan dan pembuatan warkat – warkat tertulis dan laporan sebagai cara untuk meringkaskan banyak hal dengan cepat, guna menyediakan suatu landasan fakta bagi tindakan pengawasan pimpinan.
2. Willian Leffingwell dan dan Edwin Robinson, pekerjaan kantor berkenaan dengan warkat – warkat dan pemeliharaannya untuk digunakan mencari keterangan dikemudian hari.
3. Geoffery Mills dan Oliver Standingford, pekerjaan kantor menekankan pada fungsi kantor, yaitu menyediakan suatu pelayanan mengenai komunikasi dan warkat, antara lain menerima, mencatat, mengolah, memberikan keterangan dan melindungi harta kekayaan. (anjanifitriana.blogspot.com diakses pada tanggal 9 Mei 2014).

Menurut Charles dalam The Liang Gie (2000:5) menyebutkan bahwa kegiatan pokok di kantor diantaranya :

1. Menghimpun

Kegiatan mencari dan mendapatkan berbagai keterangan yang diperlukan suatu organisasi sehingga organisasi tersebut dapat dengan mudah gambaran tindakan dari informasi yang telah terhimpun.

2. Mencatat

Keterangan atau informasi yang telah dihimpun, kemudian dicatat dan disusun kembali dalam bentuk tulisan sehingga menjadi informasi yang mudah dibaca, disimpan, dan dikirim kembali.

3. Mengelola

Menyajikan kembali informasi sehingga lebih berguna.

4. Menggandakan

Keterangan atau informasi yang telah dihimpun dicatat dan diolah kemudian digandakan sesuai dengan kebutuhan.

5. Mengirim

Kegiatan ini dilakukan untuk menyampaikan informasi yang telah digandakan kepada pihak yang memerlukan dengan menggunakan berbagai saluran informasi, seperti edaran, surat elektronik, dan lain sebagainya.

6. Menyimpan

Kegiatan ini dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman informasi yang telah diolah dan menyusun dengan berbagai cara dan alat tertentu.

Menurut William dan Edwin Robinson dalam Moekijat (2002:12) menyebutkan pekerjaan kantor adalah sebagai berikut :

1. Menerima, mengirim, dan mengangkut pesanan – pesanan dengan kapal.

2. Surat menyurat, mendikte, menetik.
3. Menyimpan warkat.
4. Mengurus, membagi, dan mengirimkan surat – surat pos.
5. Menelepon, menerima tamu, dan pekerjaan pesuruh.

Moekijat (2002:18) menjelaskan bahwa pekerjaan kantor yaitu menulis, menggandakan wawancara yang mengandung warkat, menghitung dan menggolongkan serta menyimpan warkat. Sementara The Liang Gie (2000:16) menyatakan bahwa pekerjaan kantor sebagai tugas pelayanan yang berwujud 6 pola perbuatan yaitu :

1. Menghimpun

Menghimpun adalah kegiatan mencari keterangan yang sudah ada atau berserakan dimana – mana sehingga siap untuk dipergunakan sebelumnya.

2. Mencatat

Mencatat adalah kegiatan membubuhkan dengan peralatan tulis keterangan – keterangan dengan maksud menyajikannya dalam bentuk berguna.

3. Mengolah

Mengolah adalah kegiatan mengerjakan keterangan – keterangan dengan maksud menyajikannya dalam bentuk berguna.

4. Mengganda

Mengganda adalah kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.

5. Mengirim

Mengirim adalah kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain.

6. Menyimpan

Menyimpan adalah kegiatan menaruh berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pekerjaan kantor adalah pekerjaan penunjang tugas utama atau tugas pokok yang berkaitan dengan pekerjaan di bidang tulis menulis, catat mencatat yang berhubungan dengan pekerjaan kertas maupun pelayanan.

BAB III

METODE PENGAJIAN

A. Metode Pendekatan

Pada penulisan Tugas Akhir ini, pembahasan permasalahan dilakukan dengan pendekatan deduktif. Yaitu pengambilan kesimpulan dari hal – hal yang bersifat umum ke hal – hal yang bersifat khusus. Penulisan ini didukung dengan berbagai informasi yang berhubungan dengan permasalahan dari berbagai buku yang digunakan untuk membahas permasalahan yang terjadi.

B. Metode Pemecahan Masalah

Cara pemecahan masalah merupakan langkah – langkah yang diambil atau ditempuh untuk memberikan solusi atau masukan bagi permasalahan yang ada, sehingga permasalahan tersebut dapat terselesaikan dengan baik. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, Penulis menggunakan beberapa langkah yang harus ditempuh dalam melakukan pemecahan masalah, yaitu :

1. Mengumpulkan kajian pustaka dari berbagai buku dan internet yang sesuai dengan permasalahan.
2. Mempelajari dan mengkaji kajian pustaka, dengan demikian dapat diketahui permasalahan yang akan dibahas.
3. Menarik kesimpulan permasalahan yang akan dibahas.

