

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PRIMA ADMINISTRASI KANTOR BERBASIS KINERJA PEGAWAI

Muhammad Giffari Daffa Riza, Nina Oktarina

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Universitas Negeri Semarang

giffaridaffa12@students.unnes.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.275>

QRCBN 62-6861-1770-599

ABSTRAK

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, organisasi dituntut untuk memberikan layanan publik yang berkualitas tinggi. Kinerja pegawai menjadi faktor kunci dalam mewujudkan layanan prima, mengingat pegawai adalah representasi langsung dari organisasi dan titik pertama interaksi dengan pelanggan. Artikel ini mengkaji pentingnya kinerja pegawai dalam membentuk citra positif organisasi melalui layanan yang cepat, tepat dan profesional. Melalui kajian literatur dan hasil-hasil penelitian sebelumnya, ditemukan bahwa faktor-faktor seperti: pelatihan kerja, disiplin, serta pemanfaatan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja dan kepuasan pelanggan. Artikel ini juga mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi organisasi, termasuk beban kerja yang tinggi, resistensi terhadap perubahan, dan minimnya sistem penghargaan. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi integratif seperti: pelatihan berkelanjutan, sistem penghargaan yang adil, serta budaya kerja berorientasi layanan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas layanan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kinerja, layanan prima, kualitas

PENDAHULUAN

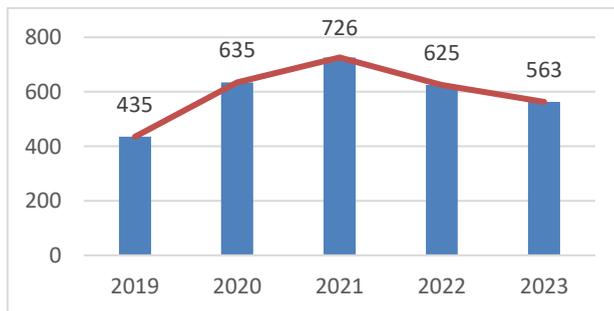
Perkembangan dunia yang bergerak sangat dinamis di era global dengan dukungan perkembangan teknologi yang sangat cepat diawali dari revolusi industri yang terjadi di Benua Eropa. Revolusi Industri merupakan perubahan yang besar-besaran dalam segala aspek bidang yaitu: bidang pertanian, bidang manufaktur, pertambangan, transportasi, dan teknologi yang memiliki dampak yang besar terhadap kondisi sosial, ekonomi dan budaya yang ada di dunia. Dampak terbesar revolusi industri tidak hanya memicu perubahan dalam sektor swasta tetapi dalam sektor publik juga membawa pengaruh yang besar. Masyarakat dan para ilmuwan memiliki pandangan yang luas, yang menjadi tantangan pemerintah untuk melakukan layanan yang baik, tepat dan cepat (Islamiyah et al., 2021).

Indradi (2010:47) dalam (Mananeke et al., 2019) berpendapat bahwa dampak dari revolusi industri di Inggris yang ditandai dengan penemuan mesin uap oleh James Watt, kemudian hal tersebut menyebabkan perubahan yang radikal dalam bidang administrasi. Seiring dengan terjadinya revolusi industri di Eropa Indradi juga menjelaskan bahwa revolusi industri ini memiliki dampak yang dinamik terhadap pemikiran administrasi dari *Job Centered* menjadi *Human Centered* atau yang dulu orientasinya pada produktivitas berubah pada pengembangan MSDM atau Manajemen Sumber Daya Manusia. Pengembangan MSDM menjadi sangat penting karena perkembangan teknologi membutuhkan tenaga-tenaga manusia yang mengerti cara menggunakan alat-alat industri yang ada, tidak hanya itu para ahli dan masyarakat menginginkan suatu layanan publik atau layanan pemerintah menjadi lebih baik.

Dewasa ini Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sangat penting bagi setiap organisasi, karena manusia masih berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, MSDM merupakan elemen terpenting karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Maka dari itu keberhasilan suatu organisasi tidak hanya tergantung oleh teknologi yang ada pada suatu organisasi melainkan juga tergantung pada aspek Sumber Daya

Manusia yang dimiliki. Untuk mencapai kinerja terbaik tentu perlunya pengelolaan Sumber Daya Manusia yang terarah melalui berbagai kebijakan yang dapat menyesuaikan kepentingan bersama antara pegawai dan organisasi. Selain itu kinerja karyawan akan baik dengan adanya kesadaran dan kesungguhan pegawai sebagai individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu instansi pemerintah maupun organisasi lainnya. Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seseorang yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya dalam organisasi dengan jangka waktu tertentu. Maka dari itu suatu organisasi perlu menghargai segala aspek dalam diri pegawai agar tercipta Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan berkinerja yang unggul (M. R. Tanjung, 2020).

