



Penerapan Prinsip-Prinsip *Service Excellence* dalam Pelayanan Publik

Andik Wijaya¹, Anton Subagyo², Pramono³, Pujiatun⁴

^{1,2} Ilmu Administrasi Negara Universitas Merdeka Malang PDKU Ponorogo, ³Penyuluh KB Ahli Muda Dinas PP dan KB Kabupaten Ponorogo, ⁴Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Universitas Merdeka Malang PDKU Ponorogo, Indonesia
E-mail: anton.subagyo@unmer.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2022-08-11 Revised: 2022-09-22 Published: 2022-12-01 Keywords: <i>Government;</i> <i>Public;</i> <i>Excellent Service.</i>	The paradigm of government management in line with the times continues to change from the people serve government paradigm to the government serve people paradigm where the government serves the public rather than the public serving the government. Public service innovation is a necessity if the government does not want the public to abandon it. In certain matters that can be served by non-governmental organizations, it has shown that government organizations are starting to be abandoned by the public. For this reason, government institutions must serve the public with certain approaches that allow the public to start believing in their own government. Through the library method, this study sees how important it is for public institutions to change service patterns with more pro-active service innovations. Public service innovation has a goal besides increasing customer satisfaction, it is also aimed at winning increasingly fierce competition (competition) between institutions. One of the innovations that can be selected and implemented is excellent service (<i>Service of Excellence</i>). This application requires institutions to have good performance in the eyes of customers, increased friendliness, timeliness of service, openness, expertise, empathy, affordability and honesty indicating increased customer loyalty. Institutions that consistently implement this pattern are far more loyal to their customers than those that provide mediocre service.

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2022-08-11 Direvisi: 2022-09-22 Dipublikasi: 2022-12-01 Kata kunci: <i>Pemerintah;</i> <i>Publik;</i> <i>Pelayanan Prima.</i>	Paradigma pengelolaan pemerintahan sejalan dengan perkembangan zaman terus berubah dari paradigma <i>people serve government</i> ke paradigma <i>government serve people</i> dimana pemerintah melayani publik dari pada publik melayani pemerintah. Inovasi pelayanan publik menjadi sebuah keniscayaan jika pemerintah tidak ingin ditinggalkan publiknya. Dalam hal-hal tertentu yang dapat dilayani lembaga non pemerintah sudah menunjukkan organisasi pemerintah mulai ditinggalkan publiknya. Untuk itu, lembaga pemerintahan harus melayani publiknya dengan pendekatan-pendekatan tertentu yang memungkinkan public mulai percaya pada pemerintahannya sendiri. Melalui metode kepustakaan, kajian ini melihat betapa pentingnya lembaga publik merubah pola pelayanan dengan inovasi pelayanan lebih pro aktif. Inovasi pelayanan publik memiliki tujuan selain meningkatkan kepuasan pelanggan juga ditujukan dalam rangka memenangkan kompetisi (persaingan) antar institusi yang semakin ketat. Inovasi yang dapat dipilih dan diimplementasikan salah satunya adalah pelayanan prima (<i>Service of Excellence</i>). Penerapan ini menuntut institusi memiliki performa yang harus selalu baik di mata pelanggan, keramahan yang semakin dirasakan, ketepatan waktu pelayanan, memiliki keterbukaan, keahlian, empati, keterjangkauan dan kejujuran menunjukkan loyalitas pelanggan yang meningkat. Institusi yang konsisten menerapkan pola ini jauh lebih loyal pelanggannya dibandingkan yang memberikan pelayanan biasa-biasa saja.

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi komunikasi, baik komunikasi massa maupun komunikasi personal telah mendorong perubahan segala segi kehidupan kita. Hampir tidak satupun aspek kehidupan ini mampu menghindar dari determinasi teknologi ini. Massifnya tekanan teknologi ini menimbulkan arus deras informasi yang berlalu lalang di

ruang publik maupun ruang privat sekalipun. Akibatnya masyarakat semakin *well informed* yang dicirikan memiliki pengetahuan (pendidikan) yang memadai. Tingginya pengetahuan ini mendorong kesadaran akan hak-haknya sebagai manusia dan warga negara. Gejala masyarakat yang terbarukan ini semakin menguatkan kesadaran mereka untuk membentuk suatu

