

Pelayanan Prima Dan Faktor-Faktornya Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Williamto Renhart Kevin Djuka¹, Noora Fithriana², Dewi Citra Larasati³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tungga Dewi

Email: kevindjuka46@gmail.com

Abstrak

Pemerintah sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan terbaiknya sehingga mampu memuaskan masyarakat. Berangkat dari kebutuhan itu, pemerintah mulai berbenah terhadap mutu pelayanan yang selama ini diberikan kepada pelanggannya. Untuk itu, dilakukannya penelitian ini agar dapat mengidentifikasi pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Dau dan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktornya. Metode kualitatif digunakan di dalam penelitian ini dengan mengumpulkan data sekunder dari beberapa dokumen milik Kecamatan Dau, serta data primer dari hasil dokumentasi, observasi dan wawancara dengan informan. Informan penelitian ini adalah Sekretaris Kecamatan, Kasi pelayanan, serta masyarakat. Hasil penelitian ini mengidentifikasikan bahwa prinsip 3-A dalam pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Dau belum optimal. Ketika diidentifikasi dan dianalisis, ketiga prinsip tersebut mendukung pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Dau. Namun, terdapat kendala dalam pelaksanaan tiga prinsip tersebut.

Kata Kunci: 3-A; pelayanan prima; pelayanan publik.

Abstract

The government providing services must distribute them excellently to the community's satisfaction. In response to this need, it has begun improving the quality of providing services to its customers. Then, this study purposed to identify the excellent service in the public service provision at the office of the Dau sub-district and to identify and analyse its factors. A qualitative method was to secondarily collect the office's documents and primarily do observation, documentation, and interview with the informants. The informants of this study are the office's secretary and service director and the Dau people served. The study's results indicate that the 3-A principles of excellent service in the public service distribution at the sub-district have not been optimum yet. Moreover, the three identified and analysed principles support excellent service. However, there are some hindering factors in these three principles.

Keywords: 3-A; excellent service; public services.

Pendahuluan

Pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan kepada masyarakat berkewajiban memberikan pelayanan terbaik (prima) sehingga mampu memuaskan masyarakatnya. Karenanya, banyak instansi pemerintahan mulai berbenah terhadap mutu pelayanan yang selama ini didapatkan masyarakat, baik dari segi mekanisme pelayanan, tata cara atau prosedur pelayanan, perbaikan fasilitas yang menunjang pelayanan dan pemangkasan, serta restrukturisasi birokrasi yang lebih adaptif dengan kemajuan jaman. Untuk itu, suatu penyelenggara pelayanan publik diwajibkan melakukan survei kepuasan berdasarkan Permen PAN & RB 14/2017, baik dari lembaga sendiri maupun yang bekerjasama dengan lembaga lain. Kegiatan ini biasanya berfokus pada pelayanan publik yang belum optimal.

Dalam masalah tidak optimalnya pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dau, waktu pelayanan terlalu lama dan prosedur terlalu berbelit-belit, padahal masyarakat berharap keperluan mereka cepat terselesaikan (Fitriyanto, 2008). Untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi ini, pelayanan terbaik (prima) menjadi suatu opsi. Suatu pelayanan publik dapat dikatakan prima jika dapat menyelaraskan cakupan 3-A (*Attitude, Attention* dan *Action*). Sehingga, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Dau, serta untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Dau. Dengan demikian, penelitian ini difokuskan pada pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik, yang meliputi tiga hal berikut ini: *Attention* (Perhatian), *Attitude* (Sikap) dan *Action* (Tindakan).

Metode Penelitian

Pendekatan kualitatif digunakan di dalam penelitian ini karena dapat mengeksplorasi informasi sekaligus menggali secara lebih mendalam terkait permasalahan yang diteliti. Penelitian yang dilakukan ini berlokasi di Kantor Kecamatan Dau, Jl. Raya Sengkaling No. 200, Sengkaling, Mulyoagung, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang. Di lapangan, data primer didapatkan oleh penelitian ini dengan mewawancarai informan secara semi terstruktur dengan mempertimbangkan kewenangan seseorang, pengetahuan tentang pelayanan, serta kesediaannya untuk diwawancarai. Informan-informan yang ditentukan adalah Sekretaris Kecamatan, Kasi pelayanan publik dan tiga orang masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Dau. Selain wawancara, data primer penelitian ini juga didapatkan dari hasil observasi yang memusatkan perhatian dengan menggunakan alat indra terhadap suatu objek yakni pelayanan publik, serta dari dokumentasi yang terdiri atas: ruang pelayanan PATEN, petugas sedang memberikan pelayanan, *banner* pelayanan mengikuti proses di masa pandemi, petugas pelayanan memberikan perhatian dan arahan kepada masyarakat, buku pendaftaran dan nomor antrian, masyarakat diminta untuk mengisi buku pendaftaran dan diberikan nomor antrian, masyarakat sedang mengantri di ruang pelayanan, aparatur berpenampilan rapi, serasi, dan sopan,

petugas mengamati masyarakat, pengecekan kembali pengiriman berkas, masyarakat yang sedang emosi, petugas sedang memainkan telepon seluler, dan interaksi dalam pelayanan. Sedangkan data sekundernya terdiri dari: profil Kecamatan Dau, struktur organisasi Kecamatan Dau, brosur jenis pelayanan PATEN, brosur jenis pelayanan administrasi kependudukan, jumlah pegawai Kecamatan Dau, data jumlah penduduk Kecamatan Dau, dan budaya 5-S, serta dokumen-dokumen lainnya yang diunggah pada laman Kecamatan Dau.