C. Metode Pembahasan

Metode pembahasan dilakukan dengan cara mengumpulkan sumber – sumber bacaan yang relevan berupa teori yang diambil dari buku – buku yang sesuai dan terkait dengan permasalahan, kemudian membahas permasalahan apa yang akan dibahas.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Pentingnya Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor

Penerapan konsep – konsep pelayanan prima pada awalnya timbul dari keterampilan dan kreativitas para pelaku bisnis, kemudian diikuti oleh instansi – instansi pemerintah. Dan dewasa ini budaya pelayanan prima tidak lagi hanya milik para pelaku bisnis, akan tetapi sudah menjadi milik semua orang. Sebagian besar keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan prima berdasarkan pada kemampuan memilih konsep pendekatan, yakni menerapkan pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan).

Dari konsep A3 yang telah diuraikan diatas, Penulis mendeskripsikan masing – masing pengertian sebagai berikut :

1. *Attitude* (sikap)

Attitude adalah sikap (kepribadian) seseorang yang berkaitan dengan sifat yang dimiliki orang tersebut. Pelayanan prima berdasarkan *attitude* antara lain dilakukan dengan penampilan serasi, melayani pelanggan dengan pikiran positif, dan menghargai pelanggan. Seorang petugas pemberi layanan seharusnya memiliki *attitude* (sikap) yang baik. Misalnya memberi kenyamanan dan bersikap ramah kepada pelanggan atau *customer* pada saat memberi layanan. Selain itu seorang petugas pemberi layanan juga harus menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) agar tercipta

suasana yang baik antara petugas pemberi layanan dengan pelanggan atau *customer*.

2. *Attention* (perhatian)

Attention adalah memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan atau *customer*. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan dalam memberikan *attention* (perhatian) antara lain mendengarkan segala kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta perilaku pelanggan. Tujuan memberikan *attention* (perhatian) kepada pelanggan adalah agar pelanggan merasa diperhatikan oleh petugas pemberi layanan. Petugas pemberi layanan seharusnya memberikan perhatian kepada pelanggan atau *customer* untuk membantu, memberi arahan pada saat pelanggan mengalami kesulitan.

3. *Action* (tindakan)

Action adalah bertindak dalam memenuhi keinginan pelanggan atau *customer*. Tindakan yang dapat dilakukan adalah memberikan pelayanan yang terbaik dan tidak menunda – nunda pekerjaan. Seorang petugas layanan seharusnya memberikan pelayanan yang baik yang sesuai dengan kode etik dan aturan yang ada pada kantor tersebut.

Pentingnya pelayanan prima di kantor dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1. Bagi kantor

Pelayan prima yang baik dalam sebuah kantor mencerminkan citra yang baik kantor tersebut. Sebuah kantor akan dinilai oleh masyarakat dari

sudut pandang pelayanannya. Pelayanan yang baik tentunya akan menarik minat pelanggan atau *customer*.

2. Bagi pelanggan atau *customer*

Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan atau *customer* merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan, akan tetapi tidak cukup hanya dengan memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan atau *customer* kepada kantor tersebut.

3. Bagi karyawan

Pelayanan prima memiliki peranan penting bagi karyawan. Dengan adanya pelayanan prima akan meningkatkan produktivitas kinerja karyawan. Selain itu pelayanan prima menjadi tolak ukur bagi karyawan untuk mengetahui sejauh mana profesionalitas karyawan tersebut.

Adapun proses pelaksanaan pelayanan prima di kantor adalah sebagai berikut

1. Berpenampilan rapi dan serasi

Berpenampilan rapi dan serasi dapat dilihat dari cara berhias dan berbusana. Berpenampilan rapi dan serasi dalam melayani pelanggan atau *customer* meliputi beberapa hal sebagai berikut :

a. Berhias

Berhias merupakan suatu keharusan bagi pemberi layanan. Dengan berhias yang rapi dan menarik, maka akan menunjukkan penampilan yang rapi dan serasi.

Untuk itu pemberi layanan yang ingin tampil serasi perlu memperhatikan hal – hal sebagai berikut :

1) Laki – laki

a) Rambut dipotong rapi dan tidak menutupi telinga.

Seorang petugas pemberi layanan akan terlihat lebih rapi dan menarik ketika rambut dipotong rapi dan tidak menutupi telinga. Karena dengan rambut dipotong rapi akan memberikan kesan yang baik kepada pelanggan atau *customer* ketika sedang memberi layanan.

b) Kuku tidak panjang dan tidak hitam.

Kerapian karyawan dinilai tidak hanya dilihat dari penampilan, akan tetapi dilihat dari kebersihannya, salah satunya adalah kebersihan kuku. Seorang petugas layanan harus selalu menjaga kebersihan dan kerapian kuku. Kuku dipotong secara rutin dan harus selalu dijaga kebersihannya.

c) Tidak merokok ketika melayani pelanggan atau *customer*.