Pada umumnya organisasi percaya bahwa untuk mencapai keunggulan bersaing harus mengusahakan tercapainya kinerja individual yang optimal, karena pada dasarnya kinerja individu dapat mempengaruhi kinerja tim kerja dan pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Salah satu faktor yang dapat mengukur sudah baik tidaknya kinerja karyawan yaitu bagaimana kualitas layanannya. Semua organisasi atau instansi dituntut untuk memberikan layanan yang maksimal. Kualitas layanan merupakan kondisi dimana layanan memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan nasabah dengan sistem kinerja aktual dari penyedia layanan, hal ini berlaku bagi setiap perusahaan yang menyediakan jasa layanan bagi setiap konsumen.



Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Gambar 1. Kondisi perusahaan terkait aspek ekonomi

Berdasarkan Gambar 1, dapat diketahui bahwasanya setiap tahunnya sejak 2019 sampai dengan 2023, terdapat banyak perusahaan yang menyatakan pailit atau PKPU dengan penyebab utama berupa kalah dalam persaingan. Dapat diketahui bahwasanya pada tahun 2019, terdapat 435 perusahaan yang dinyatakan pailit, diikuti dengan 635 perusahaan pada 2020, dan kembali meningkat pada 2021 dengan total 726 perusahaan yang dinyatakan pailit. Terjadinya peningkatan jumlah perusahaan yang pailit sejak 2019 sampai dengan 2021 turut disebabkan adanya pandemi Covid-19 yang semakin memperketat persaingan perusahaan ditengah pandemi yang melanda. Setelahnya, pada tahun 2022, terjadi penurunan jumlah perusahaan yang dinyatakan pailit sebanyak 625 dan kembali menurun pada tahun setelahnya menjadi 563 perusahaan. Dari data tersebut turut diperoleh informasi bahwasanya sejak 2019 sampai dengan 2023, setidaknya telah ada 2.984 perusahaan yang dinyatakan pailit yang tentu memberikan dampak yang krusial terhadap perekonomian negara dan kesejahteraan masyarakat.

Dengan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan, maka upaya yang lebih turut dilakukan untuk menjaga kepuasan pelanggan termasuk dalam memberikan layanan dengan kualitas yang prima. Tujuan utama dari adanya pemberian layanan prima adalah untuk mempertahankan pelanggan dan menjangkau pelanggan-pelanggan potensial. Untuk mempertahankan dan meningkatkan pelanggannya maka perusahaan perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Untuk mempertahankan citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas layanan dan ketertiban keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan pelanggannya (Habasri, 2022).

Demikian pula halnya dengan pelanggan, mereka telah menjadi pandai memilah-milah produk yang mana memberikan keuntungan yang lebih, serta layanan yang memuaskan. Sebagian perusahaan sengaja memanjakan pelanggan melalui layanan yang diberikan, bahkan dewasa ini pelanggan sudah dianggap sebagai raja dan pelanggan juga dianggap sebagai bagian dari perusahaan yang harus segera

dipenuhi kebutuhan serta keinginannya seperti: dilayani secara cepat dan akurat. Pelanggan dibuat nyaman mungkin dengan keramahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan. Pelanggan juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan dan tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan (Habasri, 2022).

Layanan yang diberikan oleh perusahaan haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan perusahaan kepada pelanggan. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan pelanggan agar pelanggan tersebut datang untuk berbisnis kembali dengan perusahaan kita. Dengan cara seperti itu seorang *customer service* dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan karirnya pada perusahaan tersebut. Layanan pelanggan yang bermutu menuntut adanya upaya keseluruhan karyawan bukan hanya bertugas di *front office* yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan layanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga karyawan di *back office* yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh pelanggan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi layanan perusahaan dalam hubungannya dengan kepuasan pelanggan adalah layanan prima (B et al., 2024).

Menurut (Uyun, 2021) kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja Pegawai adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari pegawai serta organisasi bersangkutan (Hasibuan, 2019). Kinerja menurut (Istiantara, 2019) bahwa untuk mencapai agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja pegawai yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal

Menurut Tiffin dan Mc. Cormick dalam (M. R. Tanjung, 2020) menyatakan ada dua macam faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yaitu: pertama, faktor individual, yaitu:

faktor-faktor yang meliputi: sikap, sifat kepribadian, sifat fisik, minat dan motivasi, pengalaman, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta faktor individual lainnya. Kedua, faktor situasional, yang meliputi: faktor fisik pekerjaan, yaitu: metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penentuan ruang dan lingkungan fisik (penyinaran, temperatur dan ventilasi) dan faktor sosial dan organisasi, meliputi: peraturan organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.