Untuk keabsahan data, triangulasi teknik dilakukan di dalam penelitian ini dengan menggabungkan ketiga teknik pengumpulan data tersebut. Selanjutnya, data dianalisis setelah data dikumpulkan dan dilakukan triangulasi. Dalam hal ini, teknik analisis data dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Namun demikian, analisis data penelitian ini lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Proses analisis data yang digunakan oleh peneliti yaitu Analisis Data Selama Di lapangan Model Spradley. Spradley (dikutip dalam Sugiyono, 2017) membagi analisis data berdasarkan tahapan dalam penelitian kualitatif, dimana salah satunya digunakan di dalam penelitian ini yakni analisis domain guna memperoleh gambaran menyeluruh dari pelayanan prima di lapangan.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Prima Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Sebelum ini, penelitian Fitriyanto (2008) yang dilatarbelakangi oleh penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di Kecamatan Dau menunjukkan berbagai kendala masalah pelayanan yang dihadapi. Namun demikian, prima tidaknya pelayanan publik yang diberikan saat ini di Kantor Kecamatan Dau dapat diidentifikasi dengan tiga prinsip pelayanan prima yang terdiri dari: sikap, perhatian dan tindakan (Prasetyorini, 2003), sebagai berikut:

1. Sikap.

Sikap (*Attitude*) sebagai perilaku atau perangai ketika menghadapi pelanggan (Barata, 2003) merupakan unsur terpenting dalam rangka pelayanan prima (Fithriana, Irwanto & Rusmiwari, 2020). Dalam hal sikap, hasil wawancara, observasi dan dokumentasi penelitian saat ini menyimpulkan bahwa sikap yang ditunjukkan oleh petugas di loket pendaftaran belumlah ramah, sedangkan sikap petugas di loket pelayanan sudah ramah. Meskipun demikian, hal yang menonjol ialah petugas pelayanan/aparatur Kecamatan Dau selalu berpenampilan rapi ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas di Kecamatan Dau juga terlihat sudah berusaha semaksimal mungkin untuk tampil lebih baik ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan budaya "Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun" (5-S). Namun, hal tersebut masih kurang diterapkan dengan baik, khususnya sapa dan salam. Petugas di Kecamatan Dau juga sudah bersikap telaten dan sabar dalam menghadapi masyarakat yang masih belum memahami penjelasan petugas dengan

sepenuhnya ketika membutuhkan pelayanan. Namun di sisi lain, petugas juga beberapa kali kurang menghargai masyarakat ketika proses pelayanan berlangsung. Salah satunya ialah penggunaan bahasa yang kurang pantas untuk didengar, seperti: "koen". Bahkan, petugas menertawakan masyarakat tersebut. Hal-hal seperti itu tentunya berpengaruh terhadap penilaian masyarakat terhadap sikap yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan. Padahal perangai petugas pelayanan yang ramah, tersenyum, sopan dan penggunaan bahasa yang baik haruslah ditonjolkan (Fithriana, Irwanto & Rusmiwari, 2020).

Berkenaan dengan sikap, Prasetyorini (2003) mengatakan bahwa ada tiga hal yang perlu diperhatikan untuk memberikan pelayanan prima, yaitu:

a) Melayani masyarakat berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi.

Dalam melayani masyarakat, petugas haruslah berpenampilan yang sopan dan serasi sesuai standar yang ada dan tidak berpenampilan yang berlebihan (Indah & Hikmah, 2021). Di Kecamatan Dau, semua petugas sudah berpenampilan dengan baik. Petugas memakai pakaian atau seragam sesuai dengan ketentuan, peraturan, atau jadwal pemakaian. Misalnya, aparaturnya Kantor Kecamatan Dau menggunakan pakaian KORPRI pada tanggal 17 setiap bulannya, memakai PDH hitam-putih pada hari Senin-Rabu, PDH coklat pada hari Kamis dan berpakaian bebas rapi pada hari Jumat.

b) Melayani masyarakat dengan berpikiran positif, sehat dan logis.

Dalam melayani masyarakat, semua petugas pelayanan di Kecamatan Dau dipastikan selalu berada dalam keadaan pikiran yang sehat dan logis. Proses berpikir positif, sehat dan logis itu memiliki pengaruh terhadap kondisi kesehatan karena kesehatan merupakan keadaan tubuh, jiwa dan sosial seseorang (Septia, Laila & Rahmat, 2021). Terlebih khusus dalam situasi pandemi dan pascapandemi saat ini, pihak Kecamatan Dau juga mendukung jiwa sehat petugas pelayanan dengan membatasi waktu pelayanan, memberikan alternatif pelayanan *online*, menerapkan protokol kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta sudah melakukan vaksinasi COVID-19 bagi semua petugas. Sebab, vaksinasi ini bukan hanya untuk melindungi pelayan publik sebagai individu, namun juga keluarga mereka, serta masyarakat secara luas (Agustina, Sharon, Yustitiningtyas & Widodo, 2021).

c) Melayani masyarakat dengan sikap menghargai.