masyarakat berperadaban maju yang memiliki posisi setara dengan negara dan terlepas dari dominasi negara. Masyarakat seperti ini yang sering disebut sebagai masyarakat sipil (civil society). Disisi yang lain, negara dan pemerintahan seiring dengan kemajuan filsafat pengelolaan negara dan pemerintahan tersebut timbul kesadaran pula untuk memperbaiki relasi dengan masyarakatnya. Posisi ini sebenarnya menguntungkan kedua belah pihak untuk bersama-sama menciptakan harmonisasi hubungan yang sebelumnya sangat tidak seimbang, negara berada di posisi dominan, sedangkan masyarakat berada pada posisi ter subordinasi. Dalam sejarah bangsa-bangsa didunia, posisi seperti ini sering menimbulkan konflik berkepanjangan tidak ada habisnya hingga berdarah-darah. Jelas kondisi seperti ini harus segera diakhiri demi memanusiaikan manusia yang selama ini terabaikan.

Seiring dengan semakin terbukanya pemikiran manusia yang distimulasi perkembangan teknologi komunikasi tersebut, timbulah paradigma baru relasi Negara, masyarakat dari *people serve government* ke paradigma *government serve people*. Paradigma ini menegaskan bahwa yang dahulu masyarakat melayani negara ke arah sebaliknya, bahwa justru negara yang harus melayani masyarakatnya. Paradigma lama me-ngacu praktek sistem monarki kearah sistem pemerintahan modern yang mengakomodasi hak-hak dasar manusia. Kondisi ini memaksa negara dan pemerintahannya harus mampu melakukan inovasi secara cepat sehingga menghasilkan kebijakan yang pro rakyat. Inovasi merupakan proses atau hasil mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis, dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru. Inovasi dalam hal ini dimaknai hasil dari kerja pengembangan dan/atau perkerayaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dalam konteks ilmu pengetahuan yang baru atau cara baru dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi (Widyahsena, 2017). Paradigma relasi negara-masyarakat yang mendorong perlunya inovasi dalam hal pelayanan kepada masyarakat (publik). Pelayanan negara/ pemerintah kepada masyarakat juga sebagai bentuk implementasi dari apa yang diamanatkan berbagai produk kebijakan internasional yang telah diratifikasi secara internasional seperti kesepakatan Hak Asasi Manusia (HAM) yang memuat hak setiap manusia yang harus dilaksanakan oleh semua bangsa di dunia ini. Hak-hak dasar dari hak

memperoleh akses ekonomi, sosial, publik, politik dan sebagainya harus dipenuhi oleh pengampu negara.

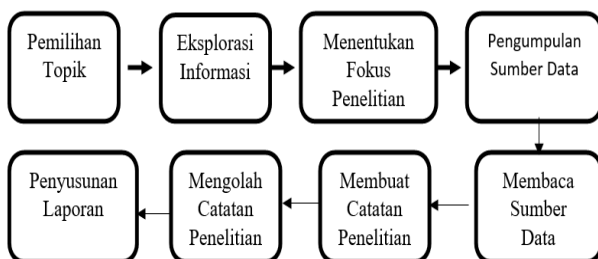
Pelayanan publik yang baik dan memperhatikan kepentingan masyarakat sejalan dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat sebagai implikasi masyarakat yang telah tercerdaskan. Masyarakat yang berpengetahuan sebenarnya menguntungkan pengelola negara. Tingkat pendidikan (*education*); pendidikan yang tinggi akan memberikan kemampuan masyarakat untuk dapat menerima adanya kebijakan-kebijakan baru yang lebih bersifat rasional. Dengan adanya kesejahteraan rakyat dengan pendidikan yang cukup memadai, akan mendorong pula minat dan perhatian masyarakat untuk ikut berperan serta (*participation*) lebih banyak dalam kehidupan masyarakat itu. Perkembangan cara pandang pengelolaan pemerintahan menunjukkan kecenderungan yang positif. (Kuswandoro, 2015). Sebuah kondisi yang baik, bahwa semangat pemerintah untuk melakukan inovasi melalui gagasan *good governance* misalnya telah membawa angin segar baru peningkatan pelayanan kepada masyarakat itu. Dalam konsep ini diantara konsep pengelolaan system pemerintahan kekinian, *good governance* telah meningkatkan proses kinerja pemerintahan yang jauh lebih baik dari sebelumnya. Rhodes dalam Suluh 2013, mengungkapkan bahwa konsep governance menjelaskan adanya perubahan makna pemerintahan, yaitu: Pertama, *A new process of governing* (Suatu proses baru dalam memerintah), Kedua, *A changed condition of ordered rule* (Perubahan kondisi dalam tata aturan). Ketiga, *The new method by which society is governed* (Metode baru tentang peran serta masyarakat dalam pemerintahan).

