

PENERAPAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MEMENUHI HARAPAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK PADA KELURAHAN MAKASAR, JAKARTA TIMUR

AGTOVIA FRIMAYASA, SE, MM

Manajemen Administrasi

ASM Jakarta

Jl. Raya Jatiwaringin No.18 Jakarta Timur

Agtovia.AVP@bsi.ac.id

FAHMI KAMAL, SE, MM

Manajemen Administrasi

ASM Jakarta

Jl. Raya Jatiwaringin No.18 Jakarta Timur

Fahmi.FMK@bsi.ac.id

Abstract— This study aims to determine the excellent service (Service Excellent), to meet the expectations of society to public service in the village of Makasar East Jakarta, the results of the study in accordance with procedures and meet the standards that have been applied by government in almost all kelurahan. This is evident from the work culture applied in this village, as well as adequate facilities and supporting facilities. Thus the satisfaction of the community for the service in this village can be said to have been fulfilled. Not only that, with the institutional community in this village has proven that the government officials with local residents have done a good cooperation to create a conducive environment.

Keywords: *Service Excellent, Total Quality Service*

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan prima (Service Excellent) , untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik pada kelurahan Makasar Jakarta Timur, Hasil penelitian sesuai prosedur dan memenuhi standarisasi yang telah diterapkan pemerintah di hampir semua kelurahan. Hal ini terlihat dari budaya kerja yang diterapkan di kelurahan ini, serta adanya sarana dan fasilitas penunjang kerja yang memadai. Dengan demikian kepuasan masyarakat atas pelayanan di kelurahan ini bisa dikatakan sudah terpenuhi. Tidak hanya itu, dengan adanya kelembagaan masyarakat di kelurahan makasar ini telah membuktikan bahwa para aparat pemerintah dengan warga sekitar telah melakukan kerjasama yang baik untuk menciptakan lingkungan yang kondusif.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, Total Quality Service.*

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan, sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 tahun 2004. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan - kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten (termasuk pembinaan dan pengawasan aparatnya), begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri. Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik, selanjutnya Kelurahan adalah wilayah kerja lurah

sebagai perangkat daerah kabupaten di bawah kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada camat. Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku.

Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil guna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Dari latar belakang di atas penulis mengambil judul **“PENERAPAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MEMENUHI HARAPAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK PADA KELURAHAN MAKASAR, JAKARTA TIMUR”**

I.2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian hanya dibatasi pada profil serta layanan kelurahan, kelembagaan masyarakat, struktur organisasi, luas dan batas wilayah, informasi persyaratan, sarana dan prasarana, fasilitas umum. Hal ini perlu dilakukan agar memperlancar jalannya analisa dan mengetahui cara menangani masalah yang ada dalam analisis tersebut. Karena pada dasarnya kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan oleh pihak kelurahan supaya tujuan dari kelurahan tersebut dapat tercapai dengan baik sesuai dengan prosedurnya masing-masing.

II. KAJIAN TEORI

2.1. Definisi Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003; 30). Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Definisi lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93). Menurut Daviddow dan Uttal (1989) pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*costomer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh 13 organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan (Lukman & Sugiyanto, 2001; 4).

Sedangkan hakikat dari *customer service* atau pelayanan nasabah sendiri adalah setiap kegiatan yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (Wahjono, 2010; 179). Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999; 4) Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009; 8).

Kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan (Pratomo & Shaff, 2000; 107).

2.2. Konsep Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

“Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya.” Konsep pelayanan prima berdasarkan (Barata, 2003; 31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*)

a) Sikap (*Attitude*)

Perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

b) Perhatian (*Attention*)

Kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c) Tindakan (*Action*)

Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d) Kemampuan (*Ability*)

Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu

merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f) **Tanggung Jawab (*Accountability*)**

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

2.3. Proses dan Tahapan Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Proses dan tahapan pelayanan prima (Judiani, 2010; 106):

- a. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan. Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
- b. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
- c.. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan. Langkah: ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas/asertif, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, memberikan lingkungan yang menyenangkan.
- d. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani. Langkah: tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda.

