



~~Gagasan & Inovasi~~ / Ulasan (delete yang tidak perlu)

Kiat-Kiat Praktis Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pelanggan

*Cepi Safrul Alam¹

¹ Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah, Jalan Raya Lintas Timur KM 4 Karangtanjung, Pandeglang 42151, Provinsi Banten, Indonesia

((Diterima 15 Agustus 2020; Direvisi 22 Agustus 2020; Disetujui 24 Agustus 2020; Diterbitkan 31 Agustus 2020))

Abstract: This paper analyzes practical tips in providing excellent service to customers. The method used is a qualitative method. The technique of taking data is through document study, both books, journals and online media. Data was analyzed qualitatively by triangulation. The results of the analysis show that excellent service has not been optimally implemented in all sectors of public services. This happens because the culture of excellent service has not yet been formed. For this reason, it is necessary to provide tips in providing excellent service to customers through hospitality and an entrepreneurial spirit.

Keywords: Excellent service, tips, service culture.

Corresponding author: Cepi Safrul Alam, E-mail: cepiawiwulung@gmail.com, Tel. +62-811-125-438

Pendahuluan

Paradigma Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelayan publik terus digelorakan untuk memperbaiki citranya yang tidak begitu nyaman terdengar di telinga. Paradigma ini harus segera berganti seiring perubahan jaman ke arah digitalisasi pelayanan. Kinerja pelayanan publik nyaris tidak pernah berubah menuju positif sekalipun Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah disosialisasikan bahkan telah dibuatkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012. Rilis hasil riset Ombudsman akhir tahun 2017 menunjukkan fakta bahwa sebagian besar instansi pelayanan publik di Indonesia memiliki rapor merah, baik di tingkat nasional maupun daerah (Apriyani, 2020).

Di zaman now, pelayanan publik tidak bisa dipungkiri lagi merupakan pelayanan publik yang sudah harus penuh dengan sentuhan-sentuhan inovasi secara teknologi sesuai dengan kondisi perkembangan kekinian pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan cepat, tidak berbelit-belit, terukur dengan biaya ringan bahkan gratis, dan terbebas dari maladministrasi (Ombudsman, 2018). Pelayanan yang demikian telah menjadi idaman setiap orang. Kemudahan pelayanan itu banyak diberikan oleh pihak swasta yang mengedepankan

kualitas pelayanan. Tentu pelayanan seperti ini harus mampu direplikasi oleh ASN agar sejajar dengan swasta yang bonafid.

Salah satu inovasi saat ini yang sedang booming adalah pelayanan layaknya berbelanja di pusat perbelanjaan. Apa yang kita inginkan semua ada di satu induk dengan banyak vendor. Itulah Mal Pelayanan Publik. Pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) diharapkan diberikan oleh ASN yang memiliki jiwa *entrepreneurship* dan *hospitality* yang baik. Mereka adalah ASN modern yang terus membangun inovasi dan memiliki pola pikir untuk berkinerja tinggi, serta selalu memberikan pelayanan yang terbaik (KemenpanRB, 2020)

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel (Kurniawan, 2016:579)

Dalam (Dahlan, dkk., 1995:646) pelayanan didefinisikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Tentu upaya melayani orang lain itu harus dilakukan dengan penuh kesungguhan sehingga orang yang dilayani merasakan nilai rasa yang ditunjukkan oleh orang yang melayani. Bahkan Elhaitammy (1990:39), menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu sikap atau tata cara pihak customer service (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan.

Pelayanan yang berkualitas ini (*service of excellence*) menurut Wyckop, sebagaimana dikutip oleh Tjiptono (2000:60), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya, terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan) (Parasuraman, et.al., 1985)

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1985:41-50), dalam buku "*A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*", terdapat 10 faktor yang menentukan kualitas layanan jasa, yaitu sebagai berikut:

1. *Reliability* Yaitu keandalan, mencakup kinerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*), serta dapat memenuhi janji yang ditawarkan dalam memberikan pelayanan.
2. *Responsiveness* Kesigapan dalam merespon dan memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh para pelanggannya.
3. *Competence* Memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik tentang produk jasa yang ditawarkan kepada pelanggan.
4. *Access* Kemudahan untuk menghubungi dan dijumpai, seperti lokasi, fasilitas, dan informasi produk layanan jasa yang mudah diakses pelanggan.
5. *Courtesy* Memiliki sikap sopan santun, respect, perhatian, keramahan dari pihak pemberi jasa layanan dalam kontak personal, melalui operator telepon, resepsionis, customer service dan customer relations.
6. *Communication* Media komunikasi yang dipergunakan selain dapat memudahkan penyampaian pesan-pesan, informasi dan mudah dipahami, serta penuh perhatian untuk mendengar keluhan yang disampaikan oleh pelanggannya.

7. *Credibility* Kepercayaan yang dibangun itu berawal dari sifat jujur dan dapat diterima, biasanya mencakup citra, nama dan reputasi yang baik dari pihak perusahaan atau customer service dalam berinteraksi dengan para pelanggannya.

