

SKRIPSI

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PRIMA DI KANTOR
KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR**

HASRIANI

E211 15 001



**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

2019





UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Hasriani (E211 15 001), Penerapan Standar Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Panakkukang, xiv + 69 halaman + 2 gambar + 2 tabel + 20 Daftar Pustaka, dibimbing oleh Prof. Deddy T. Tikson, M.Sc.,Ph.D, dan Dr. Badu Ahamd.M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan Penerapan Standar Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Panakkukang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan sifat deskriptif. Pengumpulan data yang ditempuh melalui observasi dan wawancara terhadap informan yang dianggap mengetahui atau berkompeten terhadap masalah penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima di kantor Kecamatan Panakukkang dengan kasus pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam Pelayanan terdapat beberapa kejadian non teknis dapat mengganggu waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditargetkan, misalnya mesin nomor antrian yang tidak berfungsi atau *offline* sehingga masyarakat menumpuk. Namun masalah – masalah tersebut mampu diatasi oleh *Front Office* agar pelayanan kepada masyarakat tetap optimal.

Diharapkan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Panakkukang dapat ditingkatkan. Sarana dan prasaran serta dapat dikelola dengan baik sehingga dapat mempercepat peoses pelayanan. serta mengembangkan dan menciptakan inovasi – inovasi terkhusus pada pelayanan di Kantor Kecamatan Panakkukang.

Kata Kunci : Standar Pelayanan, Pelayanan prima





UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Hasriani (E211 15 001), Implementation Excellent Service in Panakkukang District Office, xiv + 69 pages + 2 images + 2 tables + 20 Bibliography, guided by Prof. Deddy T. Tikson, M.Sc., Ph.d, and Dr. Badu Ahamd. M.Si

This study aims to describe and explain the Implementation Excellent Service in Panakkukang District Office. The research method that used in this study was a qualitative method with descriptive properties. The data was collected through observation and interviews with informants who considerably knew or were competent related to the research problems.

The result of this study indicates that the implementation of excellent service in Panakkukang sub-district office with the case of service of Identity Cards (KTP) and Family Cards (KK) is in accordance with established service standards. In services, there are several non-technical events that can interfere with the time of completion of services that have been targetted, for instance a queue number machine that does not function or offline so that people piles up. However, these problems can be overcome by Front Office so that service to the community remains optimal.

It is expected that excellent service in the Panakkukang District Office can be improved. Facilities and infrastructure can be managed properly so that they can speed up the process of service as well as developing and creating innovations especially in services at the Panakkukang District Office.

Key words : Standard Service, Excellent Service





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hasriani
Nomor Pokok Mahasiswa : E211 15 001
Departemen : Ilmu Administrasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PRIMA DI KANTOR KECAMATAN KOTA MAKASSAR benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari dibuktikan atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 18 Februari 2019

Yang menyatakan



HASRIANI





UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hasriani
NIM : E211 15 001
Program studi : Ilmu Administrasi
Judul Skripsi : Penerapan Standar Pelayanan Prima di Kantor
Kecamatan Panakkukang Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi. Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 18 Februari 2019

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Deddy T. Tikson, M.Sc.
NIP 19481202 198103 1 001

Dr. Badu Ahmad, M.Si
NIP 19621231 198903 1 028

Mengetahui :

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP 1963 0903 1989 03 1 002





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hasriani
NIM : E211 15 001
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul : Penerapan Standar Pelayanan Prima di Kantor
Kecamatan Panakkukang Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Dewan Penguji Skripsi

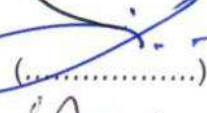
Ketua Sidang : Prof. Dr. Deddy T. Tikson, M.Sc


(.....)

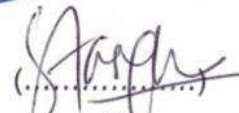
Sekretaris Sidang : Dr. Badu Ahmad. M.Si


(.....)

Anggota : 1. Dr. Muhammad Yunus, MA


(.....)

2. Dr. Gita Susanti, M.Si


(.....)

3. Dr. Ali Fauzy Ely, M.Si


(.....)



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi **Allah SWT**, karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis sampai saat ini masih diberikan kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PRIMA DI KANTOR KECAMATAN PANAKKUKANG” yang merupakan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Shalawat dan salam tak lupa penulis junjungkan kepada **Muhammad SAW**, sang idola terbaik sepanjang zaman.