2.4. Unsur – Unsur Pelayanan Prima

Unsur-unsur melayani prima, sesuai keputusan Menpan No. 81/1993, yaitu :

- Kesederhanaan
- Kejelasan dan kepastian
- Keamanan
- Keterbukaan
- Efisien
- Ekonomis
- Keadilan yang merata

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Sejarah Kelurahan Makasar

Kelurahan Makasar adalah sebuah kelurahan di Makasar, Jakarta Timur. Kelurahan ini memiliki kode pos 13570. Kelurahan ini memiliki luas 161,02 ha km². Kelurahan ini berbatasan dengan Kelurahan Halim PerdanaKusuma di sebelah utara, Kelurahan Kramat Jati

di sebelah barat, Kelurahan Halim PerdanaKusuma di sebelah timur dan Kelurahan Pinang Ranti di sebelah selatan.

Kawasan ini yang dahulu termasuk Kampung Makasar dewasa ini meliputi wilayah kelurahan Makasar dan sebagian dari wilayah Kelurahan Kebon Pala, Kecamatan Kramat Jati, Kotamadya Jakarta Timur. Disebut Kampung Makasar, karena sejak tahun 1686, dijadikan tempat pemukiman orang – orang Makasar, di bawah pimpinan Kapten Daeng Matara (De Haan 1935:373). Mereka adalah bekas tawanan perang yang dibawa ke Batavia setelah Kerajaan Gowa, dibawah Sultan Hasanuddin tunduk kepada Kompeni yang sepenuhnya dibantu oleh Kerajaan Bone dan Soppeng (Colenbrander 1925, (II):168; Poesponegoro 1984, (IV):208). Pada awalnya mereka di Batavia diperlukan sebagai budak, kemudian dijadikan pasukan bantuan, dan dilibatkan dalam berbagai peperangan yang dilakukan oleh Kompeni.

Pada tahun 1673 mereka ditempatkan di sebelah utara Amanusgracht, yang kemudian dikenal dengan sebutan Kampung Baru (De Haan 1935:373). Mungkin merasa bukan bidangnya, tanah di Kampung Makasar yang diperuntukan bagi mereka itu tidak mereka garap sendiri melainkan disewakan kepada pihak ketiga, akhirnya jatuh ketangan Frederik Willem Preyer (De Haan 1935:373; 1910:57). Salah seorang putri Daeng Matara menjadi istri Pangeran Purbaya dari Banten yang memiliki beberapa rumah dan ternak di Condet, yang terletak disebelah barat Kampung Makasar (De Haan 1910:253). Perlu dikemukakan, bahwa pada tahun 1810 pasukan orang – orang Makasar oleh Daendels secara administratif digabungkan dengan pasukan orang – orang Bugis (De Haan 1925:373). Pada awal abad kedua puluh, menjadi milik keluarga Rollinson (Poesponegoro 1986, (IV):295), "... tanggal 5 April (1916, pen.), yaitu ketika Entong Gendut memimpin gerombolan orang – orang berkerumun di depan Villa Nova, rumah Lady Rollinson, pemilik tanah partikelir Cililitan Besar"

3.2 Motto, Visi dan Misi Kelurahan Makasar Jakarta Timur

MOTTO

5S : Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun.

Visi

Jakarta Baru, kota modern yang tertata rapi, menjadi tempat hunian yang layak dan manusiawi, memiliki masyarakat yang berkebudayaan, dan dengan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik.