Pernyataan Rhodes diatas menggarisbawahi betapa pemerintahan saat ini harus berubah dengan melakukan inovasi-inovasi baru salah satunya adalah berubah secara signifikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Jika tuntutan ini berubah ini tidak dilakukan, maka pemerintah akan ditinggalkan secara fungsional oleh masyarakatnya. Apalagi ini kita tengah memasuki apa yang disebut sebagai era disrupsi dimana sudah runtuhnya struktur dan sistem konvensional yang digantikan dengan pola-pola interaksi baru. (Karimi, 2019). Sebuah studi yang dilakukan Bambang Widyahsena terhadap inovasi kebijakan yang dilakukan Bupati Sragen Jawa Tengah terkait dengan modernisasi pelayanan publik dapat menjadi

gambaran betapa pelayanan public harus mengikuti paradigm baru dan tuntutan public itu sendiri. Dalam studi itu digambarkan misalnya terkait dengan perombakan system pelayanan perizinan terpadu *One Stop Service* (OSS) yang merupakan kebijakan pelayanan satu pintu telah mampu menarik masyarakat secara signifikan untuk pengajuan izin usahanya. OSS menjanjikan pelayanan yang cepat, ramah, mudah dan humanis. Sebagai perbandingan adalah setelah penerapan OSS, jumlah surat perizinan pada tahun 2002 dari 2.027 menjadi 3.170 pada tahun 2003, dari 3.290 di tahun 2004 menjadi 4.613 pengajuan izin pada tahun 2005. (Widyahsena, 2017). Permasalahan yang masih membelenggu dibanyak lembaga adalah sulitnya merubah pola pelayanan yang konvensional. Berbelit-belit, sulit, membutuhkan waktu yang lama, pemberi pelayanan tidak ramah. Bahkan masih berkembang suatu anggapan *dipersulit saja bisa, kenapa harus dipermudah*. Jika pola pelayanan pemerintahan masih pola lama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka secara substansial pemerintahan itu akan ditinggalkan. Masyarakat akan mencari alternatif pelayanan publik baru yang bisa didapatkan dari sektor non pemerintahan.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan data, penelitian ini adalah Penelitian kepustakaan. Yaitu adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan), baik berupa buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian terdahulu. (Yaniawati, 2020) menjelaskan, penelitian kepustakaan merupakan suatu jenis penelitian yang digunakan dalam pengumpulan informasi dan data secara mendalam melalui berbagai literatur, buku, catatan, majalah dan referensi lainnya untuk mendapatkan jawaban dan landasan teori mengenai masalah yang diteliti. Lebih lanjut, Yaniawati, 2020 menjelaskan prosedur studi kepustakaan adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Prosedur studi kepustakaan