Tidak semua pelanggan atau *customer* menyukai asap rokok, sehingga ketika sedang melayani pelanggan atau *customer* seorang karyawan sebaiknya menjaga kenyamanan pelanggan atau *customer*. Selain itu asap rokok juga tidak baik untuk kesehatan dan kurang sopan apabila merokok ketika sedang melayani.

d) Badan tegap dan selalu bersih dan wangi.

Seorang karyawan ketika sedang melayani pelanggan atau *customer* sebaiknya posisi badan harus tegap. Karena dengan posisi badan yang tegap menandakan kesiapan, bentuk kehormatan, dan keseriusan petugas layanan.

2) Perempuan

a) Rambut dipotong rapi, diikat atau disanggul bagi yang panjang.

Rambut adalah mahkota bagi seorang perempuan. Untuk itu agar terlihat rapi dan indah selama melayani pelanggan atau *customer*, seorang petugas pemberi layanan hendaknya rambut yang panjang diikat atau disanggul.

b) Mengenakan jilbab yang rapi (bagi yang memakai jilbab).

Bagi petugas pemberi layanan yang mengenakan jilbab, maka petugas layanan seharusnya mengenakan jilbab yang rapi. Dengan menggunakan jilbab yang rapi, seorang petugas layanan akan terlihat lebih berwibawa dan pelanggan atau *customer* akan lebih menghormati.

c) Tidak berlebihan dalam menggunakan perhiasan.

Ketika sedang melayani pelanggan sebaiknya seorang petugas layanan menggunakan perhiasan yang sewajarnya saja. Karena jika menggunakan perhiasan yang berlebihan, maka akan dipandang negatif oleh pelanggan atau *customer*.

d) Menggunakan make up yang natural.

Dalam berhias ada baiknya seorang karyawan memoles wajah secara alami. Karena dengan memoles wajah secara alami atau natural, maka seorang petugas pemberi layanan akan terlihat lebih indah dipandang.

e) Memakai parfum sewajarnya.

Ketika sedang melayani pelanggan atau *customer*, seorang petugas layanan harus selalu menjaga penampilan dan terlihat lebih segar di depan pelanggan atau *customer*. Untuk itu petugas layanan sebaiknya memakai parfum yang sewajarnya.

b. Berbusana

Cara berbusana yang baik merupakan ciri khusus yang menunjukkan kepribadian dan kewibawaan. Berbusana yang baik berarti memperhatikan penampilan diri (*personal appearance*) secara keseluruhan mulai dari berhias rambut, wajah, badan, dan lain sebagainya.

Berbusana yang serasi apabila memenuhi persyaratan – persyaratan sebagai berikut :

1) Model, corak, dan warna pakaian yang dikenakan sesuai

Seorang petugas pemberi layanan harus dapat menyesuaikan model, corak, dan warna pakaian. Karena akan terlihat lebih rapi dan pelanggan atau *customer* akan merasa nyaman ketika sedang dilayani.

2) Memilih busana sesuai dengan waktu pemakaian.

Seorang petugas pemberi layanan sebaiknya memilih busana yang sesuai dengan waktu pemakaian. Karena dengan menyesuaikan busana dengan waktu pemakaian, maka akan terlihat lebih serasi.

3) Berbusana sesuai dengan tempat dan keadaan cuaca.

Tidak semua busana sesuai dengan tempat dan keadaan cuaca. Untuk itu seorang petugas pemberi layanan harus pandai untuk mengkombinasikan busana yang dipakai ketika sedang melayani pelanggan atau *customer*.

4) Kombinasi pakaian secara keseluruhan sesuai dengan model, warna, corak, dan lain – lain.

Ketika sedang melayani pelanggan atau *customer*, seorang petugas layanan seharusnya dapat mengkombinasikan pakaian secara keseluruhan. Karena hal ini akan terlihat lebih serasi dan lebih menarik.

2. Melayani pelanggan atau *customer* dengan berpikiran positif

Berpikir positif adalah berpikir secara sehat, logis, dan masuk akal (rasional). Demikian dengan melayani pelanggan atau *customer*, petugas pemberi layanan harus berpikir positif dalam menghadapi persoalan, Artinya persoalan apapun harus dihadapi dan dipecahkan dengan menggunakan akal sehat. Dengan menggunakan pikiran yang positif (*positive thinking*), segala permasalahan akan dapat diatasi dan dipecahkan secara baik dan bijaksana. Berpikir positif juga dapat meyakinkan

pelanggan atau *customer* bahwa para petugas pemberi layanan mampu memberikan jawaban, tanggapan, dan solusi atas permasalahan yang sedang dihadapi oleh mereka. Selain itu hubungan persahabatan dan kerja sama antara tenaga pelayanan dan pelanggan atau *customer* akan terbina dengan baik. Demikian sebaliknya, konflik antara tenaga pelayanan dan pelanggan atau *customer* akan terjadi apabila masing – masing pihak selalu ingin menang sendiri, merasa benar sendiri, atau merasa paling berkuasa, sehingga merusak hubungan kemitraan.

