

# **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK KEPUASAN PUBLIK PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA MANADO**

**Christine Mokoginta\*<sup>1</sup>, Iyam L. Dua\*<sup>2</sup>, Jeaneta Rumerung\*<sup>3</sup>**

Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 815212

<sup>1</sup>Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

<sup>2</sup>Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

<sup>3</sup>Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: \*<sup>1</sup>[iyam.dua@polimdo.ac.id](mailto:iyam.dua@polimdo.ac.id), \*<sup>2</sup>[rumerungj310167@gmail.com](mailto:rumerungj310167@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian para pencari keadilan terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, jika para pencari keadilan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka pelayanan yang diberikan oleh Lembaga pengadilan sudah pasti memiliki kualitas yang sangat baik. Oleh karena itu kualitas dalam pelayanan sangatlah penting. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini untuk mengetahui kualitas pelayanan, pentingnya pelaksanaan pelayanan yang berkualitas, dampak dari pelaksanaan pelayanan yang berkualitas dan upaya-upaya untuk mencapai kualitas pelayanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. Kualitas pelayanan pada kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Manado diimplementasikan dengan menerapkan dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian (attention), dan bukti langsung (tangible). Upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk kepuasan publik dilaksanakan dengan menerapkan pelayanan berkualitas sesuai standar pelayanan dan menerapkan etika kantor oleh pegawai yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Publik**

## **A. PENDAHULUAN**

Pengadilan Tata Usaha Negara memiliki fungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan yang termasuk dalam ranah sengketa Tata Usaha Negara yang mana adalah administrasi negara yang melaksanakan fungsi untuk menyelenggarakan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah. Dalam mengimplementasikan fungsinya, instansi ini memberikan pelayanan publik bagi masyarakat yang berkaitan dengan hukum. Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan para tamu serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan tamu (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen

atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan sebuah instansi. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan para tamu, maka kualitas pelayanan yang di persepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Manado merupakan lingkungan peradilan di bawah Mahkamah Agung sebagai pelaku kekuasaan kehakiman yang merdeka, untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan mengenai perkara administrasi negara. Peradilan Tata Usaha Negara Manado adalah salah satu pelaku kekuasaan kehakiman bagi rakyat pencari keadilan terhadap sengketa Tata Usaha Negara.

Dalam hal ini selain menangani masalah perkara-perkara dari para rakyat pencari keadilan, pelayanan sangat penting dan harus diperhatikan. Setiap instansi berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik, oleh karena itu menuntut adanya kualitas dalam pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan para pencari keadilan. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada para rakyat pencari keadilan, dapat meningkatkan kepercayaan para pencari keadilan kepada Lembaga peradilan.

Lembaga pengadilan yang gagal memuaskan tamu atau para pencari keadilan pasti akan memiliki masalah yang besar, jika para pencari keadilan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan para tamu tersebut akan membagikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa mengurangi rasa kepercayaan para tamu yang lain dan merusak citra baik dari Lembaga pengadilan tersebut. Oleh karena itu, untuk mencegah hal tersebut dalam menerapkan pelayanan yang berkualitas perlu adanya dukungan dari pihak lainnya seperti Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu para pegawai yang sudah terbiasa berhadapan dengan para tamu atau para pencari keadilan. Untuk hal ini kualitas SDM juga sangat penting untuk menunjang pelayanan dalam Lembaga peradilan dan perlu ditingkatkan agar kinerja dapat terarah dengan baik.

Pelayanan pengadilan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat khususnya pencari keadilan, yang disediakan oleh Mahkamah Agung dan badan-badan peradilan dibawahnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip pelayanan publik. Kualitas pelayanan

merupakan bentuk penilaian para pencari keadilan terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, jika para pencari keadilan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka pelayanan yang diberikan oleh Lembaga pengadilan sudah pasti memiliki kualitas yang sangat baik. Dalam pelayanan, kualitas sangatlah penting.