Misi

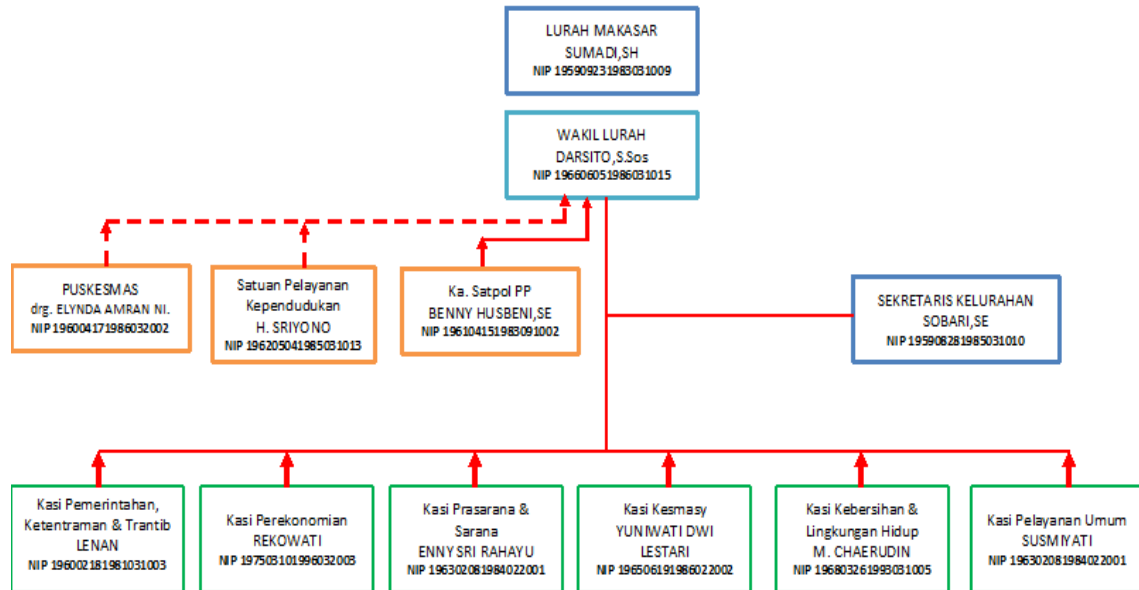
1. Mewujudkan Jakarta sebagai kota modern yang tertata rapi serta konsisten dengan rencana Tata Ruang Wilayah.
2. Menjadikan Jakarta sebagai kota yang bebas dari masalah-masalah menahun seperti macet,

- banjir, pemukiman kumuh, sampah dan lain-lain.
- Menjamin ketersediaan hunian dan ruang publik yang layak serta terjangkau bagi warga kota dan ketersediaan pelayanan kesehatan yang gratis sampai rawat inap dan pendidikan yang berkualitas secara gratis selama 12 tahun untuk warga Jakarta.
 - Membangun budaya masyarakat perkotaan yang toleran, tetapi juga sekaligus memiliki kesadaran dalam memelihara kota.

5. Membangun pemerintahan yang bersih dan transparan serta berorientasi pada pelayanan public

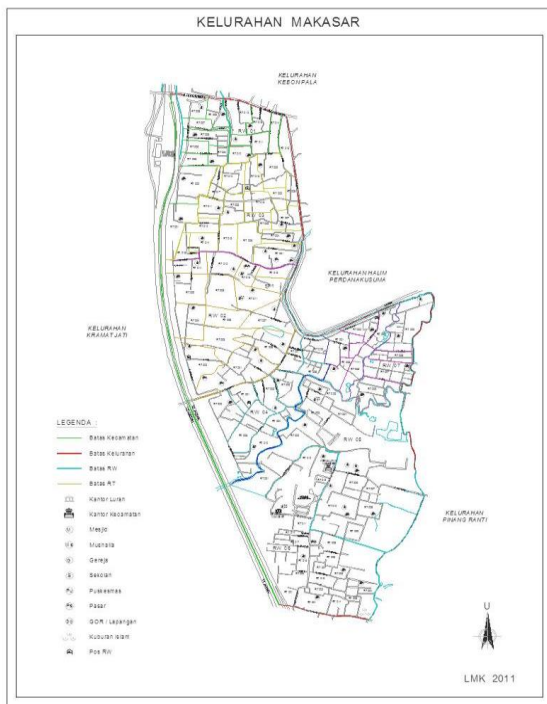
3.3 Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI KELURAHAN MAKASAR



3.4 Luas dan Batas Wilayah

LUAS WILAYAH : 161,02 ha



WILAYAH

- Utara : Jl. Cililitan Besar, Kel Kebon Pala
- Timur : Jl. Squadron, Kel. Halim Perdakusuma
- Selatan : Jl. Kober Kel. Pinang Ranti
- Barat : Jl. Tol Jagorawi, Kel. Kramat Jati