3. Melayani dengan tepat waktu dan tidak mengabaikan

Dalam melayani pelanggan atau *customer* harus mengutamakan kualitas pelayanan prima. Salah satu kualitas pelayanan prima adalah ketepatan waktu. Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Artinya apabila ada pelanggan atau *customer* yang datang, maka harus segera dilayani dan tidak menunda – nunda apalagi sampai mengabaikan dan dapat menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

4. Memiliki pengetahuan yang luas

Petugas pelayanan harus memiliki pengetahuan yang luas, artinya harus memiliki pengetahuan yang memadai mengenai pelayanan prima kepada pelanggan atau *customer*. Pemberi layanan harus memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas agar dapat melayani pelanggan dengan baik. Dan dapat menyelesaikan segala bentuk permasalahan dan kesulitan pada saat melayani pelanggan atau *customer*. Selain itu juga harus memiliki keahlian

(*skill*) sesuai dengan tingkat pendidikan tertentu dan memiliki pengalaman yang luas di bidangnya masing – masing.

5. Bersikap sopan dan ramah

Sikap sopan santun dan ramah disertai tutur kata yang baik adalah wujud penghormatan untuk menghargai pelanggan atau *customer*. Jangan lupa untuk memberikan senyum karena senyum adalah bagian dari keramahan yang harus diekspresikan kepada semua pelanggan atau *customer*. Selain itu pemberi layanan harus memiliki sikap menghargai. Sikap menghargai kepada pelanggan atau *customer* adalah salah satu sikap yang harus ditonjolkan untuk keberhasilan membina hubungan baik dengan para pelanggan atau *customer*, agar mereka menjadi senang dan puas dengan layanan yang diberikan.

6. Kejujuran dan kepercayaan

Dari aspek kejujuran pemberi layanan dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercaya dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas.

Didepan sudah dijelaskan tentang proses pelaksanaan pelayanan prima, selain itu beberapa hal yang harus diperhatikan mengenai cara melayani pelanggan.

Berikut ini terdapat beberapa cara melayani pelanggan atau *customer* dengan baik, diantaranya :

1. Mempersiapkan diri untuk mempunyai pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bidang pekerjaan yang dihadapi agar mampu melayani pelanggan.

Dengan membekali diri untuk melayani pelanggan dengan baik, maka masalah apapun dapat diatasi. Petugas pemberi layanan akan berupaya untuk dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat. Dengan demikian, para pelanggan atau *customer* merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Menunjukkan diri sebagai pribadi yang terbuka, ramah, dan sopan.

Seorang petugas pemberi layanan seharusnya menunjukkan diri sebagai pribadi yang ramah. Misalnya dengan selalu membudayakan 3S (senyum, sapa, dan salam). Adapun cara – cara untuk menunjukkan pribadi yang terbuka, ramah, dan sopan adalah sebagai berikut :

- a. Menyapa pelanggan atau *customer* dengan tersenyum.
- b. Mempersilakan pelanggan atau *customer* untuk duduk.
- c. Bertanya, mendengarkan, dan mencatat semua kebutuhan pelanggan atau *customer* secara baik.
- d. Melayani pelanggan atau *customer* dengan sungguh – sungguh.

3. Mengupayakan untuk mampu menyesuaikan diri dengan kebiasaan atau keinginan pelanggan atau *customer* sampai batas – batas tertentu yang dianggap logis dan legal.

Ketika sedang melayani pelanggan atau *customer*, petugas pemberi layanan harus mampu untuk menyesuaikan diri dengan kebiasaan atau keinginan pelanggan atau *customer*. Petugas layanan harus mengetahui akan keinginan pelanggan dan harus berupaya untuk melayani pelanggan dengan semaksimal mungkin.

4. Mengupayakan untuk mengetahui nama pelanggan agar dapat menyapa pelanggan dengan namanya sehingga mudah untuk membina keakraban dengan pelanggan.

Ketika sedang melayani pelanggan atau *customer*, petugas pemberi layanan semestinya harus mengupayakan untuk mengetahui nama – nama pelanggan. Karena dengan mengingat nama pelanggan, maka akan membina keakraban antara petugas layanan dengan pelanggan atau *customer*. Selain itu juga merupakan perasaan hormat dan saling menghargai kepada pelanggan atau *customer*.