Kualitas pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Manado sebagai tempat penelitian saat ini masih kurang maksimal, ketika para tamu ingin bertemu dengan panitera yang sudah ada janji temu sebelumnya tetapi selalu yang bersangkutan sering tidak hadir sehingga para tamu sering bolak balik membuat waktu para tamu terbuang sia-sia, dan juga sering dibagian penjagaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) terjadi kekosongan tidak ada yang membackup untuk menjaga PTSP tersebut terhadap masalah-masalah tersebut menyebabkan sehingga para tamu merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **Konsep Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan**

Menurut Munir (1995 : 16-17) Pelayanan adalah proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan pelayanan. Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada setiap orang baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1995 ; 41) bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang bekepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Secara umum makna dari pelayanan itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh Warella (2004 ; 91) bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. Sementara itu Sianipar dalam Dwimawanti (2004) menyatakan pulan untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang dan tugas masing-masing, sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain. Pelayanan

adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat diwarkkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Kualitas merupakan kunci bagi penyedia jasa layanan untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. Bagi pihak penyedia jasa/layanan dalam mencapai kepuasan konsumen, kualitas menjadi hal penting dan layak untuk di tingkatkan dan diperbaiki terus-menerus, dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan. Kualitas adalah sesuai dengan spesifikasi dan yang konsumen inginkan. Wijaya (2011) menjelaskan bahwa kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, hal ini berarti bahwa kualitas didasarkan pada pengalaman aktua ; pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Tampubolon (2010) pengertian kualitas adalah paduan sifat-sifat produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan langsung atau tak langsung, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat, masa kini dan masa depan. Gasper (2003), secara konvensional kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, sedangkan secara strategis bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 1996 ; 51) mendefinisikan kualitas secara luas cakupannya : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Selanjutnya Triguno (1997 ; 76) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenal kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011 ; 35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan/instansi dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan konsumen. Kualitas Pelayanan Menurut Fandy Tjiptono (2005) adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan

erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas Pelayanan Menurut J. Supranto (2006;226) adalah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Dimana tindakan tersebut tidak terwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat.

Menurut Wolkins dalam Tjiptono (1966), dalam kualitas pelayanan ada 6 prinsip utama kualitas pelayanan dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan yaitu :

a. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.

b. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif dan implementasi strategi kualitas.

c. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai tujuan kualitas.

d. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk pencapaian tujuan kualitas.

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan,

pelanggan dari stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dll.

f. Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepe milikan setiap orang dalam organisasi.

### Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada banyak cara mengukur kualitas pelayanan sebuah usaha. Terkait dengan masalah kualitas layanan, Parasuraman (1985) membaginya menjadi 5 bagian, yaitu :

1. Keandalan (Reliability)

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan Segera, Akurat dan Memuaskan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi reliability, yaitu :

- a. Kecermatan dalam melayani pelanggan.
- b. Standar pelayanan yang jelas.
- c. Kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Responsiveness adalah keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan raktif. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi responsiveness, terdiri dari :

- a. Merespon dengan baik pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Perusahaan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.
- c. Perusahaan melayani dalam waktu yang tepat.
- d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh perusahaan.

3. Jaminan (Assurance)

Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan.

Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi assurance, di antaranya :

- a. Perusahaan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan.
- b. Perusahaan memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan.

- c. Perusahaan memberikan jaminan legalitas.
4. Perhatian (Attention)
- Attention adalah kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan.
- Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi attention, diantaranya :
- a. Pelaku usaha melayani dengan sopan santun dan ramah-tamah.
  - b. Menghargai setiap pelanggan.
  - c. Mendahulukan kepentingan pelanggan.
  - d. Melayani dengan tidak diskriminatif.
5. Bukti Langsung (Tangible)
- Tangible adalah bentuk layanan yang tepat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas komunikasi. Indikator untuk dimensi tangible, di antaranya :
- a. Kemudahan dalam proses pelayanan.
  - b. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
  - c. Penampilan dalam melayani pelanggan.
  - d. Kenyamanan tempat penyedia pelayanan.
  - e. Kedisiplinan pelaku bisnis dalam melakukan pelayanan.
  - f. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dan comparative dimana penelitian ini menggambarkan serta membandingkan dan menguraikan masalah objek penelitian berdasarkan pengumpulan data pengelolaan data secara fakta kemudian disusun secara sistematis dan kemudian ditarik kesimpulan.