Prosedur penelitian Studi Kepustakaan diawali melalui pemilihan-pemilihan topik, pemilihan topik dapat dilakukan berdasarkan permasalahan dalam fenomena yang ada. Fenomena dilapangan yang begitu banyak ragamnya, peneliti melakukan pemilihan topik yang dianggap paling menarik, aktual dan layak diangkat menjadi sebuah topik; Langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti, peneliti melakukan Ekplorasi informasi terhadap topik yang dipilih untuk menentukan fokus penelitian. Eksplorasi data merupakan langkah untuk memahami data sebelum dilakukan pra-proses. Pemfokusan ini penting agar kajian lebih terfokus pada satu masalah sehingga hasil penelitian tidak mengambang yang justru membingungkan; Selanjutnya peneliti menentukan fokus penelitian berdasarkan informasi yang telah diperoleh dan dapat berdasarkan prioritas permasalahan. Sumber data yang dikumpulkan adalah berupa informasi atau data empirik yang bersumber dari buku-buku, jurnal, hasil laporan penelitian dan literatur lain yang mendukung tema penelitian ini; membaca sumber kepustakaan merupakan sebuah kegiatan perburuan yang menuntut keterlibatan pembaca secara aktif dan kritis agar bisa memperoleh hasil maksimal. Dalam membaca sumber penelitian, pembaca harus menggali secara mendalam bahan bacaan yang memungkinkan akan menemukan ide-ide baru yang terkait dengan judul penelitian. Membuat catatan penelitian boleh dikatakan tahap yang paling penting dan barang kali juga merupakan puncak dalam keseluruhan rangkaian penelitian; Kemudian, Mengolah catatan penelitian, semua sumber yang telah dibaca kemudian diolah atau dianalisis untuk mendapatkan suatu kesimpulan yang disusun dalam bentuk laporan penelitian. Penyusunan laporan sesuai dengan sistematika penulisan yang berlaku.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jika kita melihat kecenderungan pelayanan publik maka terlihat betapa pola pelayanan publik itu beragam. Ada sebuah organisasi masih menjalankan pola lama dengan memberikan pelayanan sekedarnya. Dilain pihak ada organisasi lain yang tampak sudah menunjukkan pola pelayanan publik yang baik yang dirasakan oleh publiknya. Kedua pola ini tentu memiliki konsekuensi yang berbeda. Implikasi selanjutnya yang terjadi kompetisi. Kompetisi antar lembaga baik lembaga pemerintahan maupun swasta semakin lama semakin ketat. Persaingan ini semakin tajam dengan didukung oleh perangkat

teknologi yang semakin canggih sehingga terlihat institusi yang memiliki perangkat teknologi yang selangkah semakin maju akan tampak memenangkan persaingan itu. Selain itu, faktor yang lain adalah adanya manajemen organisasi yang baik yang mampu menyadarkan publik internalnya bahwa mereka harus mampu memenangkan sebuah persaingan itu. Persaingan tersebut begitu terlihat dari segi pelayanan kepada pelanggannya. Jika pelayanan yang diberikan baik, maka loyalitas pelanggan tinggi. Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. (Kasmir, 2010). Sedangkan menurut R.A Supriyono, pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. (Hasibuan, 2005). Definisi diatas menunjukkan bahwa pelanggan pada dasarnya ingin dipentingkan oleh lembaga yang memenuhi kebutuhannya. Pemenuhan kebutuhan ini bukan sekedar terpenuhi saja tetapi pelanggan terpenuhi kebutuhannya dan merasa puas dengan layanan yang diberikannya. Pemikiran-pemikiran inilah yang harus disadari oleh para pengelola organisasi jika ingin terus eksis. Sebuah organisasi akan musnah jika pelanggan merasa tidak dipenuhi kebutuhannya, sebab perlahan-lahan akan ditinggalkan dan mencari pemenuhan melalui organisasi lainnya.

Kewajiban memberikan layanan kepada publik itu semakin menuntut lembaga pemerintahan untuk memenuhinya karena menjadi kewajiban (obligation) mutlak kepada publiknya. Sebab, publik sudah lebih dahulu menunaikan kewajibannya berupa membayar pajak dalam berbagai jenis pajak maupun kewajiban-kewajiban lainnya dalam relasi dengan negara/pemerintah. Ketika ada kewajiban negara, maka ada hak yang harus didapatkan seorang warga negara. Hak-hak ini tidak terlepas hak asasi manusia sebagai hak dasar yang telah dianugerah Tuhan Yang Maha Esa kepada manusia. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, apa yang dimaksud dengan hak asasi manusia adalah memiliki haknya untuk dilindungi secara internasional (PBB) seperti berhak buat hidup, merdeka, kebebasan berpendapat sampai ke-

bebasan buat memiliki. HAM telah didapatkan setiap individu sejak dirinya lahir ke bumi dan tidak dapat diambil atau dirampas oleh siapa saja. karena telah dilindungi juga oleh PBB dalam deklarasi PBB tanpa memandang ras, suku bangsa, agama dan status sosial. Berikut ini macam-macam HAM yang tidak dapat dicabut oleh seseorang dari setiap individu.

1. *Personal Rights*

Personal rights adalah setiap orang memiliki kebebasan untuk berpendapat, bebas untuk memeluk agama apapun, dibebaskan untuk beribadah menurut keyakinannya masing-masing dan diberikan kebebasan untuk berorganisasi atau berserikat.