5. Menunjukkan sikap sabar dalam menghadapi berbagai tipe dan karakter pelanggan.

Menunjukkan sikap sabar dalam menghadapi berbagai tipe dan karakter pelanggan merupakan strategi yang baik untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan atau *customer*. Dengan bersikap sabar, maka akan tercipta keakraban dan keharmonisan antara pelanggan atau

customer dengan kantor tersebut. Dibawah ini adalah beberapa cara yang dapat dilakukan, yaitu :

- a. Cara menghadapi pelanggan yang pendiam, yaitu :
 - 1.) Menyambut pelanggan dengan mengucapkan salam terlebih dahulu ketika pelanggan atau *customer* datang.
 - 2.) Bersikap ramah dan penuh perhatian.
 - 3.) Mengucapkan terima kasih atas ketersediaan pelanggan untuk menunggu.
 - 4.) Meminta maaf atas ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan pelanggan dalam pelayanan.
- b. Cara menghadapi pelanggan yang tidak sabar, yaitu :
 - 1.) Mengenali pelanggan yang tidak sabar melalui sikapnya, kemudian meminta maaf atas tertundanya pelayanan.
 - 2.) Menyampaikan kesanggupan untuk melayani pelanggan dengan secepatnya.
 - 3.) Mengatasi situasi secara cepat dan efisien serta berupaya untuk menenangkan pelanggan.
 - 4.) Mengucapkan terima kasih atas ketersediaan pelanggan untuk menunggu.
 - 5.) Meminta maaf atas ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan pelanggan dalam pelayanan.

- c. Cara menghadapi pelanggan yang suka mendebat, yaitu :
- 1.) Tidak menunjukkan sikap dan reaksi negatif bahwa pelanggan berada pada pihak yang salah, sebab hal itu akan menimbulkan masalah yang berkepanjangan.
 - 2.) Bersikap tenang dan tidak gugup.
 - 3.) Membatasi percakapan pada masalah yang sedang dihadapi, tidak menyimpang dari pokok pembicaraan.
 - 4.) Mengemukakan argument yang logis, agar pelanggan dapat menghargai petugas pemberi layanan.
 - 5.) Mencari kelemahan dari argument pelanggan dan menunjukkan kekeliruannya agar pelanggan tenang.
- d. Cara menghadapi pelanggan yang banyak permintaan, yaitu :
- 1.) Mengucapkan salam atas kedatangannya dan apabila menelepon terimalah dengan cara yang baik.
 - 2.) Mendengarkan permintaannya, jika memungkinkan membuat ringkasan atas permintaan tersebut. Permintaan tersebut dapat dipenuhi atau tidak, tergantung pada kebijaksanaan perusahaan
 - 3.) Segera memenuhi permintaan pelanggan yang dapat dipenuhi dan usahakan untuk tidak membuat kesalahan.
 - 4.) Meminta maaf kepada pelanggan dan menyarankan alternatif lain apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

5.) Segera menyampaikan permintaan pelanggan kepada pimpinan apabila tidak mampu untuk memenuhi permintaan pelanggan.

Apabila petugas layanan tidak mampu untuk memenuhi permintaan pelanggan, maka segera untuk menyampaikan permintaan tersebut kepada pimpinan.

6. Memfasilitasi untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan sebaik – baiknya, dan menyatakan terus terang apabila tidak mampu mewujudkannya.

Berusaha untuk memberikan fasilitas akan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan sebaik – baiknya (seperti : papan pengumuman, kotak saran, media cetak atau brosur, dan monitor TV) serta berani menyatakan terus terang apabila tidak mampu dan tidak sanggup untuk mewujudkan keinginan pelanggan. Karena dengan bersikap terus terang, maka pelanggan atau *customer* akan dapat memaklumi hal tersebut.

7. Menampung semua saran dan kritik dari pelanggan sebagai masukan yang konstruktif. Sampaikan terima kasih kepada pelanggan. Sekalipun saran dan kritik itu disampaikan pelanggan dalam kemarahan.

Dengan menerima semua saran dan kritik dari pelanggan untuk mengevaluasi kinerja petugas layanan kepada pelanggan atau *customer*. Karena dengan adanya evaluasi kinerja, maka diharapkan para petugas layanan dapat memberikan pelayanan yang terbaik di masa yang akan datang. Disamping itu sampaikan terima kasih dan senyum kepada pelanggan.

8. Mengupayakan untuk menghindari konflik dengan pelanggan, sampaikan kata maaf kepada pelanggan yang sedang kecewa atau marah.

Berusaha untuk menghindari konflik (permasalahan) dengan pelanggan atau *customer* adalah langkah yang tepat untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Dan juga petugas layanan harus menghindari perdebatan dengan pelanggan, dan sampaikan kata maaf kepada pelanggan meskipun pelanggan yang salah. Karena dengan menyampaikan kata maaf dapat meredam kemarahan dan kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

9. Mengupayakan untuk memberikan tanggapan atau jawaban yang jujur kepada pelanggan, sesuai dengan pengetahuan pemberi layanan.

Mengatakan segala sesuatu hal sesuai dengan kejadian yang sebenarnya (transparan) Dalam hal ini petugas pemberi layanan harus memiliki sikap keterbukaan atau transparan. Sehingga para pelanggan atau *customer* merasa tidak ditipu. Selain itu juga dengan sikap yang jujur, maka para pelanggan atau *customer* akan percaya terhadap kantor tersebut.

Dari penjelasan yang telah disampaikan diatas pelaksanaan pelayanan prima adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik atau pelayanan yang istimewa (*service excellent*) kepada pelanggan atau *customer*. Petugas pemberi layanan seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan atau *customer*. Bersikap sopan, ramah, dan jujur kepada pelanggan adalah kunci sukses agar pelanggan atau *customer* merasa puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi layanan.