Menurut (Kotler, 2018) mengemukakan layanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Menurut (Komalasari, 2021) bahwa layanan prima atau *service excellence* bertitik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen/pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan prima berkaitan dengan layanan yang optimal guna dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Setiap perusahaan memerlukan layanan prima, yang dimaksud dengan layanan prima adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Menurut (Aksel, 2018) mengembangkan budaya layanan prima berdasarkan pasal A 6 (enam) yaitu dengan menyelaraskan faktor-faktor antara lain: pertama, kemampuan (*ability*) (Aksel, 2018) mengembangkan budaya layanan prima berdasarkan pasal A 6 (enam) yaitu dengan menyelaraskan faktor-faktor antara lain kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

Kedua, sikap (*attitude*), setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah. Ketiga, penampilan (*appearance*), penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dividen

kredibilitas dari pihak lain. Keempat, perhatian (*attention*), curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun keramahan atas saran dan kritikan seorang nasabah. Kelima, tindakan (*action*), melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, Keenam, melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan (Aksel, 2018)

METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah kajian literatur terkait kualitas layanan prima administrasi kantor berbasis kinerja pegawai.

PEMBAHASAN

Pegawai merupakan representasi langsung dari organisasi tempat mereka bekerja, dan dalam konteks layanan publik maupun sektor swasta, mereka menjadi wajah pertama yang dilihat dan dinilai oleh pelanggan. Peran ini sangat krusial karena sering kali, interaksi awal pelanggan dengan suatu lembaga atau perusahaan dimulai dari kontak langsung dengan pegawai lini depan—seperti: petugas layanan pelanggan, resepsionis, kasir, maupun staf administrasi. Dalam interaksi tersebut, pegawai tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga membentuk persepsi awal pelanggan terhadap kredibilitas dan profesionalitas organisasi secara keseluruhan (Fish, 2020).

Sikap pegawai, seperti: keramahan, kesopanan dan etika dalam berinteraksi, menjadi tolok ukur awal yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas layanan. Komunikasi yang efektif dan empatik tidak hanya menunjukkan kompetensi individu, tetapi juga merefleksikan budaya kerja yang ditanamkan oleh organisasi. Ketika pegawai mampu menjawab pertanyaan dengan jelas, memberikan solusi atas masalah yang

dihadapi pelanggan, serta menunjukkan sikap tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan, maka hal itu akan menciptakan pengalaman layanan yang positif. Layanan yang cepat, tepat dan solutif menjadikan pelanggan merasa dihargai dan didengarkan, yang pada gilirannya menumbuhkan rasa puas dan loyalitas (Sofiyanti et al., 2022).

Kepuasan pelanggan bukanlah semata-mata hasil dari kecepatan layanan, tetapi juga dari kepercayaan yang tumbuh melalui interaksi yang bermutu. Pegawai yang dapat membangun hubungan interpersonal yang baik mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap integritas dan kapabilitas organisasi. Kepercayaan ini merupakan aset penting dalam menjaga keberlanjutan dan reputasi organisasi di tengah persaingan yang semakin ketat. Sebuah layanan yang prima menciptakan citra positif di mata masyarakat dan menjadi fondasi penting bagi organisasi dalam membangun legitimasi sosial dan profesional (Fish, 2020).

Sebaliknya, layanan yang buruk, misalnya: pegawai yang tidak responsif, tidak ramah atau tidak kompeten, akan meninggalkan kesan negatif yang dalam. Pelanggan yang merasa diabaikan atau tidak dihargai cenderung akan menyebarkan pengalaman negatifnya kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Hal ini dapat menyebabkan kerusakan reputasi yang serius dan memicu penurunan tingkat kepercayaan masyarakat. Bahkan dalam jangka panjang, layanan yang buruk dapat menghambat tujuan strategis organisasi, menurunkan minat publik terhadap layanan yang ditawarkan, dan menimbulkan keraguan terhadap profesionalitas manajemen (Sari, Amelia Putri Dewi Nilam, Achmad Djumlani, 2024).