3.5 Pelayanan Publik

3.5.1 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di kelurahan ini dapat dikatakan lengkap dan terawat dengan baik demi kelancaran proses pelayanan publik yang diberikan oleh pihak kelurahan maupun bagi kinerja para pegawai yang ada di kelurahan tersebut. Sarana dan prasarana yang ada seperti :

- Mushola
- Kantin
- Area bermain anak
- Ruang baca
- Ruang terbuka hijau
- Ruang rapat

Tidak hanya sarana dan prasarana yang akan menunjang kinerja para pegawai di kelurahan ini,

dengan fasilitas yang memadai pun akan meningkatkan kinerja dan kepuasan bagi masyarakat sekitar seperti :

- CCTV
- Ruang ber AC
- Security
- Penjaga Parkir
- Mesin penilaian kepuasan masyarakat digital

3.5.2 Informasi Pelayanan Publik

a. Layanan Kependudukan

- Pembuatan KTP Baru
- Penggantian KTP Hilang
- Pindah Domisili
- Surat Keterangan Kematian
- Pembuatan Akte Kelahiran

b. Layanan Umum

- Surat Pengantar SKCK
- Pengantar SKTM
- Pengantar Umum
- Keterangan Belum Menikah
- Pelayanan Pengantar Nikah
- Pelayanan Pengantar Domisili Perusahaan
- Surat Keterangan Ahli Waris

3.5.3 Informasi Persyaratan

A. Surat Keterangan Domisili Usaha

- Surat Pengantar RT/RW
- Fotocopy KTP
- Fotocopy KK
- Surat PM 1 dari Kelurahan
- Melampirkan Foto Copy dari SIUP, NPWP, Akta Pendirian Perusahaan dan Identitas (KTP) penanggung jawab
- Surat asli pernyataan tidak keberatan dari tetangga (warga) sekitar (surat ijin lingkungan)

B. Surat Keterangan Domisili Usaha

- Surat Pengantar RT/RW
- Fotocopy KTP
- Fotocopy KK
- Surat PM 1 dari Kelurahan

- Melampirkan Foto Copy dari SIUP, NPWP, Akta Pendirian Perusahaan dan Identitas (KTP) penanggung jawab
- Surat asli pernyataan tidak keberatan dari tetangga (warga) sekitar (surat ijin lingkungan)

C. SURAT KETERANGAN AHLI WARIS

- Pengantar RT (Rukun Tetangga)
- Surat Kematian
- Surat Nikah Almarhum / Almarhumah
- Identitas Para Ahli Waris
- Akte Lahir / Ijazah / Surat Nikah para Ahli Waris
- Dokumen lain yang dianggap perlu

D. PENGANTAR NIKAH

- Pengantar RT (Rukun Tetangga) Foto Copy KTP
- Foto Copy KK (Kartu Keluarga)
- Surat Pernyataan Belum Pernah Nikah
- Surat Kematian / Surat Cerai (Jika diperlukan)

E. PENGANTAR AKTE KELAHIRAN

- Pengantar RT (Rukun Tetangga) dan RW Foto Copy KTP Ayah dan Ibu sebanyak 2 lembar
- Foto Copy Surat Nikah sebanyak 2 lembar / Keterangan Nikah Orang Tua

- Foto Copy Keterangan Lahir dari Bidan / RSUD sebanyak 2 lembar
- Foto Copy Kartu Keluarga
- Surat Kesaksian jika Keterangan Bidan / RSUD tidak ada
- Ijazah Terakhir jika diperlukan

F. PENGATAR KEMATIAN

- Pengantar RT (Rukun Tetangga) dan RW
- Foto Copy KTP
- Foto Copy Kartu Keluarga
- Surat Keterangan Kematian dari Dokter / Bidan

G. SURAT KETERANGAN USAHA (SKU)

- Pengantar RT dan RW
- Foto Copy KTP
- Foto Copy Kartu Keluarga
- Tanda Bukti Lunas SPPT – PBB terbaru

H. SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DAN PELAYANAN MASYARAKAT UMUM LAINNYA

- Pengantar RT dan RW
- Foto Copy KTP
- Foto Copy Kartu Keluarga

I. Perubahan Kartu Keluarga

- Pengantar RT dan RW
- Mengisi Blanko perubahan Kartu Keluarga
- Fotocopy Akta Nikah / Surat Keterangan Nikah (Apabila Diperlukan)
- Fotocopy Akta Kelahiran / Surat Keterangan Lahir, Kepala

Keluarga dan Seluruh Anggota Keluarga (Apabila Diperlukan)

- Fotocopy Ijazah Terakhir, Kepala Keluarga dan Seluruh Anggota Keluarga (Apabila Diperlukan)
 - Fotocopy Pasport, Kepala Keluarga dan Seluruh Anggota Keluarga (Apabila Diperlukan)
- Data Pendukung lainnya.

3.5.4 Data Informasi Publik Website

Pada jaman modern seperti ini pencarian informasi dapat dilakukan hanya dengan bermodalkan *smartphone* tanpa harus mendatangi langsung tempat yang memberikan informasi. Selain untuk pencarian informasi, juga mempermudah memberikan informasi bagi masyarakat kelurahan makasar ini melalui website resmi yang dimiliki kelurahan makasar ini.



Sebagai contoh, apabila kita ingin membuat KTP dan langsung datang ke kelurahan dengan membawa persyaratan yang sudah ditetapkan. Namun ada persyaratan yang belum lengkap, maka pihak kelurahan akan menginput data pembuat KTP di “Data Pelayanan” yang ada di website kelurahan makasar dan dokumen apa yang belum lengkap. Yang kemudian pembuat akan mendapatkan email notifikasi untuk segera melengkapi persyaratannya. Dengan demikian, apabila pembuat KTP lupa dapat teringat kembali oleh email pemberitahuan dari pihak kelurahan.

Nomor	Jenis	Nama Pemohon	Status	Tanggal
4093584968	lainnya	Dian Triana	Belum Lengkap	2015-09-15
Nomor: 4093584968 Nama: Dian Triana Jenis: lainnya Status: Belum Lengkap Keterangan: Fotocopy KTP belum				
38259327	langsung	Andi Solihat	Belum Lengkap	2015-07-08
Nomor: 38259327 Nama: Andi Solihat Jenis: langsung Status: Belum Lengkap Keterangan: Scan KTP belum ada. Mohon segera dilengkapi.				

Menu "Data Pelayanan"

Jakarta Smart City



Kesuksesan dan kelancaran Jakarta Smart City bertumpu pada keberadaan dua aplikasi, yakni Qlue dan Cepat Respons Opini Publik (CROP). Qlue adalah aplikasi yang diperuntukan bagi warga, sedangkan CROP merupakan aplikasi yang hanya bisa diunduh oleh aparat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan aparat kepolisian

Bagaimana cara kerja dua aplikasi tersebut? Qlue merupakan aplikasi sejenis sosial media yang memiliki sarana penyampaian aspirasi pengaduan *real time*. Aplikasi tersebut saat ini sudah dapat diunduh secara gratis melalui *smartphone* yang berbasis Android. Lewat Qlue, warga dapat melaporkan semua kejadian, seperti macet, banjir, jalan rusak, penumpukan sampah, ataupun ketersediaan tempat tidur di rumah sakit.

Laporan disampaikan tidak hanya dalam bentuk tulisan, tetapi juga foto. Laporan dari masyarakat kemudian dipetakan secara digital dan terintegrasi dengan laman smartcity.jakarta.go.id dan CROP. Seluruh aparat Pemprov DKI diwajibkan untuk menginstal aplikasi ini di *smartphone* mereka masing-masing, terutama aparat yang bertanggung jawab terhadap wilayah permukiman, yakni lurah dan camat.