B. Dampak Pelaksanaan Pelayanan Prima terhadap Nama Baik Kantor

Nama baik kantor (citra kantor) merupakan sebuah cerminan yang baik mengenai identitas instansi, kantor, maupun perusahaan. Kantor dapat dikatakan memiliki nama yang baik apabila kantor tersebut mampu memberikan pelayanan prima (*service excellent*) kepada pelanggan atau *customer*. Untuk mencapai nama baik kantor dibutuhkan standar kualitas pelayanan yang baik. Kondisi tersebut dapat dicapai dengan melaksanakan pelayanan prima.

Dampak dari pelaksanaan pelayanan prima terhadap nama baik kantor adalah sebagai berikut :

1. Dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan atau *customer* terhadap kantor tersebut.

Pelaksanaan pelayanan prima yang baik kepada pelanggan atau *customer* dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan atau *customer*. Hal ini disebabkan karena pelanggan atau *customer* merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi, kantor, atau perusahaan tersebut. Setelah ini para pelanggan atau *customer* tersebut akan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Dapat memberikan citra yang baik pada kantor tersebut.

Dengan melaksanakan pelayanan prima akan dapat meningkatkan nama baik kantor dan pelanggan atau *customer* merasa puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan. Karyawan yang bekerja di kantor akan benar –

benar memperhatikan pelayanan prima sehingga para pelanggan atau *customer* tidak merasa kecewa.

3. Dapat meningkatkan kualitas kinerja para karyawan.

Pelaksanaan pelayanan prima diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja para karyawan. Kualitas kinerja karyawan adalah sesuatu yang mempengaruhi seberapa banyak karyawan memberikan kontribusi kepada kantor. Sebagai contoh, seorang karyawan melayani pelanggan atau *customer* dengan cepat dan tepat, maka karyawan tersebut akan mendapatkan nilai tambah terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan atau *customer*. Dengan kinerja yang baik dari karyawan, maka kantor akan mendapatkan keuntungan. Baik keuntungan secara materi maupun secara moriil. Artinya kantor dengan kinerja karyawan yang baik akan menghasilkan tanggapan yang baik pula dari kantor atau instansi yang lain. Dengan tanggapan yang baik tersebut, maka para pelanggan atau *customer* akan merasa puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor tersebut.

4. Dapat memotivasi karyawan.

Untuk memotivasi karyawan, kantor atau perusahaan mengadakan penilaian atas kinerja para karyawannya. Biasanya penilaian kinerja para karyawan ini diikuti dengan pemberian hadiah bagi karyawan – karyawan yang berprestasi. Pemberian hadiah tersebut dapat berupa promosi jabatan, kenaikan gaji, dan lain sebagainya.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima memberikan dampak positif terhadap nama baik kantor. Dengan adanya pelayanan prima yang baik yang diberikan oleh petugas layanan kepada pelanggan atau *customer*, maka akan meningkatkan nama baik kantor tersebut baik dimata masyarakat maupun di instansi, perusahaan, atau organisasi yang lain.

C. Upaya yang Dilakukan untuk Mencapai Pelayanan Prima

Setiap permasalahan yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan prima pasti ada upaya – upaya untuk melaksanakan pelayanan prima. Upaya yang dilakukan untuk mencapai pelayanan prima adalah strategi, langkah – langkah yang dilakukan oleh kantor atau perusahaan untuk dapat memberikan pelayan prima secara baik. Strategi adalah dimensi penggunaan penggunaan dan metode yang dianggap paling efektif dalam mencapai tujuan organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Adapun strategi atau tahapan – tahapan untuk mencapai pelayanan prima yang baik adalah sebagai berikut :

1. Penyusunan standar pelayanan

Standar pelayanan prima memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan prima. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan – harapan pelanggan atau *customer* dan kemampuan penyelenggara layanan. Penetapan standar pelayanan yang

dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, analisis proses dan prosedur, serta waktu dan biaya pelayanan.

2. Penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP)

Standard Operating Procedures (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan *Standard Operating Procedures* (SOP) adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja kantor untuk mewujudkan *good governance*. Selain itu *Standard Operating Procedures* (SOP) dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi atau kantor secara keseluruhan. Adapun langkah – langkah penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP) adalah sebagai berikut :

a. Identifikasi jenis pelayanan

Pelayanan – pelayanan apa yang dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, baik yang langsung diberikan kepada masyarakat, kepada instansi, maupun secara internal. Kemudian mengidentifikasi jenis pelayanan yang *core* (utama) dan yang *support* (pendukung).

b. Identifikasi pelanggan

Mengetahui siapa saja yang diberikan pelayanan oleh petugas pemberi layanan yang secara langsung merasakan pelayanan yang diberikan. Kemudian mengidentifikasi pelanggan yang tidak secara langsung menerima pelayanan dan mengetahui instansi, kantor, atau perusahaan apa saja yang menjadi pelanggan.

