

PELAYANAN PRIMA PEGAWAI DI KANTOR DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN ENREKANG

Sulfia¹, Sumarlin Mus², Muhammad Ardiansyah³

Jurusan Administrasi Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Makassar

Alamat e-mail:

sulfia.f26@gmail.com
sumarlin.mus@unm.ac.id
m.ardiansyah@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini mengkaji tentang Pelayanan Prima Pegawai Di Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang meliputi 6 indikator sub fokus pencapaian yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai pelayanan pegawai terhadap pihak-pihak yang berkepentingan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang mulai dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, sikap pegawai disaat memberikan layanan, bagaimana perhatian pegawai terhadap pihak yang dilayani, seperti apa penampilan pegawai pada lingkungan kantor, bagaimana tindakan pegawai di saat memberikan layanan serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskripsi. Teknik pengumpulan data menggunakan Model Miles dan Huberman. Pengecekan keabsahan data menggunakan tehnik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang, baik melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi maka diperoleh bahwa pelayanan pada sasaran penelitian telah dilakukan sesuai dengan enam konsep pelayanan prima yaitu kemampuan, sikap, perhatian, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab. Wujud pelayanan prima pegawai dapat dilihat dari pelayanan yang cepat, keakraban, keterbukaan, kesigapan, dan lain-lain

Kata kunci: Kemampuan, Sikap, Perhatian, Penampilan, Tindakan, dan Tanggung Jawab.

Abstract : *This study examines the Excellent Service of Employees at the Office Of Education and Culture of Enrekang Regency Covering 6 sub-focus indicators of achievement, namely ability, attitude, appearance, attention, action, and responsibility. This study aims to find out an overview of employee services to interested parties at the Office of Education and Culture of Enrekang Regency starting from the ability of employees to provide service, employees pay attention to the parties being served, what employees look like at the of service. Office environment, how employees act when providing services and responsibilities in carrying out their duties. This research approach is qualitative with descriptive research type. The data collection technique uses the Miles and Huberman model. Checking the validity of the data using the triangulation technique. The results showed that the Office of Education and Culture of Enrekang Regency, both through interviews, observations, and documentation, it was found that the services on the research targets had been carried out in accordance with the six concepts of excellent service, namely ability, attitude, attention, appearance, action, and responsibility. The form pf employee excellent service can be seen from fast service, familiarity, openness, alertness, and others.*

Keywords : *Abilities, Attitudes, Attention, Apperance, Action, And Responsibilities*

1. PENDAHULUAN

Administrasi perkantoran merupakan rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasi (mengatur dan menyusun), mengarahkan (memberikan arah dan petunjuk), mengawasi, dan mengendalikan (melakukan kontrol) sampai menyelenggarakan secara tertib sesuatu hal. Setiap organisasi besar atau kecil di manapun berada pada umumnya memiliki kantor, kantor adalah tempat kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan kantor dengan baik, efisien dan efektif, maka kantor perlu dikelola atau di manage dengan baik melalui manajemen perkantoran. Tujuan dari manajemen perkantoran antara lain dapat memberikan data dan informasi yang akurat kepada setiap orang, unit organisasi maupun customer (pelanggan) serta masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, kantor harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada orang atau satuan organisasi yang membutuhkan pelayanan kantor (Revida et al. 2021).

Peran pemerintah dalam sektor publik telah dominan dari pada swasta. Oleh karena itu fungsi-fungsi yang dijalankan oleh pemerintah itu sebagai besar diantaranya secara langsung atau tidak menyangkut pelayanan publik, maka dengan sendirinya distribusi atas paket-paket pelayanan yang disediakan pemerintah itu pada umumnya akan dilakukan melalui struktur dan mesin birokrasi pemerintah. Untuk itu pemerintah kini sudah berbenah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik yang dimana hal ini sudah Undang-Undang yang mengatur pelayanan publik. Aturan ini tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Bab 11 pasal 3b disebutkan tujuan peraturan perundangundng ini adalah terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Dengan demikian jelas bahwa pemerintahan harus memberikan pelayanan terbaik kepada