Skripsi ini adalah karya penulis sebagai manusia biasa, dan mustahil dapat terwujud tanpa bantuan dan uluran tangan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menghanturkan banyak terimakasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya atas budi baik semua pihak yang telah berperan serta dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua penulis, ayahanda tercinta **Sofyan** dan ibunda **Sutra**, sembah sujud penulis untuk kalian, terima kasih atas segala yang telah diberikan kepada penulis, kasih

yang tiada tara dalam merawat, mendidik, dan mendoakan tiada henti selalu memberikan dukungan moral dan materil kepada penulis. Terimakasih perjuangan dan pergobanan selama ini, semoga ayahanda dan ibunda



tercinta senantiasa dilindungi dan di Rahmati oleh **Allah SWT**.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang diberikan secara langsung ataupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada:

1. Ibu **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA**. Selaku Rektor Unhas beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak **Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para wakil, staf dan jajarannya.
3. Bapak **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. Bapak **Muh. Tang Abdullah, S.Sos.,MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. Bapak **Prof. Dr. Deddy T. Tikson** selaku penasehat akademik selama kurang lebih 3 tahun, terima kasih atas nasehat dan bimbingan yang diberikan selama ini.
6. Ibu **Prof. Dr. Deddy T. Tikson** selaku pembimbing I dan Bapak **Dr. Badu Ahmad, M.Si** selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.

Ibu **Drs. Ali Fausy Ely, M.Si** Ibu **Dr. Gita Susanti, M.Si** dan Bapak **Dr. Muhammad Yunus, MA** selaku dewan penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun



dalam menyempurnakan skripsi ini.

8. Para **Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan.
9. Seluruh **Staff Departemen Ilmu Administrasi dan staff di lingkup FISIP UNHAS** tanpa terkecuali (Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Lili).
Terimakasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
10. Terima Kasih Kepada seluruh petugas maupun staf **Kantor Kecamatan Panakkukang** yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dilokasi penelitian ini
11. Terima kasih Kepada **Sisusianti dan Iswandi** selaku saudara yang sudah menjadi sahabat dan juga orang yang selalu memberikan semangat. terima kasih atas dukungan dan doa yang telah disertai.
12. Terima kasih juga kepada sahabat saya **(GAJE) Nur Mutmainnah, Liviah, dan Magfira serta kak ansar dan asrunil B** atas doa dan dukungan kepada saya selama ini, yang selalu memberikan semangat dan tetap mau berbagi kebahagiaan maupun kesedihan bersama, mau menjadi pendengar setia dan sahabat terbaik saya.
13. Terima Kasih teman seperjuangan selama perkuliahan dikampus **CHAMPION 2015** dan yang tidak dapat dituliskan satu persatu terima kasih atas segala bantuan dan perhatian kalian selama perkuliahan, semoga cita-cita kita bersama dapat tercapai, sukses untuk kalian semua dan semoga dihindarkan dari status pengangguran.

Terima kasih kepada warga **HUMANIS FISIP UNHAS, BRILIANT 011, ELASI 012, RECORD 013, UNION 014, CHAMPION 015, FRAME**



016, LEADER 017, DAN LENTERA 018 yang telah memberikan ilmu dan pengalaman organisasi bagi penulis selama masa perkuliahan.

15. Terima Kasih kepada teman-teman KKNT BAKTI NEGARA MAJENE Gel.99 khususnya posko 4, (**St. Saddania, Syahrul, Grace ayu, Risna dan Astuti**) yang telah memberikan kenangan terindah selama kurang lebih 1 bulan mengabdikan diri di masyarakat.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Atas segala doa, semangat, bantuan dan dorongan saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dan dosa yang disengaja maupun tidak. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis dengan berbesar hati dan ikhlas menerima saran maupun kritik yang membangun dari pembaca guna perbaikan serta penyempurnaan karya tulis ini.

Wasalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 16 Januari 2019

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Lembar Pernyataan Keaslian	iv
Lembar Persetujuan	v
Lembar Pengesahan	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
BAB I. Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II Tinjauan Pustaka	9
II.1 Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik	9
II.1.1 Tujuan Pelayanan Publik	14
II.1.2 Prinsip – prinsip Pelayanan Publik	15
II.2 Kualitas Pelayanan Publik	17
II.3 Konsep Standar Operasional Prosedur.....	19
II.3.1 Prinsip Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.....	20
II.3.2 Prinsip Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur.....	21
II.3.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur	22
Pelayanan Prima	23
4.1 Ciri – ciri Pelayanan Prima	25



II.4.2 Jenis – jenis Pelayanan Prima	27
II.4.3 Kompetensi Pelayanan Prima	28
II.4 Kerangka Pemikiran	30
BAB III. Metode Penelitian	32
III.1 Desain	32
III.2 Prosedur Pengumpulan dan Sumber Data	33
III.3 Prosedur Analisis Data	36
BAB IV Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
IV.1 Luas Wilayah	38
IV.2 Penduduk.....	38
IV.3 Visi dan Misi Kecamatan Panakkukang.....	40
IV.4 Struktur Organisasi.....	40
IV.5 Pelayanan Kantor Kecamatan Panakkukang	41
IV.5.1 Inovasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Panakkukang	41
IV.6 Pelayanan di Kantor Kecamatan Panakkukang	45
BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan	50
V.1 Prosedur Pelayanan.....	50
V.2 Waktu Penyelesaian Pelayanan	53
V.3 Biaya Pelayanan.....	58
V.4 Produk Pelayanan	59
V.5 Sarana dan Prasarana	61
V.6 Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	63
BAB VI Kesimpulan dan Saran.....	66
VI.1 Kesimpulan	66
VI.2 Saran	66
Daftar Pustaka	67
Lampiran	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar. II.3.2 Kompetensi Pelayanan Prima	30
Gambar II.4 Kerangka Pemikiran	31