Dalam melayani masyarakat, Kecamatan Dau sendiri masih perlu memberikan perhatian khusus karena ada masyarakat yang merasa dirinya kurang dihargai karena penggunaan bahasa "koen" oleh petugas pelayanan dan tertawaan petugas pelayanan tersebut. Namun, setelah seorang petugas dipindahkan posisinya dari loket pelayanan, proses pelayanan berjalan dengan lebih lancar karena petugas yang baru jauh lebih sabar dan telaten dalam menghadapi masyarakat. Keadaan ini berbeda dengan petugas pelayanan pada Badan Keuangan Daerah Kota Batu yang dalam menjalankan tugasnya bersikap bisa menghargai (Fithriana, Irwanto & Rusmiwari, 2020).

Morlian (2015) menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat segala aspek perlu diperhatikan agar bisa memberikan kepuasan kepada

masyarakat, salah satunya dari segi sikap. Dengan demikian, penelitian saat ini menyimpulkan bahwa seharusnya pihak aparaturnya Kecamatan Dau perlu menekankan kepada diri sendiri agar bisa melayani masyarakat dengan sikap yang terbaik, sama seperti ketika diri aparaturnya sendiri mendapatkan pelayanan dengan sikap yang pantas ketika mengurus suatu berkas atau mengunjungi suatu tempat. Sehingga, pelayanan publik pada Kecamatan Dau harus lebih dapat menunjukkan sikap yang baik kepada masyarakat agar pelayanan di instansi tersebut menjadi prima. Contohnya, dengan memberikan senyuman, salam, sapaan, kesopanan dan kesantunan seperti yang tertulis pada *banner* yang telah disediakan di Kantor Kecamatan Dau. Selain itu, petugas pelayanan di Kecamatan Dau juga perlu menggunakan tata bahasa yang baik, benar dan menghargai masyarakat.

2. Perhatian.

Perhatian (*Attention*) ialah kepedulian penuh berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Barata, 2003). Mengenai perhatian, dari hasil penelitian Fithriana, Irwanto & Rusmiwari (2020) diketahui bahwa hal itu dapat ditunjukkan jika masyarakat datang untuk mengurus di kantor. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi penelitian saat ini, petugas pelayanan sudah memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan di Kantor Kecamatan Dau, serta petugas mampu membimbing dan menjelaskan alur pelayanan dan kelengkapan berkas kepada masyarakat. Namun dalam memberikan perhatian, petugas belum mencurahkan atau memberikannya secara penuh kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan atau menyampaikan kebutuhannya di kantor.

Menurut Prasetyorini (2003), ada tiga hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima berdasarkan perhatian, yaitu:

a) Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan masyarakat.

Mendengarkan kebutuhan masyarakat belum tentu memahami, itulah yang saat ini sedang terjadi pada petugas di Kecamatan Dau. Hal ini dikarenakan fokus yang diberikan kepada masyarakat dalam proses pemberian pelayanan tidak maksimal. Padahal dalam memberikan jasa pelayanan, seorang petugas harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan (Ulfa & Azlina, 2016). Selain itu, adanya mutasi juga membuat pemahaman atau penguasaan terhadap bidang pelayanan belum sepenuhnya dikuasai oleh petugas yang baru.

b) Mengamati dan menghargai perilaku masyarakat.

Untuk mencapai pelayanan prima, pihak instansi pemerintah harus memiliki keterampilan tertentu, seperti: mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) masyarakat (Wahyuningsih & Hisyam, 2016). Untuk mengamati dan menghargai perilaku masyarakat, indra mata paling berperan. Dalam hal mengamati, petugas perlu melihat dengan seksama bagaimana perilaku masyarakat, sehingga petugas itu bisa menerapkan metode yang tepat dalam menangani atau melayani masyarakat tersebut. Sama halnya dengan yang terjadi ketika ada masyarakat yang

egois dalam membutuhkan pelayanan di Kecamatan Dau, sehingga seorang petugas bisa jauh lebih tenang dan cermat dalam memberikan perhatiannya. Hal inilah yang sudah diterapkan oleh petugas pada Kecamatan Dau.

c) Mencurahkan perhatian penuh kepada masyarakat.