Kepala Dinas Komunikasi, Informasi, dan Kehumasan DKI Jakarta Agus Bambang Setiowidodo mengatakan, 44 camat yang ada di seluruh wilayah

Jakarta telah menginstal CROP. Sedangkan dari 267 lurah, sebagiannya juga telah menginstal aplikasi tersebut.



3.5.5 Budaya Kerja

Dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat kelurahan makasar jakarta timur, di kelurahan ini mempunyai budaya kerja yang diterapkan di Kelurahan Makasar Jakarta Timur sebagai berikut :

Ikhlas :

- Cepat melayani
- Menjawab salam & terimakasih
- Selalu senyum dalam memberikan pelayanan
- Tidak mengeluh
- Melayani tanpa meminta & menerima imbalan

Bersih jiwa & jujur

- Menjalankan ibadah tepat waktu
- Dapat menerima masukan dan kritikan
- Selalu meminta maaf bila melakukan kesalahan
- Ucapan sesuai dengan tindakan

Disiplin

- Datang & pulang tepat waktu
- Menggunakan pakaian dinas lengkap
- Tidak membuang sampah sembarangan
- Memberikan informasi yang jelas & benar

Konsisten

- Ucapan sesuai tindakan
- Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
- Selalu bekerja sesuai prosedur & ketentuan yang ditetapkan
- Profesional & tidak mengeluh

Profesional

- Selalu berusaha meningkatkan kemampuan diri
- Berjiwa inovatif
- Menguasai keahlian dibidang jobdesk yang diberikan
- Berwawasan luas & kedepan
- Tidak mencampurkan urusan pribadi dengan pekerjaan



3.5.8 Pelayanan Prima Kelurahan Makasar

Pelayanan prima (*Service Excellence*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009; 8).

Unsur-unsur melayani prima, sesuai keputusan Menpan No. 81/1993, yaitu :

- Kesederhanaan
- Kejelasan dan kepastian
- Keamanan
- Keterbukaan
- Efisien
- Ekonomis
- Keadilan yang merata

Jadi pelayanan prima di kelurahan makasar sesuai dengan unsur-unsur pelayanan prima adalah :

- Masyarakat datang ke kantor kelurahan
- Mengambil nomor antrian dengan tertib
- Menunggu di ruang tunggu untuk giliran dipanggil
- Masyarakat bertatap muka langsung dengan aparatur (pegawai) pemerintah kelurahan, aparatur menyambutnya dengan senyum dan ramah
- Lalu masyarakat menjelaskan maksud dan tujuannya

- Aparatur (pegawai) mendengarkan dengan seksama
- Setelah itu aparatur (pegawai) membantu melaksanakan maksud dan tujuan masyarakat dengan cara menjelaskan dengan cara memberikan informasi pelayanan publik yang dipilih oleh masyarakat, menjelaskan tata cara persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat tersebut, menjelaskan tentang prosedur, waktu dengan tidak bertele-tele
- Setelah masyarakat mengerti serta seluruh prosedur dan persyaratan terpenuhi, maka aparatur (pegawai) akan memproses informasi pelayanan publik yang dipilih sesuai dengan hari kerja masing-masing.
- Maksud dan tujuan masyarakat pun terpenuhi
- Masyarakat berjabat tangan dan mengucapkan terima kasih kepada aparatur pemerintah
- Masyarakat puas dan aparatur (pegawai) telah menjalankan tugasnya dengan baik.