DAFTAR TABEL

Tabel. II.2 Keuntungan & Kerugian Kualitas Pelayanan Publik	19
Tabel IV.2 Banyaknya Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39



BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Penelitian ini menjelaskan Penerapan Standar Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Riset ini termasuk bidang kajian manajemen publik. Pelayanan prima ini berfokus pada *provider* (Pemberi Pelayanan) oleh instansi pemerintah. Pelayanan prima pada dasarnya merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat dan dilakukan dengan cara terbaik, sehingga hasilnya lebih dari yang diharapkan. Pemberian pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan masyarakat berpedoman pada variabel pelayanan prima (*service excellence*) seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kenyamanan (Barata 2005).

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen yang mengutamakan kepedulian terhadap publik. Pelayanan prima tersebut harus memenuhi standar – standar pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan kepuasan publik. Dalam pelayanan prima juga terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. Total Quality Management" (Manajemen Mutu Terpadu) (TQM) adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada *Customer*. TQM juga menekankan pentingnya bagi perusahaan untuk mengukur kualitas dari sudut pandang konsumen, biasanya mencakup hal – hal seperti menentukan tingkat yang diinginkan, mencapai tingkat kualitas yang diinginkan dan kontrol tingkat kualitas. Adapun cara lainnya yaitu kualitas dapat ditentukan



dengan tingkat kebutuhan dan keinginan konsumen. Oleh karena keberhasilannya, maka instansi pemerintah kemudian mencoba menerapkan TQM tersebut. Pelayanan prima merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan ini harus memenuhi standar kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan / masyarakat. Maka dari itu, manfaat dari pelayanan prima yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Sumber hukum yang mengatur tentang pelayanan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari uraian tersebut memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik – baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal itu sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan pelayanan publik. Pada pengimplementasiannya di lihat dari beberapa penelitian

melakukan oleh Restu Dedis Ahdhan (2014) dengan judul Implementasi Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser menyatakan bahwa



CAPIL sudah mengupayakan menerapkan UU tersebut namun dalam pengimplementasiannya ada beberapa yang kurang maksimal misalnya ketepatan waktu atau kedisiplinan. Sedangkan berbeda dengan yang dilakukan oleh Amal Syahrul Rahman (2016) dengan judul Implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Satuan Perangkat Kerja Daerah Kabupaten Bulukumba bahwa penerapan UU tersebut belum seutuhnya terlaksana, standar pelayanan masih berada pada konsep sedangkan implementasi masih jauh dari harapan. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan UU No 29 Tahun 2009 penerapannya belum begitu maksimal. Tantangan selanjutnya adalah pemerintah harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan penyediaan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas sebagai syarat untuk menjalankan pelayanan publik yang prima.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya pelayanan prima. Selain itu dapat pula memberikan informasi dan kontribusi terhadap pemerintah sehingga pelayanan menjadi lebih baik, untuk itu penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk mengimplementasikan pelayanan prima di setiap instansi pemerintahan khususnya di Sulawesi Selatan. Melihat umumnya pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan cenderung memberikan pelayanan yang kurang maksimal, misalnya kurang keramahan, kedisiplinan dan sebagainya. Hal itu mengakibatkan kualitas pelayanan di instansi pemerintah tidak begitu optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang

diteliti oleh Marliyufitha (2013) dalam jurnal Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan, dapat dilihat dari 5 dimensi Lovelock (1992) menyatakan bahwa proses pelayanan prima telah



berjalan meskipun masih jauh dari kesempurnaan. Adapun dimensi yang belum optimal yaitu (1) *Tangibles* (Bukti Fisik), penampilan fisik dari Kantor Kecamatan Krayan ini masih kurang seperti alat teknologi misalnya komputer yang dapat menunjang kelancaran proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. (2) *Assurance* (Jaminan), di Kantor Kecamatan Krayan ini masih kurangnya kemampuan SDM Kantor Kecamatan terkait jaminan pengetahuan, yang dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang masih rendah, namun setiap pegawai menunjukkan rasa tanggung jawab dengan mengupayakan terciptanya pelayanan yang nyaman dan bekerja sesuai dengan SOP. Sedangkan dimensi yang sudah dianggap optimal yaitu (1) *Reability* (Handal), Di Kantor Kecamatan Krayan Reability dari pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Krayan ini sudah baik, dengan menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, yaitu dalam hal jaminan akan ketepatan waktu, sikap yang simpatik, akurasi yang tinggi, dan bekerja sesuai dengan prosedur (SOP) yang telah berlaku. (2) *Responsiveness* (daya Tangkap), dikantor Kecamatan Krayan pegawai telah berusaha bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan yakni berupa pengisian buku tamu, serta tanggap dalam hal pengaduan masyarakat baik melalui Camat maupun melalui kepala seksi trantib yang biasanya akan diproses dengan cara pemanggilan staf yang dianggap masyarakat kurang memuaskan dalam hal pemberian pelayanan. (3) *Emphaty* (Kepedulian) yang dimiliki dari setiap pegawai yang ada di Kantor Camat Krayan Kabupaten Nunukan sangat baik. Keakraban yang terjalin oleh karena faktor kesamaan Suku memang memberikan dampak yang baik, sehingga empati dari setiap pegawai yang ada dikantor Kecamatan Krayan dapat