Berbicara terkait mencurahkan perhatian penuh kepada masyarakat, tidak ditemukan kesesuaian dengan kejadian di Kecamatan Dau. Hal ini dikarenakan dalam proses memberikan pelayanan, petugas membagi sebagian fokus atau perhatiannya kepada masyarakat dan sebagiannya lagi kepada masyarakat lainnya. Berdasarkan hasil penelitian Suryadi (2019), dengan memusatkan perhatian kepada masyarakat ketika berbicara dengannya menunjukkan bahwa petugas menyimak dengan cermat apa yang dikatakan oleh masyarakat. Jika perhatian petugas terpecah-pecah, tentunya ia terlihat kurang profesional atau tidak menghargai masyarakat yang sedang dilayani ketika berlangsungnya proses suatu pelayanan.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sudarwati (2019), untuk mengetahui optimalnya suatu pekerjaan, dapat dilihat dari indikator-indikator yang muncul dalam pelayanan prima. Salah satunya adalah memberikan perhatian penuh kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian Suryadi (2019), melakukan sesuatu yang menunjukkan perhatian kepada kebutuhan mereka merupakan hal yang harus dilakukan oleh petugas dalam menghadapi masyarakat. Di dalam penelitian saat ini, petugas pelayanan pada Kecamatan Dau kedapatan memainkan telepon seluler. Sehingga, pihak aparat Kecamatan Dau perlu untuk tidak memainkan telepon selulernya pada saat jam kerja atau jam pelayanan agar dapat memberikan perhatian yang maksimal supaya masyarakat merasa bahagia memang berada pada tempat yang tepat (Ulfa & Azlina, 2016).

3. Tindakan.

Tindakan (*Action*) yang merupakan suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan (Barata, 2003) adalah unsur ketiga dari pelayanan prima (Fithriana, Irwanto & Rusmiwari, 2020). Tindakan perlu dilakukan untuk meyakinkan masyarakat agar mereka tertarik dan akhirnya menggunakan jasa yang ditawarkan (Ulfa & Azlina, 2016). Pada Kecamatan Dau, petugas pelayanan memberikan tindakan secara baik kepada masyarakat yang membutuhkan suatu layanan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi penelitian saat ini, dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan di Kecamatan Dau melakukan berbagai tindakan, seperti: mengarahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu di meja pendaftaran, memberikan nomor antrian, menanyakan keperluan mereka, memeriksa kelengkapan berkas/dokumen persyaratan, mengarahkan mereka ke dalam ruang pelayanan, lalu mempersilahkan duduk dan antri sesuai dengan nomor antrian yang sudah didapatkan sebelumnya, hingga memproses keperluan mereka.

Menurut Prasetyorini (2003), ada empat poin penilaian di dalam bertindak, yaitu:

a) Mencatat kebutuhan para pelanggan.

Dalam hal ini petugas pelayanan yang ada di Kecamatan Dau telah melaksanakannya dengan baik karena masyarakat harus mendaftar dulu di meja pendaftaran. Petugas pelayanan yang ada di Kecamatan Dau memang meminta masyarakat yang masih muda untuk mengisi sendiri buku pendaftaran agar tidak terjadi kesalahan penulisan. Namun, petugas pelayanan membantu masyarakat lanjut usia untuk mengisi buku pendaftaran. Hal ini bersesuaian dengan Kantor Dispendukcapil Kota Tangerang yang mengurus segala pelayanan dimulai dari pendaftaran penduduk (Al Amin & Wihardi, 2022).

b) Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan.

Setelah dicatat dalam buku pendaftaran, petugas pelayanan kembali membacakan apa yang sudah ditulis oleh masyarakat maupun yang ditulis oleh petugas pelayanan sendiri agar tidak ada kekeliruan. Berdasarkan hasil penelitian Suryadi (2019), jika masyarakat memesan satu layanan setelah selesai pemesanan suatu jasa, maka petugas wajib melakukan konfirmasi ulang atas pesanan tersebut.

c) Mewujudkan kebutuhan para pelanggan.

Setelah selesai dari meja pendaftaran, masyarakat diarahkan ke dalam ruang pelayanan untuk pemrosesan berkas yang dibutuhkan dan pengembalian dokumen yang diselesaikan kepada masyarakat yang bersangkutan. Hal ini bersesuaian dengan hasil penelitian Frimayasa (2017) bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Kelurahan Makasar adalah setelah seluruh persyaratan terpenuhi, maka aparatur akan memproses pelayanan publik yang dipilih oleh masyarakat sehingga maksud dan tujuan mereka pun terpenuhi.

d) Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

Ketika selesai mendapatkan pelayanan di Kecamatan Dau, pihak masyarakat selalu mengucapkan terima kasih. Seharusnya, petugas pelayanan memperhatikan bahwa dalam menghadapi masyarakat, petugas juga harus mengucapkan terima kasih dengan tulus (Suryadi, 2019). Sebab, petugas mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan merupakan tindakan yang sangat diharapkan (Ulfa & Azlina, 2016).