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung ke instansi berupa informasi berupa struktur organisasi, Tugas dan Tanggung jawab pegawai Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui buku referensi dan internet yang berhubungan dengan penelitian yang dapat menunjang dalam penyusunan Tugas Akhir dan juga data tambahan berupa sejarah instansi, visi misi, logo, data pegawai Pengadilan Tata Usaha Negara Manado.

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Yaitu metode yang dilakukan dengan penulis melakukan pengamatan langsung mengenai pentingnya kualitas pelayanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado.

2. Kajian Pustaka

Penulis mencari referensi-referensi yang terkait dengan pentingnya kualitas pelayanan.

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Kualitas Pelayanan Pegawai Pengadilan Tata Usaha Negara Kota Manado

Dalam pelaksanaan pelayanan kualitas sangatlah penting, sebagian besar keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas berdasarkan pada kemampuan memilih konsep pendekatan, yakni menerapkan dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian (attention), dan bukti langsung (tangible).

Dari dimensi kualitas pelayanan yang telah diuraikan di atas, penulis mendeskripsikan masing-masing pengertian sebagai berikut :

- a. Keandalan (Reliability)

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi reliability pada kantor PTUN Manado, yaitu cermat dalam melayani tamu, standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan dalam menggunakan alat bantu, misalnya yang digunakan dalam proses pelayanan seperti computer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP. Seorang petugas pemberi layanan seharusnya memiliki keandalan dalam melayani tamu, dengan cermat apa kebutuhan dari tamu, menerapkan pelayanan sesuai dengan pedoman standar pelayanan meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, sarana prasarana dan harus memiliki kemampuan ketika ada tamu yang kurang mengerti dengan cara mengisi data petugas pemberi layanan harus menuntut tamu agar tidak kesulitan.

- b. Daya Tanggap (Responsiveness)

Responsiveness adalah keinginan karyawan dalam mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan raktif pada Kantor PTUN Manado. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi responsiveness adalah merespon dengan baik tamu yang ingin mendapatkan pelayanan, perusahaan/instansi melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat, semua keluhan pelanggan direspon oleh perusahaan/instansi. Seorang petugas pemberi layanan seharusnya merespon cepat setiap tamu yang datang, tidak membuat tamu menunggu terlalu lama, harus cepat, tepat, cermat agar tidak ada kesalahan, setiap tamu yang datang pasti ingin dilayani dengan cepat, sehingga petugas pemberi layanan harus cepat menanggapi kebutuhan atau keperluan dari setiap tamu yang datang, dan juga bisa menyelesaikan masalah mengenai keluhan-keluhan dari para tamu.

c. Jaminan (Assurance)

Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan/instansi dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan. Indikator dari assurance adalah mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Pada kantor PTUN Manado, petugas pemberi layanan seharusnya ketika ada tamu harus memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, sesuai dengan standar waktu penyelesaian pelayanan yaitu selama 10 hari sejak diterimanya permintaan, ketika pelayanan diselesaikan lewat 10 hari maka pelayanan itu dikatakan tidak baik dan tidak berkualitas.

d. Perhatian (Attention)