Namun berbeda dengan penelitian terdahulu yang telah di jelaskan sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Lestari Wahyuningsih (2016) dalam jurnal Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul menyatakan bahwa pelayanan yang menggunakan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, dan masih jauh dari harapan masyarakat. Kurangnya informasi dari Kantor Kecamatan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat memperoleh informasi dari kelurahan setempat atau masyarakat lainnya, dan informasi yang di peroleh tidak jelas sehingga mengakibatkan masyarakat sangat kesulitan melakukan proses pengurusan dikantor kecamatan tersebut. Terdapat pula beberapa sarana dan prasarana yang belum disediakan oleh Kantor Kecamatan seperti prosedur alur pelayanan juga belum tersedia serta kotak saran/pengaduan juga belum disediakan. Dengan adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan dapat memberikan rasa aman kepada masyarakat yang hendak ke Kantor Kecamatan.

Pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Panakkukang kota Makassar memberikan mekanisme baru dalam melakukan pelayanan. Dikantor tersebut menerapkan proses pelayanan yang berbasis swasta seperti pelayanan yang dilakukan pada Bank sehingga masyarakat lebih nyaman dalam melakukan pengurusan administrasi dan sebagainya. Proses yang dilakukang mulai pada saat mengambil nomor antrian, menerima keluhan masyarakat dengan tempat dan ruangan yang sangat nyaman. Hal tersebut dalam manajemen publik disebut dengan Total Quality Manajemen. Menurut Frederick W. Taylor (1995)

akan bahwa Total Manajemen Quality adalah Sistem manajemen yang berasi pada kepuasan pelanggan dengan menciptakan berbagai tehnik melalui perbaikan berkesinambungan.



Salah satu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Panakkukang adalah “Antrian smart panakkukang” hal ini merupakan salah satu yang di berikan demi kemudahan dan kenyamanan bagi warga. Sistem antrian ini memiliki banyak keunggulan karena berbasis teknologi yang memudahkan, selain antrian yang otomatis, antrian smart ini pula dapat men – Scan wajah masyarakat secara otomatis sehingga mempermudah pula pegawai Kantor Kecamatan dalam melakukan pelayanan. Adapun manfaat lainnya adalah : (1) Warga yang melakukan pengurusan di Kantor Kecamatan Panakkukang kota Makassar secara otomatis ter *capture* oleh sistem yang hasil gambarnya langsung ter-*connected* dengan *smartphone* Camat dan Sekcam Panakkukang. (2) Calon pengurusan di Kantor Kecamatan Panakkukang yang selama ini sering dimanfaatkan oleh oknum-oknum tidak bertanggung jawab dapat terpantau langsung sehingga hal tersebut dapat diantisipasi sejak dini oleh Pemerintah Kecamatan Panakkukang. (3) Saat warga Panakkukang mengantri untuk mendapatkan pelayanan, di bagian *Front Office* Kecamatan Panakkukang juga memiliki banyak sarana dan prasarana pendukung lainnya. (4) Menyediakan pula aneka bacaan, apakah koran harian, majalah, komik, serta buku dengan berbagai jenis dan ragam pilihan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63 tahun 2003 yang di tegaskan kembali pada Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Pelayanan sebagai proses

an kebutuhan melalui aktivitas orang lain, secara langsung merupakan yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan, bukan



hanya pada organisasi bisnis tetapi telah berkembang sampai tatanan pemerintahan. Untuk melihat mekanisme pelayanan prima di Kantor Kecamatan Panakkukang kota Makassar maka peneliti menggunakan Standar Pelayanan Prima yang telah dikeluarkan oleh Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003.

Adapun pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dimana penelitian yang digunakan bersifat deskriptif. Melalui pendekatan ini, dapat menjelaskan secara rinci dan mendalam terkait program, peristiwa dan aktivitas pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Panakkukang, baik dalam tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut.

Berdasarkan pelayanan yang telah diterapkan pada Kantor Kecamatan Panakkukang, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“Penerapan Standar Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Panakkukang kota Makassar”**. Peneliti akan menganalisis menggunakan Standar Pelayanan Prima yang telah dikeluarkan oleh Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003.

I.2 Rumusan Masalah

Pemerintah telah mengatur tentang standar pelayanan prima dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada pelanggan. Pelayanan di Kantor Kecamatan Panakkukang yang menjadi objek penelitian peneliti merupakan salah satu mekanisme baru dalam meningkatkan pelayanan yang prima.