Dalam mencapai pelayanan prima, tindakan adalah hal yang sangat penting (Kunta & Hartono, 2021). Dalam hal ini, berdasarkan hasil penelitian Fithriana, Irwanto & Rusmiwari (2020) bahwa petugas Badan Keuangan Daerah Kota Batu berinteraksi dalam setiap tahap dan memproses keperluan dengan tindakan yang tepat. Hal ini selaras dengan hasil penelitian saat ini pada Kecamatan Dau, dimana petugas berperan aktif dan interaktif untuk melayani masyarakat mulai dari menanyakan keperluan, mencatat kebutuhan dalam buku register, memberikan arahan, serta memberikan solusi di saat masyarakat mengalami kesulitan atau kendala. Hanya saja saja, pihak Kecamatan Dau perlu melihat lagi tindakan mana yang dianggap perlu dilakukan dan mana yang tidak. Contohnya, *selfie* pada saat melayani masyarakat adalah tindakan yang tidak perlu. Di sisi lain, petugas justru perlu

mempersilahkan masyarakat untuk duduk sebelum menanyakan keperluan. Sebab, sangat disayangkan beberapa kali petugas pelayanan kedatangan tidak mempersilahkan masyarakat untuk duduk terlebih dahulu tetapi langsung bertanya keperluan mereka. Selanjutnya, pada tahap pengisian buku register/pendaftaran dan jam pelayanan, akibat petugas pelayanan melakukan *selfie*, terjadilah seorang masyarakat langsung masuk ke dalam ruang pelayanan tanpa melalui meja pendaftaran. Seharusnya, petugas tersebut bertindak meyakinkan langkah masyarakat. Kekurangan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima sepenuhnya belum optimal (Wahyuningsih & Hisyam, 2016).

Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Prima Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Dengan mengidentifikasi dan menganalisis *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian) dan *Action* (Tindakan) dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Dau, tentunya ditemukan faktor yang mendukung dan menghambat, sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung Pelayanan Prima Dalam Pemberian Pelayanan Publik

a) Sikap.

Dalam hal sikap (*Attitude*), perilaku yang ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan (Barata, 2003) di Kantor Kecamatan Dau ada dua, yaitu: melayani masyarakat berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi, serta dengan berpikiran positif, sehat dan logis. Dalam melayani masyarakat, berdasarkan hasil penelitian Nahdila (2021), sikap yang diharapkan adalah baik, penuh simpatik dan rasa memiliki yang tinggi terhadap instansi. Oleh karena itu, pihak Kecamatan Dau perlu tetap menjaga dan melanjutkan sikap positif yang sudah dimiliki karena memang seorang pelayan publik harus berpenampilan sopan dan rapih ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat (Al Amin & Wihardi, 2022). Selain melayani masyarakat berdasarkan sikap baik dan pemikiran yang positif, sehat dan logis, seorang aparatur juga perlu menunjukkan simpatinya kepada masyarakat yang dilayani dan menjalin rasa yang tinggi terhadap Kecamatan Dau.

b) Perhatian.

Dalam segi perhatian (*Attention*), kepedulian penuh berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Barata, 2003) di Kantor Kecamatan Dau memiliki dua hal yang sepenuhnya mendukung yakni mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan masyarakat, serta mengamati dan menghargai perilaku mereka. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Nahdila (2021) bahwa dalam pelayanan prima, perhatian yang harus ditunjukkan oleh *customer service* mencakup tiga hal yaitu LOT (*Listening, Observing, Thinking*). Dimana dalam ketiga hal ini, petugas pelayanan mendengarkan secara aktif dan memahami kebutuhan pelanggan, mengamati tipe pelanggan dan menyesuaikan layanan untuknya, serta berpikir dan memperkirakan kebutuhan pelanggan.

c) Tindakan.

Dalam hal tindakan (*Action*), perbuatan dalam kegiatan yang nyata (Barata, 2003) yang menjadi pendukung pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Dau ada tiga, antara lain: mencatat kebutuhan masyarakat, menegaskan kembali kebutuhan tersebut dan mewujudkannya. Pihak Kecamatan Dau selalu mencatat kebutuhan masyarakat pada buku pendaftaran, yang diikuti dengan penyampaian berupa penegasan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, serta pemenuhan kebutuhan masyarakat yang bersangkutan, baik itu pengurusan KTP, KK, ataupun layanan publik lainnya. Hal ini selaras dengan hasil penelitian Nahdila (2021) bahwa tindakan yang harus ditunjukkan oleh *customer service* yaitu mencatat kebutuhan masyarakat, pembentukan jasa sampai memberikan layanan langsung.

2. Faktor Penghambat Pelayanan Prima Dalam Pemberian Pelayanan Publik

a) Sikap.

Ketika melayani, sikap (*Attitude*) yang harus ditonjolkan dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah (Barata, 2003). Dalam hal ini, penelitian saat ini menemukan bahwa petugas loket pendaftaran di Kecamatan Dau menunjukkan sikap yang belum ramah. Selain itu, sikap melayani masyarakat dengan menghargai juga belum ditemukan di dalam penelitian ini, sebab ada staf pelayanan di Kecamatan Dau yang bersikap tidak menghargai masyarakat yang datang. Petugas itu memanggil seorang masyarakat dengan sebutan "*koen*" dan menertawakannya. Panggilan semacam itu dapat dinilai kurang sopan oleh masyarakat, apalagi dilakukan oleh seorang aparatur atau pelayan publik sehingga menyebabkan masyarakat emosi dan memarahi petugas yang menimbulkan keributan kecil diantara kedua pihak. Sikap-sikap seperti ini tentunya dapat mencoreng pelayanan publik di Kecamatan Dau karena diharapkan petugas atau aparatur dapat memberikan pelayanan dengan ekspresi wajah ramah, rasa menghargai (Rian & Husfaudin, 2020). Selain itu, konsep pelayanan prima mengharapkan sikap yang senantiasa menjaga martabat dan nama baik instansi (Nahdila, 2021). Oleh karena itu, aparatur Kecamatan Dau harus terlebih dahulu menghargai keberadaannya sebagai bagian terpenting di dalam kecamatan sebelum ia dapat menghargai orang lain dan pekerjaan yang dilakukan, maka otomatis ia akan berusaha semaksimal mungkin untuk selalu tampil prima, termasuk juga dalam memberikan pelayanan (Suminar & Apriliawati, 2018).

b) Perhatian.