c. Identifikasi harapan pelanggan

Seorang petugas pemberi layanan seharusnya dapat menggolongkan harapan pelanggan atau *customer*, yaitu mengetahui harapan terhadap kualitas, waktu, dan biaya pelayanan. Kegiatan mengidentifikasi pelanggan dapat dilakukan dengan melakukan survey dengan pelanggan atau *customer* yang terlibat dalam pelayanan.

d. Perumusan visi dan misi pelayanan

Membentuk beberapa kelompok sebagai perwakilan seluruh karyawan. Rumusan visi dan misi dari beberapa kelompok dipresentasikan bersama kemudian dipilih atau dirumuskan kembali menjadi visi dan misi pelayanan yang disepakati bersama.

e. Analisis proses dan prosedur

Analisis proses dan prosedur dimulai dari identifikasi langkah – langkah aktivitas dalam memberikan pelayanan, mulai dari awal sampai dengan selesai pelayanan dilaksanakan. Kemudian mengetahui aktivitas proses pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi layanan.

f. Analisis sarana dan prasarana

Langkah mengidentifikasi sarana dan prasarana dilakukan dengan melihat hasil analisis proses dan prosedur pelayanan. Kemudian hasil analisis tersebut digunakan untuk mengidentifikasi sarana dan prasarana. Karena tidak semua aktivitas pelayanan memerlukan sarana yang sama.

g. Analisis waktu dan biaya

Langkah menentukan waktu dan biaya pelayanan sangat tergantung pada analisis sebelumnya untuk menentukan total waktu dan biaya pelayanan. Seorang petugas layanan harus mampu untuk menganalisis waktu dan biaya yang diperlukan dan dikeluarkan ketika sedang memberikan pelayanan kepada pelanggan atau *customer*.

3. Pengukuran kinerja pelayanan

Pengukuran kinerja merupakan sarana manajemen untuk memperbaiki pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Sistem pengukuran kinerja harus dapat memperhitungkan hasil – hasil kegiatan pencapaian program dibandingkan dengan maksud yang diharapkan. Penilaian terhadap kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi, kantor, maupun perusahaan tersebut. Penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kualitas, kuantitas, efisiensi layanan, dan agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan.

4. Pengelolaan pengaduan

Hal ini dimaksudkan agar adanya partisipasi dari pelanggan atau *customer* dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dengan memberikan masukan dan informasi. Dalam rangka menyelesaikan pengaduan pelanggan atau *customer*, pimpinan kantor harus memperhatikan hal – hal berikut :

a. Menyusun prioritas dalam penyelesaian pengaduan.

Seorang petugas pemberi layanan semestinya harus mampu menyusun prioritas penyelesaian pengaduan. Pengaduan mana yang lebih penting, atau yang tidak terlalu penting. Karena dengan menyusun prioritas pengaduan, maka pengaduan tersebut akan dapat terselesaikan dengan cepat dan baik.

b. Penentuan pejabat dalam menyelesaikan pengaduan.

Pimpinan harus menentukan pejabat – pejabat dalam menyelesaikan pengaduan. Pejabat – pejabat yang mampu dan berkompeten mengenai pelayanan prima. Hal ini diperlukan agar memudahkan sebuah instansi, kantor, atau perusahaan dalam menyelesaikan pengaduan pelanggan atau *customer*.

c. Menetapkan prosedur penyelesaian pengaduan.

Sebuah instansi, kantor, atau perusahaan harus menentukan langkah – langkah dalam menyelesaikan pengaduan pelanggan atau *customer*. Disamping itu juga menetapkan prosedur penyelesaian pengaduan. Karena dengan menetapkan prosedur yang tepat, maka akan

memudahkan petugas layanan untuk mengatasi pengaduan dari pelanggan atau *customer*.

d. Membuat rekomendasi penyelesaian pengaduan.

Apabila pejabat – pejabat tidak mampu untuk menyelesaikan pengaduan dari pelanggan atau *customer*, maka pimpinan sebaiknya memberikan saran mengenai penyelesaian pengaduan pelanggan atau *customer*. Karena dengan adanya rekomendasi dan saran dari pimpinan, akan memudahkan dalam penyelesaian pengaduan.

e. Pelaporan proses dan hasil pengaduan kepada pimpinan.

Seorang petugas layanan setelah menyelesaikan pengaduan kepada pelanggan atau *customer*, maka langkah selanjutnya adalah memberikan laporan dan hasil pengaduan kepada pimpinan mengenai proses dan hasil kepada pimpinan dan memberikan solusi pengaduan pelanggan atau *customer*.

f. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan kepada pimpinan.

Pejabat – pejabat yang bertanggung jawab menyelesaikan pengaduan melihat dan memperbaiki penyelesaian pengaduan kepada pimpinan. Hal ini agar pelayanan yang diberikan pada masa yang akan datang tidak mengalami kesalahan.