2. *Property Rights*

Property rights (hak asasi ekonomi) merupakan pemberian kebebasan untuk memiliki sesuatu, bebas untuk menjual serta membeli sesuatu barang atau jasa, serta bebas untuk mengadakan suatu perjanjian kontrak dan memiliki pekerjaan.

3. *Rights of Legal Equality*

Rights of legal equality berkaitan dengan berhak untuk mendapatkan perlakuan atau pengayoman sama sesuai dengan keadilan hukum. Semua akan dilihat sama pada mata hukum.

4. *Political rights*

Political rights merupakan hak asasi manusia memberikan Anda kesempatan untuk bebas berpolitik. Memiliki hak yang sama untuk ikut serta dalam pemerintahan, pemilihan umum, mendirikan partai politik dan mengajukan petisi kritis serta saran.

5. *Social cultural rights*

Hak asasi manusia social cultural rights berkaitan dengan dibebaskannya setiap orang untuk memilih pendidikan yang diinginkannya, pemberian haknya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan serta mengembangkan kebudayaan.

6. *Procedural rights*

Terakhir, setiap individu berhak untuk mendapatkan perlakuan mengenai tata cara peradilan serta perlindungan hukum oleh pemerintah. Setiap orang memiliki hak asasi manusia berhak mendapatkan perlakuan adil dalam pengeledahan, penangkapan serta pembelaan hukum (<https://umsu.ac.id/hak-asasi-manusia/>).

Mengacu pada kesepakatan pada Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (ICESCR) bahwa Negara-negara yang ikut meratifikasi kesepakatan ini memiliki kewajiban salah

satunya untuk memenuhi hak sipil masyarakatnya disamping hak ekonomi dan politik. Dalam kesepakatan itu, Komite Ekonomi, Sosial dan Budaya menjelaskan bahwa kewajiban Negara meliputi Obligation of Conduct (Kewajiban melakukan) dan Obligation of Result (Kewajiban Hasil) (Darwis Nasution, 2013). Pada aspek yang kedua, Negara memiliki kewajiban untuk mencapai hasil tertentu melalui implementasi aktif melalui kebijakan dan program. Pada poin inilah Negara maupun pemerintahannya harus mampu memberikan pelayanan yang dibutuhkan warga negaranya dengan baik. Dalam memberikan pelayanan publik, ada banyak pendekatan yang dapat digunakan misalnya seperti Pendekatan New Public Service (NPS) yang dikemukakan Denhardt & Denhardt (2003) dengan argumentasi bahwa perlunya perubahan orientasi tentang mengedepankan warga Negara (citizens) dan peran pemerintahan dalam relasinya dengan warga negara tersebut. (Kusuma, 2013). Pendekatan ini seperti tergambar dalam beberapa prinsip sebagai berikut: Pertama, *Serve citizens, not customers*. Kepentingan public merupakan hasil dialog tentang nilai-nilai bersama daripada menurut kepentingan pribadi perseorangan. Pemberi pelayanan dalam hal ini juga berupaya membangun kepercayaan di mata public. Kedua, *Seek the public interest*. Administrator public harus memberikan kontribusi untuk membangun kepentingan public bersama. Ini ditujukan untuk menciptakan kepentingan bersama dan tanggung-jawab bersama. Ketiga, *Value citizenship over entrepreneurship*. Kepentingan public lebih baik dijalankan oleh abdi negara yang memiliki komitmen untuk memberikan kontribusi bagi masyarakat. Bukan oleh manager wirausaha yang bertindak seolah-olah uang masyarakat adalah milik mereka sendiri. Keempat, *Think strategically act democratically*. Kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan public dapat dicapai secara efektif dan bertanggungjawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif.