Agar pelayanan publik menjadi prima, petugas harus memberikan kepedulian penuh berkaitan dengan perhatian (*Attention*) akan kebutuhan pelanggan (Barata, 2003). Penelitian saat ini menemukan bahwa petugas pelayanan belum sepenuhnya mencurahkan perhatian kepada kebutuhan masyarakat yang datang ke kecamatan dikarenakan fokus perhatiannya terbagi dengan telepon seluler atau masyarakat lainnya sehingga tidak maksimal. Menurut penelitian Nahdila (2021), beberapa bentuk perhatian yang dapat diberikan oleh pelayan publik adalah menanyakan apa saja keinginan masyarakat, serta menempatkan kepentingan masyarakat pada nomor urut satu. Oleh karena itu, petugas pelayanan di Kecamatan Dau harus menonaktifkan

telepon seluler mereka pada jam pelayanan. Sehingga, perhatiannya dapat dipusatkan untuk mendengarkan, mengutamakan dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang sedang berada dihadapannya. Tetap memusatkan perhatian ketika berbicara dengannya menunjukkan bahwa petugas yang melayani menyimak dengan cermat apa yang dikatakan pelanggan (Suryadi, 2019), sehingga membuat pelanggan terasa bagai di rumah sendiri (Gunarko & Lubis, 2020).

c) Tindakan.

Pada akhirnya, tindakan (*Action*) nyata harus dilakukan dalam pelayanan (Barata, 2003). Dalam hal tindakan, penelitian saat ini menemukan bahwa aparatur pelayanan di Kecamatan Dau melakukan swafoto pada saat melayani masyarakat dimana tindakan tersebut membuat masyarakat lolos dari meja pendaftaran. Ditambah lagi, petugas tidak mempersilahkan masyarakat untuk duduk sebelum menanyakan keperluannya sehingga masyarakat harus berbicara sambil berdiri, bahkan petugas tidak mengucapkan terima kasih kepada masyarakat ataupun tidak membalas ucapan terima kasih dari masyarakat di akhir proses pelayanan. Dalam penelitian Nahdila (2021), contoh tindakan dalam pelayanan adalah segera mengucapkan terima kasih. Dengan demikian, petugas pelayanan di Kecamatan Dau harus mampu memberikan tindakan yang cepat (Gunarko & Lubis, 2020), harus memastikan bahwa masyarakat telah melalui rangkaian prosedur dengan tepat supaya tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku (Rini & Pujiastuti, 2017), harus memiliki ketegasan dan kewibawaan sesuai dengan komitmen (Nassiruddin & Fanida, 2018) yang menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, serta harus mengucapkan terima kasih kepada masyarakat dengan tulus (Suryadi, 2019).

Prinsip-prinsip 3-A yang ada dalam pelayanan prima tentu dapatlah dijadikan acuan bagi aparatur untuk lebih bersikap responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Yuningsih, 2013). Berdasarkan hasil penelitian Suminar & Apriliawati (2018), cara memberikan pelayanan prima yang baik adalah sepenuh hati. Artinya, selain memahami *Attitude*, *Attention* dan *Action* dalam pelayanannya, aparatur Kecamatan Dau juga harus tidak memandang kasta dalam memberikan pelayanan, mulai dari penyambutan kedatangan pemohon, pendaftaran pemohon, pencatatan kebutuhan pemohon, pemrosesan berkas pemohon hingga penyelesaian kebutuhan pemohon. Hal lain yang seharusnya dilakukan agar pemberian pelayanan publik di Kecamatan Dau menjadi lebih prima adalah memberikan pelatihan. Dengan demikian, kegiatan pelatihan perlu diberikan supaya SDM dapat melakukan pekerjaannya dengan cepat, tepat dan aman dan senantiasa memberikan pelayanan maksimal (Gunarko & Lubis, 2020). Sebagaimana penelitian Hadjam (2001) yang awalnya menduga bahwa perawat di rumah sakit yang mendapatkan pelatihan pelayanan prima akan lebih tinggi pelayanan primanya, yang kemudian dibuktikan dengan hasil dari diberikannya materi-materi dalam pelatihan membuat perawat mempunyai keterampilan pelayanan yang lebih baik. Selama pelatihan berlangsung, dapat

langsung dipraktekkan teori yang didapatkan dalam pelatihan, sehingga berhasil dilakukan pelayanan yang baik, ramah, jelas dalam menginformasikan (Nurkholis, dkk., 2021). Presentasi materi pelatihan dapat dilakukan secara langsung kepada aparatur sipil negara dengan menggunakan media proyektor untuk menampilkan *slide* materi agar dapat dilihat dan dimengerti oleh peserta (Saputra & Utami, 2018). Kegiatan pelatihan dan penyuluhan pelayanan prima juga dapat dilakukan dalam webinar secara daring melalui aplikasi Zoom (Ichwani, Munira, Hilmiyah & Putriana, 2021).