8. *Security* Menciptakan rasa aman dan nyaman dari suatu risiko, atau keraguraguan, yaitu berkaitan dengan keamanan secara fisik (physical safety), keuangan (financial security), dan kerahasiaan terjamin (confidential).

9. *Understanding or Knowing the Customer* Berupaya memahami kebutuhan atau keinginan para pelanggannya.

10. *Tangibles* Wujud fisik yang ditampilkan, sosok gedung, ruangan, fasilitas dan sarana parkir serta peralatan penunjang lainnya untuk memberikan pelayanan jasa yang memadai, aman dan nyaman.

Cara-cara atau tips dalam memberikan pelayanan prima menurut (Priharto, 2020) meliputi:

1. Memberikan sapaan yang ramah. Tentu, tak seorang pun yang tak senang disapa. Apalagi mampu menghadirkan keramahan. Ini akan menjadi pengalaman yang sulit dilupakan seorang pelanggan.
2. Berikan batas waktu pelayanan. Dengan memberitahukan batas waktu pelayanan, pelanggan akan mengetahui berapa lama ia akan menunggu gilirannya. Lamanya waktu menunggu membuat pelanggan gusar.
3. Responsif. Pastikan bahwa di dalam bisnis memiliki jumlah pegawai yang cukup hingga dapat bersifat dan bersikap responsif jika ada suatu masalah.
4. Survey dan evaluasi. Anda tidak akan mampu menyatakan pelayanan anda memuaskan atau tidak tanpa melakukan survey dan menilai pelayanan yang sudah anda berikan kepada pelanggan.
5. Perhatikan penampilan. Penampilan yang menarik akan mampu memberikan kesan bahwa pelayanan yang anda hadirkan adalah pelayanan sepenuh hati.
6. Kesiediaan Melayani. Pegawai harus profesional atau harus benar-benar dalam melayani pelanggannya sepenuh hati, sebagaimana tugasnya yang harus siap selalu melayani pelanggan yang memang memerlukan bantuan yang berhubungan dengan layanan atau produk yang dijual.
7. Pengetahuan dan keterampilan. Supaya dapat melayani dengan baik, maka pegawai harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni dalam bidang yang dikerjakannya.
8. Tetap 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.
9. 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.

Cara-cara yang disampaikan Priharto di atas sejalan dengan Standar Pelayanan Publik dalam PermenpanRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik. Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi : 1) dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; 2) persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan

teknis maupun administratif; 3) sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; 4) jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 5) biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; 6) produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan; 8) kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; 9) pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana; 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya; 11) jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja; 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan 14) evaluasi kinerja pelaksana, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan..

Analisa

Mengingat pentingnya pelayanan prima kepada masyarakat, kiat-kiat pemberian pelayanan prima harus dikedepankan. Salah satunya adalah *hospitality*. Hospitality atau keramahan(-red) melintasi batasan budaya manapun. Hospitality merupakan bahasa universal yang difahami setiap orang sebagai bentuk keramahan. Ia bisa berbentuk narasi, atau pun gestur yang membuat orang nyaman dibuatnya.

Hal yang kedua dari tips-tips praktis dalam pelayanan prima adalah seorang pelayan harus memiliki kesungguhan dalam memberikan pelayanan sehingga energi positif yang ia pancarkan dapat dirasakan oleh pelanggan setianya. Pelanggan adalah raja, sehingga setiap langkah dalam pemberian pelayanan harus selalu ia ingat.

Hal yang ketiga, seorang pelayanan harus berpegang teguh pada standar operasional prosedur pelayanan. Mulai dari salam pembuka, salam tegur sapa, sampai dengan salam penutup harus ia kuasai dengan baik. Hal yang tidak kalah penting adalah penguasaan emosi ketika bertemu dengan pelanggan yang unik dan mengesalkan. Tidak boleh terlibat secara emosi, tetap tenang dan profesional.

Upaya peningkatan kualitas/mutu pelayanan dapat diartikan keseluruhan upaya dan kegiatan secara komprehensif dan integratif, memantau serta menilai kualitas/mutu pelayanan suatu produk atau jasa suatu pelayanan, memecahkan masalah-masalah yang ada dan mencari jalan keluarnya, sehingga mutu/kualitas suatu produk atau jasa suatu pelayanan diharapkan akan lebih baik dan meningkat. Pendekatan lain dalam upaya peningkatan kualitas/mutu pelayanan, misalnya dengan

memberikan kesejahteraan berupa insentif yang lebih baik lagi, menciptakan budaya kerja, menerapkan mekanisme, monitoring dan evaluasi.