publik. Kantor Dinas Pendidikan merupakan salah satu lembaga teknis daerah kabupaten yang memiliki tanggungjawab terhadap pelayanan publik. Untuk itu diperlukan pelayanan yang benar-benar melaksanakan koordinasi, pengawasan dan pengendalian pelayanan administrasi pendidikan.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang ada di wilayah Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan merupakan instansi pemerintah yang bertanggungjawab tentang semua hal yang berkaitan dengan pendidikan di wilayahnya, antara lain : memperluas akses dan meratakan kesempatan memperoleh pendidikan yang berkualitas, terjangkau dan religius di seluruh Kabupaten Enrekang dan meningkatkan kualifikasi akademik, kompetensi serta kesejahteraan pendidik dan tenaga pendidikan, formal dan non formal pada jenjang pendidikan dasar dan menengah. Ini jelas bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang bertugas untuk melaksanakan urusan pemerintahan Kabupaten Enrekang bidang pendidikan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan, serta melaksanakan tugas-tugas lain berkaitan dengan pendidikan yang diberikan oleh Walikota/Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

Pelayanan adalah melayani suatu kegiatan yang hasilnya ditujukan keinginan orang lain, baik individu ataupun kelompok serta masyarakat. Pelayanan yang baik akan berpengaruh positif bagi setiap kantor. Pelayanan prima menurut (Barata 2003) merupakan sebuah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik. (Barata 2003) juga menambahkan bahwa harus terdapat tiga hal pokok di dalam definisi pelayanan prima yaitu pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian organisasi tersebut kepada pelanggan, upaya melayani pelanggan dengan tindakan terbaik serta terdapat tujuan organisasi untuk dapat memuaskan pelanggan dengan berorientasi kepada standar layanan tertentu (Barata 2003).

2. LANDASAN TEORI

2.1. Konsep Manajemen Perkantoran

Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Yunani “maneggiare” yang artinya adalah melatih kuda. Menurut arti kata dalam bahasa Yunani, diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk melatih kuda memiliki persamaan dengan kemampuan individu untuk mengelola organisasi atau bagian dari konsep manajemen, karena manajemen merupakan suatu proses yang sistematis dan bertahap untuk mencapai tujuan yaitu keberhasilan (Silintoe and Pravitasmara 2020).

Menurut para ahli, Manajemen adalah sebagai kemampuan atau keterampilan khusus melalui kegiatan bersama dalam rangka mencapai suatu tujuan (Hamid 2007). Pendapat lain dikemukakan (Ambar 2007) manajemen adalah suatu proses menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi melalui fungsi planning, organizing, leading dan controlling.

Perkantoran merupakan seluruh aktifitas yang berhubungan dengan kantor. Secara etimologis kantor berasal dari bahasa Belanda “kantoor” --- tempat bekerja, tempat kedudukan pimpinan, bahasa Inggris “office” tempat memberikan pelayanan, ruang tempat kerja. Kantor sering diartikan sebagai tempat melakukan seluruh aktivitas pelayanan terhadap kegiatan operasional atau pokok dari suatu organisasi. Menurut (Moekijat 1997) bahwa kantor adalah setiap tempat yang biasanya dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaan tata usaha (pekerjaan kantor, pekerjaan tulis-menulis), dengan nama apapun juga tempat tersebut mungkin diberikan. Pendapat lain dikemukakan (Moenir n.d.) bahwa kantor adalah tempat untuk bekerja seseorang dengan menggunakan peralatan seperti mesin tulis, mesin hitung, pensil atau pulpen dan alat tulis lain dan perlengkapan kerja seperti meja, kursi, lemari, telepon, meja gambar dan lain-lain.

Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa manajemen perkantoran merupakan rangkaian aktivitas merencanakan,

mengorganisasi, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan sampai menyelenggarakan secara tertib sesuatu hal (pekerjaan perkantoran). Dalam beberapa literatur bahwa manajemen perkantoran dapat juga diartikan sebagai administrasi/manajemen perkantoran dalam arti luas dan dalam arti sempit.