Karena pelayanan yang prima merupakan wujud kerja keras dan tanggung jawab dari para pegawai dalam memberikan layanan (Nassiruddin & Fanida, 2018), maka petugas loket dan pelayanan Kantor Kecamatan Dau harus menunjukkan sikap simpatik dan perasaan senang dalam menghadapi masyarakat (Prasetyorini, 2003). Untuk mencapainya, dapat juga dilakukan pembinaan bagi aparatur Kecamatan Dau dari dalam atau di luar instansi. Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Cahyawati (2017) di SMK Negeri 4 Malang bahwa sekolah mengadakan dan mengikutkan guru dan pegawai pada pembinaan pelatihan. Selain itu, sekolah juga melakukan pembinaan hari Senin dan apel pagi. Pada lingkup pemerintahan agar terwujud pelayanan prima, kepala desa juga dapat memberikan pembinaan terhadap masyarakat dalam berbagai bidang (Suwando & Adiwidjaja, 2019), atau pendampingan desa dalam penyusunan Standar Pelayanan Prima sebagai acuan dalam menyusun alur pemberian pelayanan prima (Rahayu, Satlita & Dewi, 2016). Pembinaan-pembinaan semacam ini dapat ditujukan untuk memperhatikan kesiapan aparatur dalam melayani. Bahkan bagi petugas *front liner*, pendidikan dan pelatihan pelayanan prima sangat membantu dalam menerapkan sistem "Senyum, Salam, Sapa" (3-S) dalam menyambut dan melayani masyarakat, serta bersikap ramah dan sopan santun dari penampilan maupun perkataan (Rosdiana & Syahfitri, 2019).

Kesimpulan

Pelayanan prima dalam pemberian pelayanan publik di Kecamatan Dau jika diidentifikasi dari prinsip 3-A belum optimal saat ini dan masih perlu untuk ditingkatkan. Hal ini dapat diidentifikasi dan dianalisis dari prinsip *Attitude* bahwa petugas pelayanan di Kecamatan Dau belum mampu memberikan yang terbaik. Petugas sudah melayani masyarakat dengan sikap baik, penampilan serasi dan sopan, serta pemikiran yang positif. Namun, petugas loket pendaftaran belum bersikap ramah dan staf pelayanan tidak bersikap menghargai masyarakat yang datang. Selanjutnya, dari prinsip *Attention*, petugas pelayanan di Kecamatan Dau belum berhasil memberikan perhatian yang penuh kepada masyarakat. Petugas sudah memberikan perhatian dengan bersungguh-sungguh mendengarkan dan memahami kebutuhan masyarakat, serta menghargai dan mengamati perilaku mereka tetapi fokus perhatiannya tidak maksimal karena terbagi dengan telepon seluler atau masyarakat lainnya. Terakhir, dari prinsip *Action*, petugas pelayanan di Kecamatan Dau juga belum berhasil memberikan tindakan yang tepat dalam pelayanan publiknya. Dalam hal

tindakan, petugas pelayanan sudah mencatat kebutuhan masyarakat, menegaskan kembali dan mewujudkan kebutuhan tersebut. Hanya saja, ketidaktepatan tindakan petugas menyebabkan masyarakat lolos dari meja pendaftaran, masyarakat menyampaikan keperluannya dengan berdiri dan masyarakat tidak mendapatkan ucapan atau balasan atas ucapan terima kasih.

Saran

Berbagai saran dapat diberikan berdasarkan ketiga prinsip pelayanan prima yang dikaji dalam penelitian saat ini. Dari prinsip *Attitude*, petugas pelayanan di Kecamatan Dau harus terlebih dahulu menghargai keberadaannya sebagai bagian terpenting dalam pemberian pelayanan publik di instansi. Dari prinsip *Attention*, perhatian petugas pelayanan di Kecamatan Dau harus dapat dipusatkan sepenuhnya untuk masyarakat yang sedang berada dihadapannya. Dari prinsip *Action*, petugas pelayanan di Kecamatan Dau harus mampu bertindak secara cepat, tepat, tegas/berwibawa dan tulus. Pelatihan dan pembinaan di dalam maupun di luar kecamatan dengan topik dan materi pelayanan prima juga harus diadakan bagi aparatur Kecamatan Dau secara tatap muka langsung ataupun tatap maya agar petugas lebih maksimal dalam melayani masyarakat dengan senang dan sepenuh hati.