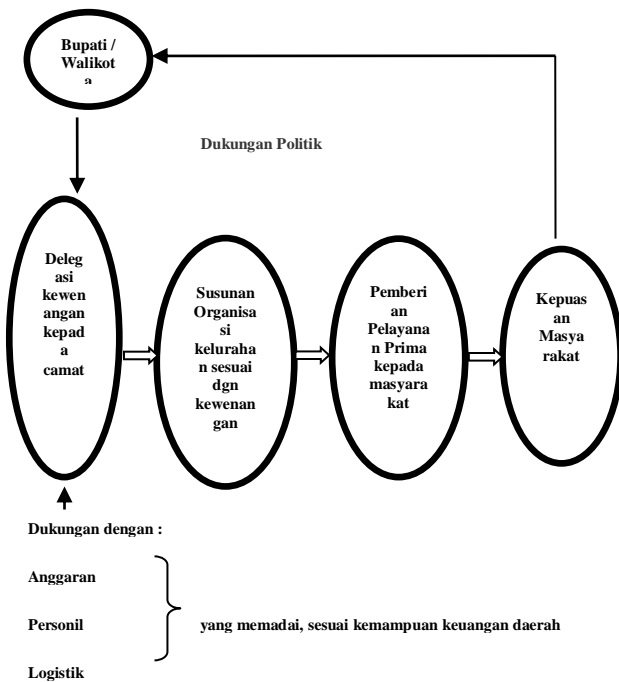


Ruang Tunggu



Area Bermain anak - anak

3.5.9. Peningkatan Pelayanan Publik



3.5.9 (TQS) Total Quality Service

Pengertian *Total Quality Service* (TQS) sebagai suatu konsep usaha yang memiliki awal dan akhir, serta dilaksanakan untuk mencapai tujuan - tujuan yang telah ditetapkan dalam sasaran kualitas yang spesifik dengari berupaya mengoptimalkan alokasi sumber daya secara optimal meliputi keterampilan, usaha kerja sama tim, fasilitas, alat-alat informasi, modal dan teknik.

Selanjutnya *Total Quality Service* (TQS) didefinisikan menurut Fandy Tjiptono (1997: 119), mengemukakan bahwa: Sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode - metode kualitatif dan kuantitatif untuk rmemperbaiki secara berkesinambungan proses - proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

Intensitas suatu proses pemenuhan kebutuhan dan keinginan menuntut pergeseran dasar dalam kelurahan. Sehingga kelurahan tidak lagi berorientasi keuntungan semata, melainkan kepuasan pemberian pelayanan publik dan penambahan nilai pelayanan. Dengan

demikian yang menjadi sebab adalah tujuan dari pada pelayanan itu sendiri.

Mengemukakan bahwa upaya menghasilkan kepuasan masyarakat melalui penciptaan nilai dilakukan dengan cara :

- a. Meningkatkan kepuasan masyarakat
- b. Mempekerjakan aparatur (pegawai) dengan baik.
- c. Memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi
- d. Meningkatkan kinerja karyawan.
- e. Memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan prima yang total kepada para masyarakat.

Strategi ini mencakup beberapa faktor sebagai berikut :

- a. Strategi yaitu pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dari sasaran organisasi.
- b. Sistem yaitu program, prosedur dan sumber daya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan, dan menilai jasa dan layanan yang nyaman dan berkualitas bagi masyarakat.
- c. Sumber Daya Manusia yaitu pegawai di semua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- d. Tujuan keseluruhan yaitu mewujudkan kepuasan. Memberikan tanggung jawab pada pegawai dan melakukan perbaikan berkesinambungan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan Makasar, Jakarta Timur

1. Terlihat sudah sesuai prosedur dan memenuhi standarisasi yang telah diterapkan pemerintah di hampir semua kelurahan. Hal ini terlihat dari budaya kerja yang diterapkan di kelurahan ini, serta adanya sarana dan fasilitas penunjang kerja yang memadai.
2. Dengan demikian seharusnya kepuasan masyarakat atas pelayanan di kelurahan ini bisa dikatakan sudah terpenuhi. Tidak hanya itu, dengan adanya kelembagaan masyarakat di kelurahan makasar ini telah membuktikan bahwa para aparat pemerintah dengan warga sekitar telah melakukan kerjasama yang baik untuk menciptakan lingkungan yang kondusif.
3. Kelurahan sebagai sentra pelayanan publik terdepan di DKI Jakarta yang dapat memberikan pelayanan prima kepada warga yang mengurus segala keperluan yang terkait dengan administrasi kependudukan. Semua urusan mulai dari pengurusan KTP,

PBB, IMB, sampai kepada urusan pernikahan atau perceraian bemuara di kantor ini. Hajad hidup orang banyak memang memerlukan pengakuan administrasi pemerintahan agar hidup dan kehidupan dalam masyarakat menjadi lebih tenang karena segala urusan mempunyai kekuatan hukum.