2.2. Konsep Pegawai

Para pegawai adalah aset organisasi yang paling berharga. Pengetahuan dan keahlian mereka mempengaruhi kualitas barang dan jasa yang diberikan ke para pelanggan. Di dalam perusahaan manufaktur, dimana tenaga kerja biasanya hanya mencerminkan sebagian dari total biaya langsung, para pegawai adalah penggerak biaya dalam hal kualitas kerja mereka mempengaruhi baik produktivitas keseluruhan maupun tingkat kecacatan produk (Sugawara and Nikaido 2014).

Konsep pegawai terbagi menjadi 2 yaitu pegawai teknis dan pegawai administrasi. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 tahun 2013 tentang Pedoman Perumusan Standar Kompetensi Teknis Pegawai Negeri Sipil menjelaskan bahwa kompetensi teknis adalah kemampuan kerja setiap PNS yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang mutlak diperlukan dalam melaksanakan tugas pokoknya antara lain yaitu pengetahuan kerja, keterampilan kerja, dan sikap kerja (Engel 2014).

Pegawai administrasi juga didefinisikan yaitu kepegawaian sebagai seni memperoleh, memajukan, dan memelihara kecakapan serta kekuatan kerja sedemikian rupa untuk menyelesaikan fungsi-fungsi dan tujuan organisasi dengan efisiensi dan ekonomi yang maksimum. Administrasi kepegawaian juga merupakan suatu tata cara atau prosedur tentang cara-cara mengorganisasi dan memperlakukan orang yang bekerja sedemikian rupa sehingga mereka mendapatkan hasil yang sebesar-besarnya dari kemampuannya (Enceng 2015).

2.3. Konsep Pelayanan Prima

2.3.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan melayani kepentingan orang lain. (Moenir 2014) pelayanan adalah proses yang terdiri atas beberapa perbuatan/aktivitas yang dapat diperhitungkan, direncanakan dan

ditetapkan standar waktunya. Menurut Kotler dan Keller (dalam (Fauzi 2019)) Pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak dapat menyebabkan kepemilikan sesuatu.

2.3.2. Kualitas Layanan

Menurut (Sugiarto 2002) kualitas pelayanan adalah suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang dilayani. Sementara itu, Kotler (dalam (Murwanti and Nursiam 2004) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Defenisi ini menekankan pada fokus pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman, dkk dalam (Amalina 2010) kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.

2.3.3. Pelayanan Prima

2.3.3.1. Pengertian Pelayanan Prima

Dalam kegiatan pelayanan dikenal istilah pelayanan prima yang artinya adalah kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan, sebagai usaha untuk mencapai kepuasan konsumen/pelanggan. Pelayanan prima merupakan istilah “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Dikatakan sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku yang dimiliki organisasi pemberi pelayanan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan masyarakat sebagai penerima layanan (Yulivia 2014).

Secara umum, pelayanan publik dapat dirumuskan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Yang berbunyi

“bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan public yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata pelayanan diartikan sebagai suatu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan menerima imbalan sebagai balasannya. Sedangkatkan kata prima berarti sangat baik. Pelayanan prima (Service Excellent) dapat diartikan sebagai pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik yang dapat diberikan oleh organisasi kepada pelanggannya.

2.3.3.2. Komponen Pelayanan Prima

Selanjutnya konsep pelayanan prima (A3) tersebut dikembangkan oleh (Barata 2003) menjadi enam komponen dasar yang harus diperhatikan agar pelayanan prima dapat berhasil dilaksanakan, yaitu :

1. Kemampuan (Ability), adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.
2. Sikap (Attitude), adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, seperti berfikir positif dan menghargai orang lain.
3. Penampilan (Appereance), adalah penampilan seseorang yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
4. Perhatian (Attention), adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian atau kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. Tindakan (Action), adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan

dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

6. Tanggung jawab (accountability), adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau menimalkan kerugian.

2.3.3.3. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan Pelayanan Prima antara lain, adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor public didasarkan pada aksimo bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Bagi perusahaan, pelayanan prima bertujuan terhadap kelangsungan hidup perusahaan.