Kelima, *Recognize that accountability is not simple*. Dalam perspektif ini masyarakat seharusnya lebih peduli dari pada dengan mekanisme pasar. Selain itu abdi masyarakat juga harus mematuhi peraturan yang ada, nilai kemasyarakatan, norma, politik, standar profesional dan kepentingan warga Negara. Keenam, *serve rather than steer*. Sangat penting bagi abdi Negara/masyarakat untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama dalam membantu warga negara mengemukakan kepentingan

bersama dan memenuhinya daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat kearah nilai baru. Ketujuh, *Value people, not just productivity*. Organisasi public beserta jaringannya lebih memungkiinkan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang jika dijalankan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan semua orang. Beberapa hal penting mendasar dari paparan di atas bahwa sudah saatnya masyarakat adalah sebagai subyek, bukan obyek. Karena sebagai subyek maka masyarakat harus mendapatkan pelayanan terbaik dari negara/pemerintah sekaligus sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh negara/masyarakat tersebut sebagai sebuah keharusan (dass sollen). Untuk mengefektifkan upaya pelayanan public ini, pemerintah perlu melakukan edukasi baik kepada public internalnya maupun public eksternalnya. Silih Agung Wasesa, (Agung Wasesa, 2015) mengkritisi bahwa edukasi yang dilakukan oleh organisasi swasta maupun pemerintah itu harus berhadapan dengan publiknya. Tidak banyak pejabat pemerintah yang memiliki kemampuan berproses jangka panjang. Padahal, menjalankan pelayanan public dengan mengedepankan pembangunan citra positif membutuhkan waktu yang relative lama.

Adapun karakteristik kualitas yang dimiliki pelayanan prima diantaranya sebagai berikut ini:

1. *Penampilan*

Penampilan sangat di perlukan untuk melakukan pelayan prima kepada para pelanggan, karena dengan penampilan yang baik dapat meyakinkan pelanggan saat memberikan pelayanan. Misalnya sebagai resepsionis maka harus memiliki tutur kata yang baik, berpenampilan yang menarik, memiliki tubuh yang porposional, dan lain-lain.

2. *Kesopanan Dan Ramah*

Pegawai yang melayani masyarakat atau pelanggan maka memerlukan sikap sopan-santun, sabar, dan tidak egois karena masyarakat pengguna jasa pelayanan berasal dari berbagai kalangan baik dari perbedaan tingkat ekonomi maupun tingkat status sosial.

3. *Kesediaan Melayani*

Pegawai harus profesional atau harus benar-benar dalam melayani pelanggannya, sebagaimana tugasnya yang harus siap selalu melayani pelanggan yang memang memerlukannya.

4. Pengetahuan Dan Keahlian

Supaya dapat melayani dengan baik, maka pegawai harus memiliki pengetahuan dan keahlian dalam bidang yang dikerjakannya. Misalnya petugas pelayanan yang memiliki tingkat pendidikan atau pelatihan tertentu maka jabatannya-pun harus yang sesuai dengan keahliannya.

5. *Tepat Waktu Dan Janji*

Dalam pelayanan maka pegawai dalam melakukan tugasnya jika membuat janji dengan pelanggan harus di perhitungan terlebih dahulu, apakah waktu dan janji tersebut bisa di tepati, misalnya mengadakan pertemuan dengan pelanggan dalam waktu kurun waktu 3 hari maka harus dapat terpenuhi.

6. *Kejujuran Dan Kepercayaan*

Dalam melakukan pelayanan harus memiliki aspek kejujuran dalam segala hal, baik itu jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Jika bersikap jujur maka petugas pelayanan dapat di percaya dari berbagai aspek misalnya dari segi perkataannya, sikapnya, dalam melakukan bekerja, dan lain-lain.

7. *Efisien*

Pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan harus efisien dan efektif, karena pelanggan menuntut hal-hal tersebut, sehingga dapat menghasilkan biaya murah, waktu singkat dan tepat, serta hasil dari pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu efisien dan efektif merupakan hal yang harus di wujudkan dan harus menjadi perhatian serius dalam melakukan pelayanan.

8. *Kepastian Hukum*

Jika hasil dari pelayanan yang dilakukan kepada pelanggan berupa suatu keputusan, maka harus memiliki kepastian hukum. Jika tidak memiliki kepastian hukum yang jelas maka akan berpengaruh kepada sikap masyarakat, misalnya dalam pelayanan mengurus surat-surat berharga jika ditemukan ketidakpastian hukum maka akan berpengaruh kepada kredibilitas perusahaan atau pelayanan tersebut.

9. *Keterbukaan*

Setiap urusan atau kegiatan yang memperlakukan ijin, maka keterbukaan perlu di lakukan. Sikap keterbukaan itu akan berpengaruh pada kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat atau

pelanggan.