Adapun pertanyaan penelitian yaitu **“Bagaimana penerapan standar pelayanan prima di Kantor Kecamatan Panakkukang kota Makassar ?”**



I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

“Unk mendeskripsikan dan menjelaskan penerapan standar pelayanan prima yang diterapkan di Kantor Kecamatan Panakkukang kota Makassar.”

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Akademik

Secara umum hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai manfaat bagi civitas akademik yang akan dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya, terutama yang berhubungan dengan mekanisme pelayanan prima.

2. Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan adalah output dari penelitian ini dapat memberikan informasi dan kontribusi pemikiran serta masukan bagi pihak pemerintah dan swasta dalam pelayanan prima. Khususnya di Kantor Kecamatan Panakkukang kota Makassar untuk mengoptimalkan pelayanan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik ini diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Standar pelayanan didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama – sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. Dikenal pula sebagai sebutan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar ini merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi komitmen penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.



enurut Lovelock (2005) mengatakan bahwa sebuah proses pelayanan k dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan dengan

didasarkan atas sejumlah persyaratan yang telah menjadi tujuan penting bagi pelayanan organisasi. Proses pelayanan menjelaskan urutan dan metode yang dilakukan dalam sistem operasi pelayanan dimana pegawai bekerja dan terkoneksi dengan pegawai lainnya untuk secara bersama – sama menciptakan pengalaman pelayanan yang optimal sehingga pelanggan akan memberikan penghargaan. Sedangkan, menurut Ratminto dan Winarsih (2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan pegawai atau hak-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.

Beberapa pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- c. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja / satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Usaha Milik

ah.



- d. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat / pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- g. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama dan sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan.
- h. Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Amanat Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang – undangan.

Pasal 5 UU No. 25/2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel



dan maksimal sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari aparatur pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Dalam undang-undang tersebut juga menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan teratur.

Pelayanan barang publik seperti yang tercantum dalam Pasal 5 ayat (3), yaitu meliputi :

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruhnya dana bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b. Pengadaan dan penyaluran barang milik publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan /atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang –
ngan.



Aspek pelayanan jasa publik, diatur dalam ayat (4), yaitu :

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan / atau anggaran daerah.
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan / atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan / atau kekayaan daerah yang dipisahkan tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang – undangan.

Pelayanan publik dalam aspek administratif diatur dalam ayat (7), yaitu :

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara.
- b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang – undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.



Ketiga aspek pelayanan publik tersebut diatas harus diselenggarakan secara optimal dan berkualitas oleh pemerintah dalam rangka menjalankan hak masyarakat dalam penerimaan terhadap pelayanan publik dan untuk

pemenuhan terhadap kepentingan masyarakat. Ketiga unsur tersebut menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tentunya sebagai warga Negara yang baik, masyarakat juga tidak hanya menuntut kepada pemerintah atas pelayanan yang prima, tetapi harus mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku.

II.1.1 Tujuan Pelayanan Publik

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik – baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Tujuan pelayanan publik untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan, jika pelayanan baik maka masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Pasal 3 Undang – undang Nomor 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas – asas umum pemberitahuan dan korporasi yang baik.

terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan.



- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip – prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang – undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut.

Unsur yang paling penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah kompetensi sumber daya alam aparatur yang ditopang oleh intelektualitas yang tinggi serta perilaku yang baik. Pemberian pelayanan bukan terletak kepada apa yang diberikan dan apa yang diterimanya, tetapi lebih kepada bagaimana cara memberikan pelayanan tersebut. Jika cara pemberian yang baik dijadikan sebagai fundamen dalam memberikan pelayanan publik, menjadikan keniscayaan penerimaan yang baik atau penilaian yang baik terhadap aparatur pelayanan publik.

II.1.2 Prinsip – prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, menurut Mustofadidjaja (2003) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, yaitu :



menetapkan standar pelayanan, yaitu standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan

dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.

2. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. penyelenggaraan pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara produktif.
3. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkannya.
4. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar - benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan.
5. Meluruskan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera meluruskan sesuai dengan kapasitasnya, atau jika tidak menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.
6. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani

masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Sebab, kriteria dasar pelayanan publik adalah efisien, efektivitas, serta ekonomis, maka dalam



penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria tersebut.

7. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

II.2 Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu di tuntun kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan status sosial, dan lain-lain.



6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Apapun pelayanan hendaknya memahami variable-variable pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variable dimaksud adalah.

1. Pemerintahan yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing – masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variable pelayanan prima di sektor publik seperti diatas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparat pelayanan di tuntut untuk mengetahui dengan

apa pelanggannya.

Menurut Levine, ada tiga dimensi pengukuran kualitas pelayanan :



1. *Responsiveness* atau daya tangkap penyediaan layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian layanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip – prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang telah ditetapkan.
3. *Accountability* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ukuran – ukuran kepentingan para *stakeholders* dan norma – norma yang berkembang.