Attention adalah kemudahan dalam membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Indikator attention pada PTUN Manado yaitu melayani dengan sopan santun dan ramah, menghargai setiap tamu, dan mendahulukan kepentingan tamu. Tujuan memberikan attention kepada tamu adalah agar tamu merasa diperhatikan oleh petugas pemberian layanan. Petugas pemberian layanan seharusnya memberikan perhatian kepada tamu untuk membantu, memberi arahan pada saat tamu mengalami kesulitan, harus mendahulukan kepentingan tamu dari pada kepentingan pribadi agar tidak merusak citra baik kantor.

e. Bukti langsung (Tangible)

Tangible adalah bentuk layanan yang tepat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staff, dan fasilitas komunikasi. Indikator tangible pada PTUN Manado adalah kemudahan dalam proses pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, penampilan dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat penyedia pelayanan, kedisiplinan dalam melakukan pelayanan. Petugas pemberi pelayanan seharusnya memberikan kemudahan kepada tamu yang datang, memiliki penampilan yang baik, memperhatikan kenyamanan tempat tamu, dan harus disiplin jangan sampai tidak sopan kepada tamu.

## 2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika pelayanan itu mampu menjaga nama baik kantor secara terus-menerus. Nama baik kantor merupakan cerminan yang baik mengenai identitas kantor. Untuk mencapai nama baik kantor PTUN Manado maka sangat dibutuhkan standar kualitas pelayanan yang baik. Penerapan pelayanan yang berkualitas oleh pegawai PTUN Manado dapat memberikan dampak positif sebagai berikut :

1. Menumbuhkan kepercayaan tamu terhadap produk atau jasa yang ditawarkan  
Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para tamu, maka dapat menumbuhkan kepercayaan dari pada tamu terhadap pelayanan di kantor PTUN Manado. Hal ini karena, para tamu merasa senang, dihargai dan nyaman dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga para tamu akan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari para tamu  
Ketika kantor PTUN Manado memberikan pelayanan yang sangat baik kepada para tamu, maka dipastikan tidak akan terjadinya tuntutan atau keluhan dari pada tamu yang datang, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak baik maka akan banyak sekali tuntutan dari pada tamu dan itu akan berpengaruh pada nama baik kantor PTUN Manado.
3. Menciptakan kepuasan para tamu  
Para tamu akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan itu berkualitas, karena para tamu akan senang jika pelayanan yang diberikan cepat dan sangat membantu para tamu yang datang, hal itu menimbulkan rasa puas pada

setiap tamu yang datang ke kantor PTUN Manado. Dengan para tamu merasa puas maka kantor PTUN Manado pun akan merasa puas karena sudah memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu agar tidak akan muncul masalah dikemudian hari.

4. Dapat meningkatkan kualitas kinerja para petugas pemberi layanan Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas sangat mengharapkan kualitas kinerja pegawai mengalami peningkatan. Ketika para petugas pemberi layanan memberikan pelayanan yang baik itu akan sangat berpengaruh pada nilai petugas pemberi layanan, hal itu akan memberikan nilai tambah pada setiap petugas pemberi layanan, dengan begitu juga kantor PTUN Manado akan mendapatkan keuntungan.
5. Para tamu merasa diperhatikan segala kebutuhannya  
Dengan pelaksanaan pelayanan yang berkualitas dengan mendahulukan kepentingan para tamu, maka para tamu akan merasa selalu diperhatikan segala kebutuhannya, tamu akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan itu sangat baik bagi kantor PTUN Manado tersebut, oleh karena itu kantor harus selalu memperhatikan para tamu agar para tamu selalu merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Dari beberapa uraian penjelasan diatas, maka pelaksanaan pelayanan yang berkualitas sangat memberikan dampak positif bagi nama baik kantor PTUN Manado.