5. Adanya pelatihan atau *training (Quality Customer Services)* bagi karyawan

Pelatihan atau *training* adalah suatu usaha yang terencana yang memfasilitasi pembelajaran tentang pelayanan prima. Hal ini menunjukkan

bahwa pelatihan atau *training* formal direncanakan secara matang dan mempunyai suatu format yang terstruktur. Agar pelatihan menjadi efektif, maka didalam pelatihan harus mencakup suatu pembelajaran atas pengalaman – pengalaman. Pelatihan atau *training* harus menjadi kegiatan keorganisasian yang direncanakan dan dirancang dalam menanggapi kebutuhan – kebutuhan yang teridentifikasi. Efek dari pelatihan atau *training* adalah kinerja karyawan mengenai pelayanan prima akan lebih baik, karyawan akan lebih memperhatikan, menghargai, dan menghormati pelanggan atau *customer*.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan untuk mencapai pelayanan prima yaitu 1) penyusunan standar pelayanan, 2) penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP), 3) pengukuran kinerja pelayanan, 4) pengelolaan pengaduan, 5) adanya pelatihan atau *training* (*Quality Customer Services*) bagi karyawan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai pentingnya pelayanan prima di kantor, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pentingnya pelayanan prima di kantor adalah dengan melaksanakan pelayanan prima pelanggan atau *customer* akan merasa puas dan nyaman.

Pentingnya pelayanan prima adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Kantor

Pelayan prima yang baik dalam sebuah kantor mencerminkan citra yang baik kantor tersebut. Sebuah kantor akan dinilai oleh masyarakat dari sudut pandang pelayanannya. Pelayanan yang baik tentunya akan menarik minat pelanggan atau *customer*.

- b. Bagi Pelanggan atau *customer*

Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan atau *customer* merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan, akan tetapi tidak cukup hanya dengan memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan atau *customer* kepada kantor tersebut.

c. Bagi Karyawan

Pelayanan prima memiliki peranan penting bagi karyawan. Dengan adanya pelayanan prima akan meningkatkan produktivitas kinerja karyawan. Selain itu pelayanan prima menjadi tolak ukur bagi karyawan untuk mengetahui sejauh mana profesionalitas karyawan tersebut.

2. Dampak dari pentingnya pelaksanaan pelayanan prima di kantor adalah dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan atau *customer* terhadap kantor, dapat memberikan citra yang baik kepada kantor, dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan, dan dapat memotivasi karyawan.
3. Upaya yang dilakukan untuk mencapai pelayanan prima yaitu 1) penyusunan standar pelayanan, 2) penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP), 3) pengukuran kinerja pelayanan, 4) pengelolaan pengaduan, 5) adanya pelatihan atau training (*Quality Customer Services*) bagi karyawan.

B. Saran

Ada beberapa saran yang dapat Penulis berikan, yaitu :

1. Sebaiknya sebuah kantor melaksanakan pelayanan prima dengan tidak hanya memperhatikan pelanggan, akan tetapi juga memperhatikan karyawan yang ada di kantor tersebut. Misalnya memberikan pelatihan atau *training* serta pendidikan mengenai pelayanan prima.

2. Sebaiknya di kantor terdapat upaya – upaya untuk mencapai pelayanan prima seperti membudayakan 3S (senyum, sapa, salam), agar pelanggan atau customer merasa dihargai dan diperhatikan oleh petugas pemberi layanan. Selain itu juga untuk meningkatkan citra kantor tersebut baik dari sudut pandang pelanggan atau *customer* maupun dari instansi, kantor, atau perusahaan yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira.
- Komar. (2008). *Pelayanan Prima*. Jakarta : Pustaka Ilmu.
- Moekijat. (2002). *Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran*. Bandung : CV Mandar Maju.
- Moenir A.S. (2011). *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira.
- Nina Rahmayanty. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung : Graha Ilmu.
- Normann. (1991). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Nurhasyim. (2004). *Pelayanan Prima*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Prajudi Atmosudirdjo. (2002). *Dasar – Dasar Pekerjaan Kantor*. Bandung : Graha Ilmu.
- Suranto AW. (2005). *Komunikasi Perkantoran*. Yogyakarta: Media Wacana.
- Sutopo dan Adi Suryanto. (2003). *Pelayanan Prima*. Bandung : Nuansa.
- Suyetty dan Gita Kurniawan. (2005). *Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan*. Bogor : Yudhistira.
- The Liang Gie. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- <http://anjanifitriana.blogspot.com>. Diakses pada tanggal 9 Mei 2014.
- <http://www.mampu.gov.my.co.id>. Diakses pada tanggal 9 Mei 2014.
- <http://unila.ac.id/~fisip-admneg/mamboo.ac.id>. Diakses pada tanggal 9 Mei 2014.
- <http://pendidikanrakyatku.blogspot.com>. Diakses pada tanggal 9 Mei 2014.
- <http://www.makeallhappen.com>. Diakses pada tanggal 9 Mei 2014.