<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pelayanan-prima/>

Dalam pelayanan prima (Service Excellenc) juga berkembang dalam pendekatan Public Relation (PR). Pelayanan Prima dalam pendekatan ini dalam rangka upaya organisasi dalam menjaga citranya agar terus dipercaya oleh publiknya. Dalam kajian ini bahkan dijelaskan perlunya kepekaan organisasi agar tidak sampai mengalami krisis kepercayaan. PR adalah fungsi manajemen yang membantu membangun dan memelihara komunikasi timbal balik, pengertian, penerimaan dan kerjasama antara organisasi dengan publiknya. Selain itu menetapkan dan menekankan tanggungjawab manajemen demi melayani kepentingan umum dan membantu manajemen mengikuti perubahan. (Mahanani, 2011). Mirip dengan konsep pelayanan prima di atas dalam perspektif administrasi publik, Rosadi Ruslan, dalam bukunya Manajemen Humas, menjelaskan pelayanan prima dapat diimplementasikan dalam beberapa hal dengan mengembangkan konsep antara lain:

Pertama, *intangible*, konsep ini mengacu pada kondisi dimana manajemen menyadari bahwa untuk memberikan pelayanan yang baik harus intangible (mudah dijangkau). Kemudahan ini menyangkut banyak hal, dapat dengan mudah keterjangkauan fasilitas fisik seperti pendaftaran pelayanan, tempat pelayanan lanjutan, kemudahan memberikan saran dan sebagainya. Jika pelanggan merasa mendapatkan banyak kemudahan itu, maka pelayanan prima dari aspek kemudahan telah berhasil memberikan pelayanan prima itu. Kedua, responsif, dalam memberikan pelayanan kepada publik, diperlukan kepekaan menanggapi respon publik. Respon publik adalah kebutuhan publik yang ingin dipenuhi yang membutuhkan kecepatan organisasi untuk melayani. Kecepatan menanggapi ini bukan dalam artian sekedar diakomodasi saja, tetapi segera direalisasikan dalam bentuk nyata, bukan sekedar janji. Unsur responsif ini akan dirasakan oleh pelanggan apakah organisasi cepat menanggapi apa sering menunda. Ketiga, komunikatif, organisasi harus mampu menjadi komunikator yang sebenarnya. Yaitu jika menjadi komunikator maka mampu mengkomunikasikan kepentingan organisasi kepada pelanggan dengan baik sehingga tidak terjadi kesalahan dalam ber-komunikasinya sehingga pelanggan dapat menerima pesan dengan baik, komunikator yang komunikatif juga harus mampu

menjadi komunikasi yang baik, yaitu mampu menerima pesan dari pelanggan sesuai dengan kehendak pelanggan. Keempat, Empati, adalah kemampuan seseorang dalam memproyeksikan diri pada posisi orang lain. Pelayan publik harus memiliki kemampuan menempatkan dirinya pada posisi pelanggan. Misalnya, bagaimana rasanya harus antri berjam-jam, bagaimana rasanya dikecewakan karena tidak mendapatkan pelayanan yang diharapkan dan masih banyak contoh lain yang perlu dipahami oleh pelayan publik. Kelima, kecepatan pelayanan, yaitu kecepatan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Ditengah kemajuan teknologi informasi dan komunikasi secara teknis tidak disangsikan lagi teknologi mampu mempercepat kebutuhan administrasi masyarakat, tetapi sumber daya manusia (SDM) harus disiapkan kemampuannya sehingga dapat mendukung kecanggihan teknologinya, sehingga kecepatan pelayanan benar-benar dapat direalisasikan.