Daftar Pustaka

- Agustina, R., Sharon, G., Yustitiantingtyas, L., & Widodo, H. (2021). Kebijakan Wajib Vaksinansi Covid-19 Ditinjau dari Asas Manfaat, Kepentingan Umum dan Hak Asasi Manusia. *Indonesia Law Reform Journal*, 1(3), 384-398.
- Al Amin, M. R., & Wihardi, D. (2022). PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG DALAM IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA. *PANTAREI*, 6(01).
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Cahyawati, L. R. (2017). Implementasi Pelayanan Prima. *JMSP (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan)*, 2(1), 67-74.
- Fithriana, N., Irwanto, M., & Rusmiwari, S. (2020). Mewujudkan Pelayanan Prima Pajak Bumi dan Bangunan Badan Keuangan Daerah. *REFORMASI*, 10(2), 142-150.
- Fitriyanto, D. (2008). *Upaya Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai : Studi pada Kantor Kecamatan DAU Kabupaten Malang* (Sarjana thesis, Universitas Brawijaya). Diakses dari <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/113907>.
- Frimayasa, A. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(2), 179-188.
- Gunarko, Y. P., & Lubis, A. (2020). Strategi Customer Relations Singapore Airlines Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Pelanggan Anggota Krisflyer. *PANTAREI*, 4(02).

- Hadjam, M. N. R. (2001). Efektivitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). *Jurnal Psikologi*, 28(2), 105-115.
- Ichwani, T., Munira, M., Hilmiyah, N., & Putriana, L. (2021). Pelatihan Pelayanan Prima untuk Mendukung Pembelajaran Jarak Jauh Bagi Guru Al-Azhar DKI Jakarta. *SULUH: Jurnal Abdimas*, 2(2), 110-116.
- Indah K., A.T., & Hikmah, D. F. (2021). IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER SERVICE PADA PT INDAH KIAT PULP & PAPER Tbk. *Jurnal Akrab Juara*, 6(4), 40-55.
- Kunta, H. A., & Hartono, R. S. (2021). STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENCAPAI PELAYANAN PRIMA DI KABUPATEN BEKASI. *Governance*, 9(2), 1-21.
- Morlian, A. (2015). Pelayanan Prima Pada Kantor Kecamatan Rawalumbu Pemerintah Kota Bekasi. *JURNAL ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK*, 5(2), 75-90.
- Nahdila, N. (2021). *KUALITAS LAYANAN PRIMA A3 CUSTOMER SERVICE DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG (KC) MANADO* (Doctoral dissertation, IAIN Manado). Diakses dari <http://repository.iain-manado.ac.id/id/eprint/200>.
- Nassiruddin, M., & Fanida, E.H. (2018). Kualitas Pelayanan Prima (Excellent Service) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya. *Publika*, 6(2).
- Nurkholis, A., Damayanti, D., Samsugi, S., Fitratullah, M., Permatasari, B., Widodo, T., & Meilisa, L. (2021). Pelatihan Customer Service Untuk Tenaga Kependidikan Smkn 2 Kalianda. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 2(2), 167-172.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Prasetyorini, R. (2003). *Pelayanan Prima (Bahan Ajar)*, Jawa tengah: Guruvalah Inc.
- Rahayu, S., Satlita, L. dan Dewi, U. (2016). PELATIHAN PENGEMBANGAN KAPASITAS (CAPACITY BUILDING) PELAYANAN PRIMA BAGI APARAT DESA (Prosiding Seminar Nasional "Meneguhkan Peran Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dalam Memuliakan Martabat Manusia"). Diakses dari https://eprints.uny.ac.id/41078/1/Prosiding%20Seminar%20Nasional%20LPPM%20UNY%202016%20rev_9.pdf.
- Rian, M. T., & Husfaudin, R. (2020). FAKTOR FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN PRIMA DIRUANG RAWAT INAP KELAS II DAN III RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PETALA BUMI PROVINSI RIAU TAHUN 2016. *Journal of STIKes Awal Bros Pekanbaru*, 1(1), 1-7.
- Rini, V. W., & Pujiastuti, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 5(2), 22-28.
- Rosdiana, R., & Syahfitri, I. (2019). Peranan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik. *Journal of Millennial Community*, 1(1), 4-7.

- Saputra, T., & Utami, B. C. (2017). Pelatihan Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi Layanan Di Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Warta Lpm*, 20(2), 61-66.
- Septia, E., Laila, A., & Rahmat, W. (2021). LITERATION WORKSHOP FOR PARENTS ABOUT THE HAZARD OF COVID-19 AND ITS EFFECTS ON THE MIND AND MENTAL PATTERN OF CHILDREN. *RANGKIANG: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(2), 49-59.
- Sudarwati, M., & Larasati, D. C. (2019). Analisis Pelayanan Prima Dalam Mendukung Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (Studi Pada Puskesmas Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(2), 144-151.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2018). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 4(2), 25.
- Suryadi, D. (2019). Perilaku Konsumen Dan Upayanya Dalam Pelayanan Prima Bagi Pelanggan. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 20(2), 85-106.
- Suwando, M., & Adiwidjaja, I. (2019). PERAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(3).
- Ulfa, H. M., & Azlina, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMiki)*, 4(2).
- Wahyuningsih, L., & Hisyam, D. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 5(3), 260-271.
- Yuningsih, T. (2013). Dasar-dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah teoritis. *Dialogue. JIAKP*, 1(1), 2004-117.