B. Saran

Menyadari tugas Pelayanan aparatur Pemerintah di kantor kelurahan Makasar merupakan hal penting guna menunjang keberhasilan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan serta membangun Kepercayaan masyarakat atas Pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di kantor kelurahan makasar, tentunya aparatur pemerintah harus selalu :

1. Mengupayakan hal-hal yang baru guna menunjang keberhasilan Pemerintah.
2. Dalam menjalankan tugasnya, aparatur pemerintah kelurahan makasar perlu memperhatikan kendala-kendala yang berhubungan dengan Pelayanan Publik dan masyarakat tidak hanya mengeluarkan pendapat namun bisa bekerjasama dengan aparatur Pemerintah di kantor kelurahan Makasar sebab masyarakat sebagai sasaran utama dalam pelayanan publik
3. Bagi aparatur Pemerintah di kantor kelurahan Makasar dalam melaksanakan tugas pelayanan, hendaknya melakukan perubahan yang menyangkut semua aspek, dalam hal ini aparatur pemerintah di kantor kelurahan ikut berperan dalam pembentukan perilaku, disiplin kerja dan kesadaran dalam tanggung jawab pelayanan yang menyentuh kebutuhan masyarakat di kelurahan dan mempersiapkan strategi serta upaya-upaya untuk menunjang pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Ateb Adya, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta ; PT.Elek Mediakomputindo
- Judiari, Josina, 2010, *Psikologi Konsumen*, Buku Ajar (tidak dipublikasikan)
- Lambat Lupiyoadi 2001 *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik* Selemba Empat
- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta ; Chama Digit
- Morrisey, G.L , 2012 *Perencanaan Jangka Panjang* Jakarta : Prenhallindo (terjemahan oleh : Ramlan)
- Suwithi, Ni Wayan, 1999, *Pelayanan Prima (Costumer Care). Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan*; Jakarta
- Wahjono, Sentot Imam 2010 *Perilaku Organisasi* Yogyakarta ; Graha Ilmu

PROFIL PENULIS

AGTOVIA FRIMAYASA, SE, MM Lahir di Jambi, Menamatkan pendidikan S1 Ekonomi Jurusan Manajemen di UPI YAI tahun 1996, dan melanjutkan S2 Magister Manajemen di UPI YAI tamat tahun 2000, Pernah bekerja di perusahaan swasta kelapa sawit, Beliau memulai karirnya sebagai dosen pada tahun 2000 di FE UHAMKA Jakarta, STIE Muhammadiyah Tangerang, pada tahun 2012 – 2014 pernah menjadi dosen di STIE Kusumanegara Jakarta, dan pernah juga menjadi dosen pada LP3I ,Mulai bergabung di Akademi Sekertaris dan Manajemen Bina Sarana Informatika Sejak September 2007 sampai dengan saat ini.Saat ini bergabung dalam Konsorsium ASM BSI. Jurnal yang sudah pernah terbit berjudul konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (service excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo (jurnal CakrawalaVol VII No.1 Maret 2017.

FAHMI KAMAL, SE, MM Lahir di Jakarta 25 Juli 1975, beliau adalah seorang Dosen di Akademi Sekertaris & Manajemen BinaiSarana Informatika (ASM BSI) Jakarta. Beliau memiliki Jabatan Fungsional Akademik (JFA) Lektor dan sudah lulus sertifikasi dosen, beliau mulai bergabung di BSI sejak bulan September 2013. Beliau aktif menulis jurnal, diantara jurnal yang sudah diterbitkan antara lain berjudul penataan arsip terhadap efektifitas kerja suatu organisasi (Jurnal Widya Cipta Vol II No.1 Maret 2011), Hubungan antara motivasi kerja dan disiplin kerja dengan kinerja karyawan pada PT. Kawasaki Motor Indonesia (Jurnal Widya Cipta Vol III No.1 Maret 2012) dan Perlindungan terhadap nasabah melalui mediasi perbankan (Jurnal Perspektif Vol XI No. 2 September 2013)