Tabel. II.2

Keuntungan dan Kerugian Kualitas Pelayanan Publik

Keuntungan Kualitas Pelayanan yang baik	Kerugian Kualitas yang Buruk
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendapatan dari penjualan lebih tinggi 2. Biaya produksi yang lebih rendah 3. Profitabilitas dan pertumbuhan meningkat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Lost bussines</i> (kehilangan bisnis) 2. <i>Liability judgment</i> (tuntutan hukum) Perusahaan dituntut oleh pelanggan atas kerusakan atau kecelakaan akibat penggunaan produk atau jasa layanan. 3. Kehilangan produktivitas material berkualitas rendah, mesin using, proses tidak efisien, sehingga produktivitas pekerja turun / hilang. 4. <i>Cost</i> (biaya) Biaya – biaya akan meningkat untuk memperbaiki mutu, dan lain – lain.

Sumber : Ainur Ahmad,dkk (2010)

II.3 Konsep Standar Operasional Prosedur

menyusun dan RB No. 35 Tahun 2012 Standar operasional prosedur merupakan serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses



penyelenggaraan aktivitas, organisasi penyelenggara bagaimana dan kapan harus dilakukan, di mana dan oleh siapa diberlakukan.

Menurut Moekijat (2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Sailendra (2015:11) SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.

II.3.1 Prinsip Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi

Pemerintahan

Prinsip penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan berdasarkan Permenpan dan RB No. 35 Tahun 2012 adalah sebagai berikut :

- a. Kemudahan dan kejelasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur bahkan bagi seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan tugasnya;
- b. Efisiensi dan efektivitas. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas;
- c. Keselarasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan

sedur-prosedur standar lain yang terkait;



- d. Keterukuran. *Output* dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya;
- e. Dinamis. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat dengan mudah disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan;
- f. Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (*costumer's needs*) sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna.
- g. Kepatuhan hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku;
- h. Kepastian hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi aparatur atau pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum

II.3.2 Prinsip Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur

Prinsip pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan berdasarkan Permenpan dan RB No. 35 Tahun 2012 meliputi :

- a. Konsisten, SOP AP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapa pun, dan dalam kondisi yang relatif sama oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan;

mitmen, SOP AP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari tingkatan yang paling rendah dan tertinggi;



- c. Perbaikan berkelanjutan, Pelaksanaan SOP AP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif;
- d. Mengikat, SOP AP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan;
- e. Seluruh unsur memiliki peran penting, Seluruh aparatur melaksanakan peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika aparatur tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada terganggunya proses penyelenggaraan pemerintahan;
- f. Terdokumentasi dengan baik, Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat dijadikan acuan atau referensi bagi setiap pihak-pihak yang memerlukan.

II.3.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur

Manfaat Standar Operasional Prosedur bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah secara umum adalah sebagai berikut :

- a. Standardisasi cara yang dilakukan pejabat publik/instansi pemerintah atau pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.
- b. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang dilakukan oleh pejabat publik/instansi pemerintah atau pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.
- c. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

mbantu pejabat publik/instansi pemerintah atau pegawai menjadi lebih mandiri.



- e. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
- f. Menciptakan ukuran standar kinerja bagi pejabat publik/instansi pemerintah atau pegawai.
- g. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi.
- h. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu waktu, dan prosedur.
- i. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
- j. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompe

II.4 Pelayanan Prima

Menurut Atep Adya Barata (2005) pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi. Sedangkan menurut Johnston (2004) pelayanan prima dipandang sebagai kemudahan untuk melaksanakan aktivitas proses bisnis. Hal tersebut mendorong organisasi untuk memberikan pelayanan bagi pelanggannya sesuai dengan janji – janji yang telah diberikan, serta membangun sistem yang baik dan saling menunjang agar pelayanan benar – benar diberikan dalam kondisi yang terbaik. Hal tersebut didedikasikan organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan.

Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan n yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan



yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pada jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan. Kebutuhan sesuai dengan rasa dan nilai subjektif pelanggan. Dalam rangka waktu yang panjang perusahaan akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi pesaing bisnis yang menggelobal adalah perusahaan yang harus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.

Pelayanan prima berpusat pada publik serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan publik, maka pelayanan prima adalah penyampaian pelayanan secara superior dibandingkan dengan harapan yang muncul dari publik. Dengan kata lain, pelayanan prima yang diberikan harus melebihi harapan publik sehingga publik akan puas dan loyal. Adapun pelayanan prima yang diharapkan oleh publik menyangkut:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau masalah yang dihadapi oleh publik.
2. Memperoleh pelayanan yang baik, tanpa adanya gerutu, sindiran atau hal – hal yang bersifat tidak wajar, yang dapat menyinggung publik.
3. Mendapatkan perlakuan personal yang sama dengan publik lainnya dalam memperoleh pelayanan.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena

u masalah yang tidak dapat dihindari hendaknya diberitahukan, sehingga organisasi publik tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.



Tujuan pelayanan prima ini tetap menjaga dan merawat agar pelanggan diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat. Selain itu, upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

II.4.1 Ciri – ciri Pelayanan Prima

Tujuan dari suatu pelayanan publik pada umumnya dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun. Terkait dengan hal tersebut, sejumlah ciri terkait dengan pelayanan prima adalah sebagai berikut :

1. Efektif

Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efektif, artinya lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang telah menjadi tujuan dan sasaran dari organisasi publik.