Bagi seorang aparatur pelayanan kepada masyarakat, perlu dicatat bahwa orang yang sangat puas atau senang akan memiliki ikatan emosional. Hal ini menyebabkan loyalitas pelanggan menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, maka aparatur pelayanan dengan segala tantangan yang ada diharapkan terus berupaya untuk memuaskan para pelanggannya, sehingga akan menimbulkan jiwa korsa, bahwa kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Strategi yang perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada suatu produk pelayanan atau jasa suatu pelayanan, diperlukan suatu:

- a) Dasar-dasar upaya peningkatan kualitas/mutu pelayanan dibutuhkan suatu pembinaan pengembangan personal dengan cara pembekalan, pengarahan dan pendidikan latihan.
- b) Konsep dasar upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan dengan pemahaman pengertian tentang konsep mutu dengan aspek-aspeknya.
- c) Beberapa pendekatan upaya peningkatan kualitas/mutu pelayanan dengan kegiatan secara komprehensif dan intergratif, berinteraksi dengan konsumen (client), pengguna jasa serta menyusun strategi dengan memberi prioritas, kesejahteraan dan insentif yang memadai.
- d) Disarankan kepada para Top manager, Middlemanager dan Lowermanager senan- membimbing para bawahan peningkatan kualitas/mutu pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal pelaksa pemberian pembekalan, pengarahan atau pendidikan dan latihan.
- e) Dalam hal pemahaman konsep dasar, perlu disosialisasikan sampai ke tingkat unsur staf masing-masing, sehingga dalam melaksanakan pelayanan mempunyai kesatuan langkah yang sama.

Kesimpulan

Dari pendahuluan dan analisa perlu penulis sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelayanan prima adalah pelayanan yang jauh melebihi ekspektasi pelanggannya. Tentu hal ini hanya akan dilakukan oleh pelayan yang memiliki sikap dan perilaku terdidik sebagai seorang pelayan. Memahami tugas dan kewajibannya sebagai seorang pelayan, memiliki kesungguhan hati dalam melayani.
2. Kiat-kiat praktis dalam memberikan pelayanan prima yang terpenting adalah *hospitality*. Secara sederhana, *hospitality* adalah keramahan. Ia adalah bahasa universal yang dapat dimanifestasikan secara beragam baik dengan bahasa ujaran maupun bahasa tubuh. Ia akan mudah difahami oleh siapapun. Hospitality adalah sikap profesional seorang pelayan yang diperolehnya melalui pelatihan. Maka seorang pelayan harus memiliki pengetahuan dasar dan lanjutan tentang pelayanan publik dan juga keterampilan (skills).

Ucapan terimakasih

Penulis secara tulus menyampaikan ungkapan terima kasih kepada Ikatan Widyaiswara Indonesia Provinsi Banten yang memfasilitasi pemuatan karya tulis widyaiswara melalui website Jurnal Lingkar Widyaiswara (juliwi.com).

Daftar Pustaka

A.Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry., "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", (Autumn:1985), 41-50

Apriyani, T. (2020, Maret 21). *Potret Buram Pelayanan Publik di Indonesia*. Diambil kembali dari <https://www.suara.com/yoursay/2020/03/21/095345/potret-buram-pelayanan-publik-di-indonesia?page=all>: <https://www.suara.com/yoursay/2020/03/21/095345/potret-buram-pelayanan-publik-di-indonesia?page=all>

Dahlan, Alwi, dkk., 1995, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka), 646

KemenpanRB. (2020, Maret 11). *Antusiasme Pemda Bangun Mal Pelayanan Publik*. Diambil kembali dari <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/antusiasme-pemda-bangun-mal-pelayanan-publik>: <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/antusiasme-pemda-bangun-mal-pelayanan-publik>

Kotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, Edisi Milenium, 486

Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia Journal of Law ISSN 1978-5186*, 569-586.

Ombudsman. (2018, Januari 23). *Pelayanan Publik Zaman Now*. Diambil kembali dari <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--pelayanan-publik-zaman-now>: <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--pelayanan-publik-zaman-now>

Peraturan Menteri Pendagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Priharto, S. (2020, July 1). *Pelayanan Prima: Pengertian dan Cara Menghadirkannya dalam Bisnis*. Diambil kembali dari https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-pelayanan-prima/#Cara-Cara_untuk_Menghadirkan_Pelayanan_Terbaik_Dalam_Bisnis: https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-pelayanan-prima/#Cara-Cara_untuk_Menghadirkan_Pelayanan_Terbaik_Dalam_Bisnis

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Abstrak: Karya tulis ini menganalisa kiat-kiat praktis dalam pelayanan prima kepada pelanggan. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik pengambilan data melalui studi dokumen baik buku, jurnal maupun media online. Data dianalisis secara kualitatif dengan triangulasi. Hasil analisa menunjukkan bahwa pelayanan prima belum secara optimal dilakukan di semua sektor pelayanan publik. Hal ini terjadi karena belum terbentuknya budaya pelayanan prima. Untuk itu perlu diberikan kiat-kiat dalam pemberian pelayanan prima kepada pelanggan melalui hospitality dan jiwa entrepreneurship.

Kata kunci: Pelayanan prima, kiat-kiat, budaya pelayanan.