Oliver dan Drewery merekomendasikan bahwa pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan public adalah menyangkut unsur tidak diskriminasi (non diskriminations). Pelayanan tersedia bagi siapapun tanpa membedakan ras dan jenis kelamin (Kusuma, 2013). Ketika institusi mampu memberikan pelayanan sesuai harapan public maka public akan merasa puas dari pelayanan tersebut. Sebaliknya jika pelayanan dibawah standart maka public akan kecewa dengan pelayanan tersebut. Baik itu puas atau kecewa terhadap pelayanan, maka yang akan muncul adalah penilaian terhadap institusi pemberi pelayanan. Jika pelayanan baik dan memuaskan maka akan muncul penilaian positif atau dalam bahasa kajian humas adalah citra yang positif, sebaliknya jika pelayanan mengecewakan maka juga akan muncul citra yang negative terhadap institusi tersebut. Artinya pelayanan baik dan tidak baik akan menimbulkan implikasi pencitraan. Citra disini merupakan hasil dari gabungan dari semua kesan yang didapat, baik itu dengan cara melihat nama, mengamati perilaku, mendengar atau membaca suatu aktivitas atau melalui bukti material lainnya. (Davis, 2005). Citra merupakan kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan. Pemahaman itu sendiri muncul karena adanya informasi yang diterima. Citra merupakan gabungan dari semua kesan yang Implikasi pencitraan akan menimbulkan dampak keengganan untuk mendapat pelayanan. Ini menunjukkan bahwa public tidak membutuhkan keber-

daan sebuah institusi tersebut. Jika ini terjadi maka pada dasarnya tanda-tanda sebuah institusi akan mati.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Era demi era telah berganti. Begitu juga sistem pemerintahan telah mengalami perubahan yang signifikan. Pengampu pemerintahan yang telah dipercaya rakyatnya perlu bergerak secepat perubahan itu sendiri. Setelah kita berada dalam era 4.0 yang ditandai oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saja telah mendorong perubahan tatanan kehidupan yang sangat signifikan. Ini terlihat dari pelayanan public yang semakin cepat yang didukung oleh peralatan produksi dan peng-ganda informasi. Dalam hal ini pemerintah tampak telah mengadaptasi kondisi ini. SDM pengampu pelayanan public terlihat terus berbenah, apalagi ada sebagian layanan publik sudah mulai didisposisi kepada lembaga non pemerintahan yang ternyata lebih cepat, tepat dan akurat dalam melayani publik. Oleh karena itu, sekali lembaga layanan publik pemerintah harus terus berinovasi dalam pelayanan se-hingga mampu memuaskan publiknya.

B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan, saran untuk penulis selanjutnya adalah mengkaji lebih dalam dan secara komprehensif tentang Penerapan Prinsip-Prinsip *Service Excellence* dalam Pelayanan Publik.

DAFTAR RUJUKAN

- Agung Wasesa, S. (2015). *Strategi Public Relations*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Darwis Nasution, R. (2013). *Korupsi dan Pelanggaran Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya*. Fisip, Umpo.
- Davis, A. (2005). *Everything You Should Know About Public Relation*. Gramedia Pustaka Utama.
- Fai. (2022). *Hak Asasi Manusia*. <https://umsu.ac.id/>. <https://umsu.ac.id/hak-asasi-manusia/>
- Hasibuan, M. (2005). *Dasar-Dasar Perbangkan*. PT Bumi Aksara.

- Karimi, A. F. (2019). *Pendidikan Muhammadiyah Terdisrupsi*. MATAN.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Raja Grafindo.
- Kusuma, D. S. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Citizen's Charter Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Ponorogo Jurnal Aristo, Umpo*.
- Maharani, P. A. R. et. a. (2011). *Komunikasi Islam Dalam Penyiaran Kontemporer*. Stain Kediri Press.
- Munir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara.
- Samhis Setiawan. (2022). *Pengertian Pelayanan Prima*.
<https://www.gurupendidikan.co.id/>
<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pelayanan-prima/>
- Tim Penyusun. (1990). *KKBI*. Balai Pustaka.
- Wawan Kuswandoro. (2015). *Paradigma Pelayanan Publik*.
[Http://Wkwk.Lecture.Ub.Ac.Id/](http://Wkwk.Lecture.Ub.Ac.Id/)
[http://wkwk.lecture.ub.ac.id/tag/paradigma-pelayanan-publik/](http://wkwk.lecture.ub.ac.id/tag/paradigma-pelayanan-publik/wawan-kuswandoro,2015http://wkwk.lecture.ub.ac.id/tag/paradigma-pelayanan-publik/)
- Widyahsena, B. (2017). *Inovasi Bupati Di Ruang Demokrasi*. UMP Press.
- Yaniawati, R. P. (2020). *Penelitian Studi Kepustakaan; Penyamaan Persepsi Studi Kepustakaan*. FKIP Unpas.