### 3. Upaya Peningkatan Pelayanan Yang Berkualitas

Pelayanan berkualitas dapat berdampak positif pada kepuasan pelanggan atau masyarakat. Kualitas pelayanan publik instansi pemerintah harus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Upaya peningkatan pelayanan pada kantor PTUN adalah sebagai berikut :

#### a. Penerapan Pelayanan Sesuai Standar

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada para tamu dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau. Oleh karena itu untuk mencapai pelayanan yang berkualitas petugas pemberi layanan harus berperilaku sesuai standar pelayanan sebagai berikut :

- Adil dan tidak diskriminatif.
- Cepat dan tepat
- Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut.
- Professional
- Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.

#### b. Penerapan Etika Pelayanan

Etika pelayanan merupakan pedoman untuk mengarahkan sikap dan perilaku pegawai yang memberikan pelayanan publik pada kantor PTUN. Pegawai harus memiliki kompetensi dalam bidang etika pelayanan dan dapat menerapkannya dalam aktivitas kerja di lingkungan kantor. Etika pelayanan diterapkan melalui sikap dan perilaku berikut:

- Sopan Santun dalam berkomunikasi
- Berempati
- Cepat tanggap
- Disiplin

## E. SIMPULAN DAN SARAN

### 1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama yang sangat berperan penting dalam suatu perusahaan atau instansi pemerintah untuk memberikan rasa puas kepada setiap tamu yang ada. Pelayanan berkualitas yaitu pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya secara terus menerus. Dengan kata lain, standar pelayanan yang diberikan tidak berubah dan terus meningkat dari waktu ke waktu
2. Kualitas pelayanan pada kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Manado belum diterapkan secara maksimal sehingga mengakibatkan munculnya masalah sehingga para tamu atau masyarakat merasa tidak puas dan kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Manado.
3. Dalam pelaksanaan pelayanan, kualitas sangatlah penting. Dapat dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian,

dan bukti langsung. Dan dalam pelaksanaan pelayanan yang berkualitas ada prosesnya yaitu berpenampilan yang rapi dan serasi, melayani tamu dengan berpikiran positif, melayani dengan tepat waktu dan tidak mengabaikan, dan bersikap sopan. Dengan adanya pelaksanaan pelayanan yang berkualitas, maka nama baik kantor akan terus terjaga.

4. Upaya peningkatan pelayanan berkualitas adalah : menerapkan pelayanan sesuai standar pelayanan dan menerapkan etika pelayanan di lingkungan kantor.

## 2. Saran

1. Instansi Pengadilan Tata Usaha Negara Manado perlu menerapkan pelayanan berdasarkan standar pelayanan berkualitas. Pelayanan publik diterapkan secara adil dan merata dan tidak diskriminatif yang hanya memberikan perhatian pada orang-orang tertentu sehingga menimbulkan kekecewaan pada masyarakat yang merasa diabaikan.
2. Memberikan pelatihan Etika Pelayanan Publik bagi pegawai yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik. Manfaat pelatihan dapat meningkatkan kompetensi pegawai khususnya kompetensi *soft skill* agar kualitas pelayanan dapat diterapkan dengan baik dan benar untuk kepuasan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Davis, G. &. (1996). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
- Dwimawanti. (2004). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Ismail Nurdin. Dr.Drs, (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
- Lailul Mursyidah &. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik – Bentuk pelayanan*. Sidoarjo, Jawa Timur: UMSIDA PRESS.
- Munir. (1955). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
- Nanda. (2021). *Kualitas Pelayanan, Tujuan, Fungsi dan Ukuran atau dimensi Kualitas Pelayanan. Komerce*.
- PTUN Manado. Retrieved from Sejarah Pengadilan Tata Usaha Negara Manado, Visi dan Misi, Profil Pegawai: <http://ptun-manado.go.id>

- Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011 ; 35). *Pengertian Kualitas Pelayanan*.
- Sulistiyowati Wiwik (2018). *Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo, Jawa Timur: UMSIDA PRESS.
- Tampubolon. (2010). *Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. Sadiarjo: UMSIDA PRESS. 52.
- Triguno. (1997). *Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA PRESS.
- Warella. (2004). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
- Wijaya. (2011). *Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA PRESS.