2. Efisien

Pelayanan yang efisien yaitu : a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal – hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan. b) di cegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.

erhana



Mengandung arti prosedur maupun tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

4. Kejelasan dan Kepastian

Mengandung arti kejelasan dan kepastian yaitu : a) prosedur dan tata cara pelayanan. b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrative. c) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan. d) Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya. e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

5. Keterbukaan

Mengandung arti prosedur maupun tata cara persyaratan, satuan kerja / pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tariff serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

6. Ketepatan Waktu

Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

7. Responsif

Pelayanan yang diberikan bersifat responsif, artinya cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi publik yang dilayani.

8. Adaptif



Pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan tuntutan, keinginan, serta aspirasi publik yang dilayani dan senantiasa bersifat dinamis.

II.4.2 Jenis – jenis Pelayanan Prima

Pelayanan prima dapat di tampilkan dalam banyak jenis. Berikut beberapa jenis pelayanan prima sebagai berikut :

1. Pelayanan prima melalui lisan

Pelayanan prima melalui lisan pada umumnya dilakukan oleh pegawai *front liner* organisasi publik yang pada umumnya mereka bersentuhan langsung dengan publik eksternal organisasi publik. Namun demikian, pelayanan prima secara internal pun dapat dilakukan dengan membiasakan pegawai untuk berkata – berkata yang positif, inspiratif, dan saling memotivasi. Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima melalui komunikasi lisan yaitu : a) setiap pegawai perlu memahami filosofi penting dari pelayanan. b) setiap pegawai diberikan gambaran teknis, atau cara – cara praktis dalam menampilkan kinerja yang berorientasi pada pelayanan prima melalui komunikasi lisan. c) setiap pegawai harus mampu memahami apa yang menjadi tanggung jawab, serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup sesuai dengan tugas yang menjadi tanggungjawab, sehingga ia akan berperan baik dalam komunikasi lisan. d) perlu dikembangkan sikap yang penuh empati antara pegawai yang satu dengan yang lainnya sehingga alur komunikasi lisan

umbuh dan berkembang.

ayanan prima melalui tulisan



Pelayanan prima melalui tulisan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam kegiatan operasional organisasi publik. Hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima melalui tulisan yaitu : a) memudahkan semua pihak yang berkepentingan terhadap organisasi publik. b) menghindari pelanggan untuk bertanya kepada pegawai permasalahan yang menyita waktu. c) mempermudah menyelesaikan masalah. d) mengefisiensikan pengguna waktu. e) meminimalisir penggunaan ruang. f) memberikan tuntutan penyelesaian masalah secara lebih tepat bagi pelanggan.

3. Pelayanan prima melalui perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh pegawai – pegawai yang memiliki kompetensi teknis di level kegiatan operasional organisasi publik. Pelayanan ini mengkolaborasikan pelayanan melalui lisan dan tulisan.

II.4.3 Kompetensi Pelayanan Prima

Pelayanan prima jika mampu diimplementasikan dengan baik akan mampu membangun hubungan jangka panjang dengan *stakeholder* organisasi publik. Kompetensi pelayanan prima menyangkut :

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai organisasi publik untuk menunjang pekerjaan dan mendukung kegiatan operasional organisasi publik tercapai dengan optimal. Seorang pegawai organisasi publik yang profesional akan



memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik mengenai *Soft Skill* maupun *Hard Skill* pekerjaan di organisasi publik.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap terkait dengan perilaku atau perangai yang di tampilkan oleh pegawai organisasi publik ketika ia melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi publik. Pegawai organisasi publik harus bersikap dan berperilaku yang lugas dalam membangun hubungan jangka panjang dengan *stakeholder* organisasi publik.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan terkait dengan tampilan fisik maupun non fisik dari pegawai organisasi publik. Seorang pegawai organisasi publik yang professional harus mampu berpenampilan menarik, baik secara fisik maupun nonfisik, sehingga ia mampu menjadi “*magnet*” dalam membangun hubungan jangka panjang.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap *stake holder* organisasi publik, baik yang berkaitan dengan perhatian langsung maupun perhatian tidak langsung, misalnya terkait dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan *stake holder* maupun pemahaman atas saran dan kritikan yang disampaikannya.