2.3.3.4. Karakteristik Pelayanan Prima

Ada empat karakteristik pelayanan prima yang dapat disikapi oleh pemerintah selaku pemberi/penyedia layanan, yaitu dalam hal ini pelayanan prima (Barata 2005).

- a. Mudah dan cepat Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan ini harus didesain secara sederhana, mudah dipahami baik oleh masyarakat maupun pemberi layanan sendiri.
- b. Keterbukaan Buatlah masyarakat merasa diperhatikan secara tulus/tanpa pamri dan terbuka, tidak seperti diakal-akali.
- c. Kebutuhan Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat. perlu keterampilan, kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa memberikan respon kepada masyarakat.
- d. Akrab Buat masyarakat dihargai dan merasa dihormati. Umumnya orang merasa senang bila dilayani secara energik dan antusias. Kita semua

secara jujur akan merasa nyaman bila ada seseorang yang memunculkan sikap positif yang dimiliki.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa dengan adanya karakteristik pelayanan prima, dengan sikap pegawai yang baik dan sopan maka konsumen merasa puas terhadap pelayanan di setiap kantor/perusahaan.

2.3.3.5. Strategi Pelayanan Prima

Strategi pelayanan prima terdiri dari :

- a. Strategi mewujudkan pelayanan prima

Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Di antara berbagai faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas, layanan mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas pelayanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkan kembangkan budaya kualitas, menciptakan automating quality, mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

- b. Strategi untuk meningkatkan pelayanan

Strategi untuk diperlukan dalam sebuah perusahaan, entah dalam bidang produksi maupun jasa, strategi. Berikut 9 strategi untuk meningkatkan pelayanan.

- 1) Strategi komunikasi prosedur pelayanan sehingga informasi prosedur pelayanan mudah diperoleh.
- 2) Strategi peningkatan akses komunikasi sehingga dapat memberikan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan.
- 3) Strategi peningkatan kompetensi sehingga dapat mempercepat

- tindak lanjut terhadap kebutuhan pelanggan.
- 4) Strategi peningkatan kerjasama dan komunitas sehingga birokrasi pelayanan mudah
 - 5) Strategi database pelanggan sehingga dapat meningkatkan kecepatan petugas lapangan dalam mendatangi pelanggan.
 - 6) Strategi peningkatan database keluhan pelanggan sehingga petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pelanggan.
 - 7) Strategi peningkatan internal marketing sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu.
 - 8) Strategi evaluasi regulasi dalam rangka meningkatkan jumlah santunan yang diberikan.
 - 9) Strategi peningkatan koordinasi sehingga dapat meningkatkan koordinasi pekerjaan yang dilakukan (Paulo 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa strategi dalam melayani konsumen itu perlu seperti dengan adanya pegawai yang berlaku ramah dan sopan santun, disediakannya fasilitas yang baik dan penataan ruangan yang rapi, serta tersedianya perlengkapan yang mengikuti perkembangan saat ini, gunanya untuk mempertahankan loyalitas konsumen. 2.3.3.6 Faktor-Faktor Yang Berhubungan Pelayanan Prima Pegawai Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen berdasarkan pada standar operasional dan pegawai merupakan sumber utama dalam melaksanakan pelayanan prima. Kinerja pegawai yang baik dapat menimbulkan dampak yang positif terhadap keseluruhan proses pelayanan yang memiliki kontribusi terhadap pelayanan prima. Adapun faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan prima pegawai yaitu Faktor individu, faktor pekerjaan, dan faktor organisasi.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yang berusaha mengungkapkan kejadian yang ada di lokasi penelitian secara menyeluruh melalui pengumpulan data secara alami dengan memanfaatkan peneliti sebagai instrumen kunci untuk mencari makna. Menurut Berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada deskriptif holistik, yang menjelaskan secara detail tentang kegiatan atau situasi apa yang sedang berlangsung.