5. Tindakan (*Action*)

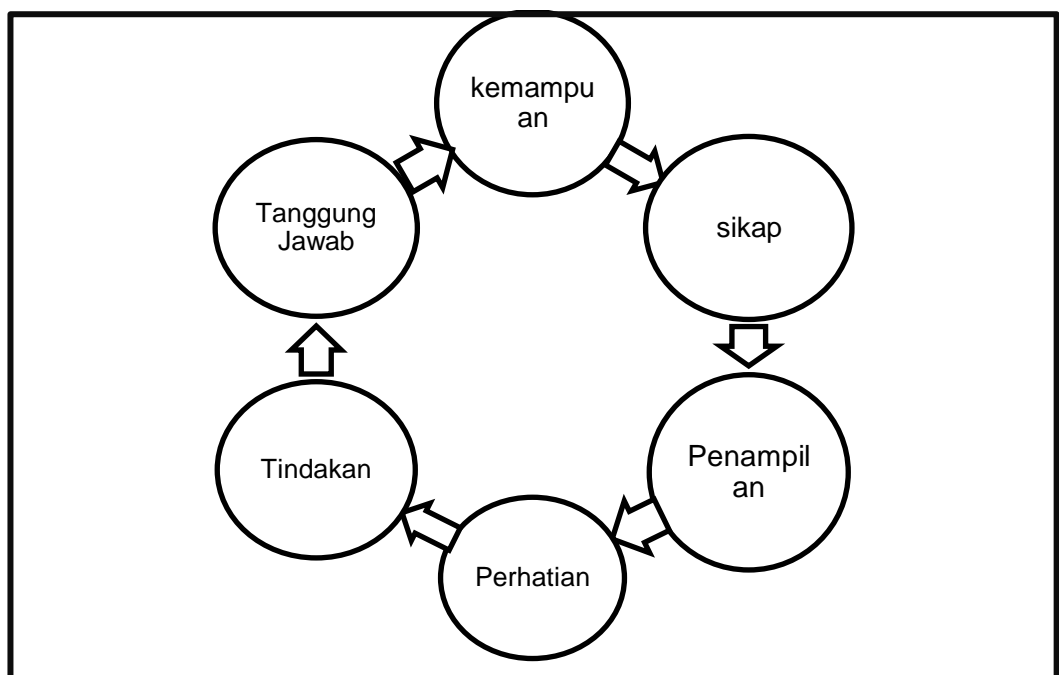
Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang dilakukan oleh pegawai organisasi publik sebagai wujud dari profesionalismenya dalam bekerja. Tindakan yang dilakukan oleh pegawai dilaksanakan dengan filosofi pelayanan prima yang berdasarkan nilai – nilai keorganisasian



organisasi publik. Sehingga tindakan pegawai mencerminkan organisasi publik tempatnya bekerja.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap keperipihakan kepada *stakeholders* organisasi publik sebagai wujud untuk meminimalisasi resistensi terhadap organisasi publik.



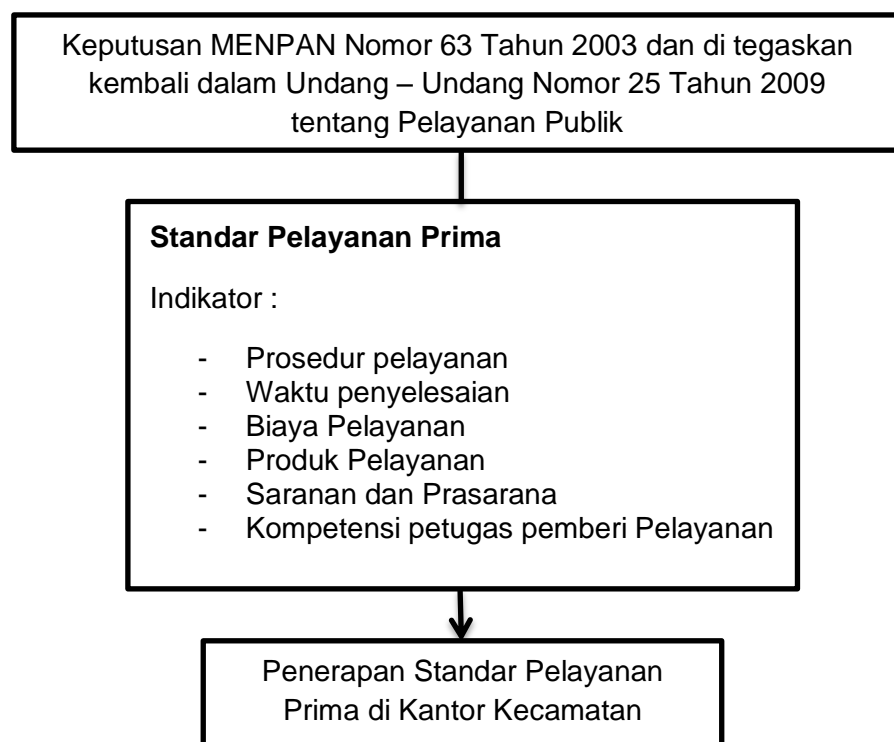
Gambar. II.3.2 Kompetensi Pelayanan Prima
Sumber : Donni Juni Priansa (2017)

II.4 Kerangka Pemikiran

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63 tahun 2003 yang di tegaskan kembali pada Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa hakikat pelayanan publik adalah pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Untuk melihat mekanisme



pelayanan prima di Kantor Kecamatan Panakkukang maka peneliti menggunakan Standar Pelayanan Prima yang telah dikeluarkan oleh Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003. Adapun indikator standar pelayanan prima yaitu, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi layanan.



Gambar II.4 Kerangka Pemikiran