3.2. Instrumen Penelitian

Selanjutnya penelitian ini menggunakan instrumen wawancara dan studi dokumentasi yang digunakan sebagai acuan untuk menyusun pedoman wawancara terhadap Kepala Dinas dan Staf Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang. Dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrument aktif dalam upaya mengumpulkan data-data di lapangan. Oleh karena itu, kehadiran peneliti pada waktu mengumpulkan data di lapangan secara langsung di lapangan sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami kasus yang diteliti, sehingga keterlibatan peneliti secara langsung dan aktif dengan informan atau sumber data lainnya di sini mutlak diperlukan.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. HASIL PENELITIAN

4.1.1. Kemampuan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diketahui bahwa pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang pada konsep kemampuan sudah terlaksana karena setiap staf pegawai mampu mengetahui dan menguasai teknik-teknik dalam memberikan layanan, serta pegawai mampu memposisikan diri sebagai motivator

sehingga dapat memberikan motivasi kepada setiap pihak yang dilayani, selain itu pegawai dapat menguasai dan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dan memiliki kecakapan dalam berinteraksi dengan semua pihak. Adapun salah satu kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan keterampilan pelayanan yaitu melaksanakan pelatihan bagi pegawai dalam meningkatkan kompetensi diri.

4.1.2. Sikap

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi ketahu bahwa pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang pada konsep sikap sudah cukup baik dikarenakan pegawai selalu ramah dan sopan di depan umum terutama pada saat memberikan layanan, seperti selalu memberikan senyum, sapa, dan salam kepada setiap pihak yang dilayani. Dengan adanya sikap yang baik dapat memberikan nilai positif kepada kantor, pegawai dan pihak yang dilayani.

4.2.3. Penampilan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi diketahui bahwa pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang pada konsep penampilan sudah cukup baik dimana setiap pegawai selalu berpenampilan yang rapi serta tertutup dan menggunakan seragam formal sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintahan bagi ASN. Diketahui bahwa penampilan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan diri dan nilai positif dari masyarakat.

4.1.4. Perhatian

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi diketahui bahwa pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang pada konsep perhatian sudah cukup baik ditandai dengan pegawai sebagai tenaga layanan selalu mendengarkan atau memahami dengan baik apa tujuan dan keinginan pihak serta memenuhi harapannya, selain itu pegawai selalu mendengarkan keluhan kesah atau kritikan dari pihak yang dilayani,

dan adanya keterbukaan antara pegawai dengan pihak yang dilayani.

4.1.5. Tindakan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi diketahui bahwa pelayanan di Kantor Dinas Dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang pada konsep tindakan sudah cukup baik dikarenakan pegawai selalu profesional dalam menjalankan tugas serta melayani dengan sepenuh hati kepada pihak yang dilayani. Selain itu selalu efisien dan efektif dalam memberikan layanan sehingga dapat melayani dengan waktu singkat dan tepat. Untuk memaksimalkan layanan maka dilakukan sebuah survey dan evaluasi untuk mengetahui permasalahan yang sering terjadi dan dapat memberikan solusi.

4.1.6 Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi diketahui bahwa pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang pada konsep tanggung jawab sudah terlaksana dikarenakan pegawai selalu jujur dalam melaksanakan segala pekerjaan dan pada saat melakukan pelayanan serta menepati janji dengan tepat dan memenuhi seluruh kebutuhan dan keinginan bagi setiap pihak yang dilayani. Untuk membangun rasa tanggungjawab pegawai, maka pegawai harus percaya diri, jujur serta yakin terhadap sesuatu yang dikerjakan.

4.2. PEMBAHASAN

4.2.1. Kemampuan

Berdasarkan data hasil penelitian yang peneliti dapatkan bahwa pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang pada konsep kemampuan sudah terlaksana dimana kepala dinas beserta pegawai mengetahui dan memahami teknik-teknik dalam memberikan layanan, mampu berinteraksi, mampu menjadi motivator dalam memberikan saran serta kritikan kepada setiap pihak yang dilayani dan pegawai mampu menguasai segala tugas atau kewajibannya di bidang masing-masing. Dalam meningkatkan keterampilan

pelayanan pegawai wajib mengikuti sebuah pelatihan minimal 1 kali dalam setahun yang dilaksanakan di kantor maupun diluar kantor untuk meningkatkan pengetahuan, mengembangkan diri, dan melatih kecakapan dalam berkomunikasi. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh (Barata 2003) kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima. Dan juga dikemukakan oleh (Gardon 1999) keterampilan merupakan kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat.

4.2.2. Sikap

Berdasarkan data hasil penelitian yang peneliti dapatkan bahwa pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang pada konsep sikap sudah cukup baik karena pegawai sebagai tenaga layanan selalu ramah dan sopan di depan umum terutama pada saat memberikan layanan kepada pihak yang dilayani. Adapun sikap yang diterapkan yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun yang wajib pegawai tonjolkan dalam memberikan layanan serta selalu berfikir positif dan menghargai orang lain.

Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh (Triandis 1971) dipandang sebagai teori yang dapat mendasari untuk menjelaskan keahlian, pengalaman, kompetensi, independensi dan profesionalisme auditor. Teori tersebut menyatakan bahwa perilaku ditentukan oleh sikap, aturan-aturan sosial dan kebiasaan

4.2.3. Penampilan

Berdasarkan data hasil penelitian yang peneliti dapatkan bahwa pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang pada konsep penampilan sudah cukup baik diketahui bahwa seluruh staf pegawai selalu berpenampilan yang formal dengan menggunakan seragam kantor yang sudah diatur dan ditetapkan oleh pemerintahan untuk ASN serta selalu berpenampilan yang menarik, rapi, dan tertutup.

Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh (Suyutty 2006) penampilan adalah bagaimana diri sendiri memandang dan memperlakukan diri, ketika orang lain menilai.

4.2.4. Perhatian

Berdasarkan data hasil penelitian yang peneliti dapatkan bahwa pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang pada konsep perhatian sudah cukup baik dikarenakan pegawai sebagai tenaga layanan selalu mendengarkan atau memahami dengan baik apa tujuan dan keinginan pihak serta memenuhi harapannya, selain itu pegawai selalu mendengarkan keluhan kesah atau kritikan dari pihak yang dilayani, dan adanya keterbukaan antara pegawai dengan pihak yang dilayani.

Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh (Suryabrata 2004) perhatian ialah pemusatan tenaga psikis tertentu kepada suatu objek, serta banyak sedikitnya kesadaran yang menyertai sesuatu aktivitas yang dilakukan.

4.2.5. Tindakan

Berdasarkan data hasil penelitian yang peneliti dapatkan bahwa pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang sudah terlaksana dikarenakan pegawai selalu profesional dalam menjalankan tugas serta melayani dengan sepenuh hati kepada pihak yang dilayani. Selain itu selalu efisien dan efektif dalam memberikan layanan sehingga dapat melayani dengan waktu singkat dan tepat. Untuk memaksimalkan layanan maka dilakukan sebuah survey dan evaluasi untuk mengetahui permasalahan yang sering terjadi dan dapat memberikan solusi.

Hal ini sejalan yang dikatakan oleh (Feriyanto, Shyta, and Triana 2015) "Penggerakkan atau pelaksana (Actuating) adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran sesuatu dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi.

4.2.6. Tanggung Jawab

Berdasarkan data hasil penelitian yang peneliti dapatkan bahwa pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pada konsep tanggung jawab sudah memuaskan dikarenakan pegawai selalu jujur dalam melaksanakan segala pekerjaan dan pada saat melakukan pelayanan serta menepati janji dengan tepat dan memenuhi seluruh kebutuhan dan keinginan bagi setiap pihak yang dilayani. Untuk membangun rasa tanggungjawab pegawai, maka pegawai harus percaya diri, jujur serta yakin terhadap sesuatu yang dikerjakan.

Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh (Burhanuddin 2000) tanggung jawab adalah kesanggupan untuk menetapkan sikap terhadap suatu perbuatan atau tugas yang diemban dan kesanggupan untuk memikul resiko dari suatu perbuatan yang dilakukan. Memiliki kemampuan independen, mampu melihat perilaku dari segi konsekuensi atas dasar sistem nilai.

5 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pelayanan Prima Pegawai Di Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Enrekang, baik melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi maka diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan pada sasaran penelitian telah dilakukan sesuai dengan enam konsep pelayanan prima yaitu (1) konsep kemampuan bahwa pegawai mampu menguasai teknik dalam memberikan layanan, (2) konsep sikap diketahui bahwa pegawai selalu ramah dan sopan, (3) konsep perhatian diketahui bahwa pegawai selalu mendengarkan dan memberi saran setiap keluhan kesah dari pihak yang dilayani, (4) konsep penampilan diketahui pegawai selalu berpenampilan formal, rapi, dan tertutup, (5) konsep tindakan diketahui pegawai selalu memberikan layanan dengan cepat dan akurat, (6) konsep tanggung jawab yaitu pegawai selalu amanah, jujur terhadap tugas dan tanggung jawabnya serta tepat janji. Wujud pelayanan prima pegawai dapat dilihat

dari pelayanan yang cepat, keakraban, keterbukaan, kesigapan, dan lain-lain.

6 DAFTAR PUSTAKA

- Amalina, Camalia. 2010. Hubungan Antara Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Loyalitas Konsumen Pada Ritel Modern.
- Ambar, Wahyu Sri. 2007. Manajemen Sarana Dan Prasarana. Jakarta: Multi Karya Mulia.
- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima.
- Barata, Atep Adya. 2005. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Burhanuddin. 2000. Administrasi Manajemen Dan Kepemimpinan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Enceng. 2015. "Pengertian Dan Ruang Lingkup Administrasi Kepegawaian." Pengertian Dan Ruang Lingkup 2(membahas pengertian dan ruang lingkup):1-2.
- Engel. 2014. "Kompotensi SDM Aparatur." Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents 7-36.
- Fauzi, Muhammad Rizky. 2019. PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI Di KANTOR CAMAT MEDAN MARELAN.
- Feriyanto, Andri and Shyta, and Endang Triana. 2015. Pengantar Manajemen (3 in 1). Kebumia: Mediaterra.
- Gardon, Davis. 1999. Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Presindo.
- Hamid, Al-Jufri. 2007. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. Smart Grafika.
- Moekijat. 1997. Administrasi Perkantoran. Jakarta: PT. Gramedia (Paramita).
- Moenir. n.d. Tata Laksana (Manajemen) Perkantoran Dan Penerapannya. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Moenir, H. A. S. 2014. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Murwanti, and dan Nursiam. 2004. Mahasiswa Perguruan Tinngi Di Surakarta (Studi Pada Perguruan Tinngi Universitas Sebelas Maret Surakarta Dan Universitas Muhammadiyah Surakarta). Emperika.
- Paulo. 2019. “No Tit’le.” Strategi Pelayanan Prima Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam 1–9.
- Revida, Erika, Rahman Tanjung, Diana Purmata Sari, Hengki Mangiring Parullan, Dewi Suryani Purba, Dyah Gandasari, Bonaraja Purba, Sukmawan Purba, David Djahjana, Martono Anggusti, and Diena Dwidienawati Tjiptadi. 2021. Manajemen Perkantoran. UNSPECIFIED Yayasan Kita Menulis.
- Silintoe, Yunita Budi Rahayu, and Yustina Erti Pravitasmara. 2020. Manajemen Perkantoran Modern. Semarang: CV Amerta Media.
- Sugawara, Etsuko, and Hiroshi Nikaido. 2014. “Konsep Pegawai.” *Antimicrobial Agents and Chemotherapy* 58(12):7250–57. doi: 10.1128/AAC.03728-14.
- Sugiarto, E. 2002. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suryabrata, Sumadi. 2004. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Suyutty. 2006. Motivasi Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Triandis. 1971. Attitudes and Attitudes Change. Jhon Waley and Sons, Inc, New York.
- Yulivia. 2014. Studi Tentang Pelayanan Prima. Kutai: Ilmu Pemerintahan