Lebih jauh lagi, dalam beberapa penelitian empiris, ditemukan bahwa kualitas interaksi antara pegawai dan pelanggan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sebuah studi di lingkungan layanan publik menunjukkan bahwa sikap ramah dan profesionalisme pegawai memberikan kontribusi signifikan terhadap persepsi positif masyarakat terhadap instansi pemerintah. Begitu pula dalam dunia perbankan dan jasa lainnya, kinerja pegawai yang baik terbukti mampu meningkatkan loyalitas nasabah dan mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut yang bersifat

positif (Sari, Amelia Putri Dewi Nilam, Achmad Djumlani, 2024).

Dengan demikian, pegawai tidak hanya bertugas menjalankan pekerjaan administratif atau teknis, tetapi juga berperan sebagai duta organisasi yang secara langsung menentukan citra dan keberhasilan layanan. Mereka adalah titik sentuh utama yang menghubungkan strategi internal organisasi dengan harapan eksternal dari publik atau pelanggan. Oleh karena itu, membangun kompetensi pegawai, meningkatkan kualitas layanan, serta menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan adalah langkah krusial untuk menjamin kelangsungan dan keberhasilan jangka panjang sebuah organisasi (Aksel, 2018).

Teknologi informasi menjadi alat penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Penggunaan sistem digital seperti: aplikasi layanan, antrian *online*, dan *chatbot* dapat mempercepat proses layanan dan mengurangi beban kerja pegawai. Namun, keberhasilan implementasi teknologi tetap bergantung pada kesiapan dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan serta memanfaatkannya secara optimal. Oleh karena itu, pelatihan teknologi dan pendampingan harus menjadi bagian dari strategi peningkatan kinerja (Aksel, 2018).

Meskipun layanan prima merupakan tujuan bersama yang diinginkan oleh hampir setiap organisasi, baik dalam sektor publik maupun swasta, kenyataannya masih banyak tantangan yang menghalangi tercapainya tujuan tersebut secara konsisten. Salah satu hambatan utama yang sering ditemui adalah ketidakseimbangan antara jumlah pegawai dan volume layanan yang harus diberikan. Dalam banyak kasus, organisasi menghadapi situasi di mana jumlah pegawai yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah tugas atau permintaan dari pelanggan. Hal ini menyebabkan pegawai terpaksa menangani banyak pekerjaan sekaligus, sehingga mereka tidak memiliki waktu atau energi untuk melayani setiap pelanggan secara maksimal. Akibatnya, kualitas layanan menjadi menurun, dan pelanggan yang merasa tidak puas dapat mengembangkan persepsi negatif terhadap organisasi. Beban kerja yang berlebihan juga dapat berimbas pada tingkat stres pegawai yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat

memperburuk kualitas interaksi antara pegawai dan pelanggan (Habasri, 2022).

Tantangan lainnya yang tidak kalah signifikan adalah kurangnya pelatihan yang berkelanjutan bagi pegawai, terutama dalam aspek layanan publik dan penggunaan teknologi baru. Dunia saat ini berkembang dengan sangat cepat, terutama di era digital, di mana teknologi informasi menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Namun, tidak sedikit organisasi yang masih mengabaikan pentingnya pelatihan rutin untuk pegawai dalam menguasai teknologi baru yang dapat mempercepat dan mempermudah pekerjaan mereka. Kurangnya pelatihan atau pembaruan pengetahuan terkait inovasi terbaru ini seringkali menyebabkan pegawai kesulitan untuk beradaptasi dengan perubahan, yang akhirnya berdampak pada lambatnya proses layanan dan ketidakpuasan pelanggan. Selain itu, dalam beberapa organisasi, program pelatihan lebih fokus pada aspek teknis pekerjaan dan kurang memberi perhatian pada pengembangan *soft skill*, seperti: kemampuan komunikasi yang baik, sikap empati dan kemampuan menyelesaikan masalah secara efektif, yang sangat penting dalam memberikan pelayanan prima (Habasri, 2022).

Tidak hanya masalah pelatihan, tantangan lain yang juga sering dihadapi adalah kurangnya sistem penghargaan yang efektif untuk pegawai berprestasi. Dalam banyak organisasi, penghargaan terhadap pegawai yang telah menunjukkan kinerja luar biasa masih minim, baik itu dalam bentuk pengakuan formal, insentif ataupun kesempatan pengembangan karir. Akibatnya, motivasi kerja pegawai menjadi berkurang, dan mereka mungkin merasa bahwa upaya ekstra yang mereka lakukan tidak dihargai. Padahal, penghargaan yang diberikan kepada pegawai berprestasi dapat meningkatkan rasa percaya diri mereka dan memotivasi mereka untuk terus memberikan yang terbaik. Tanpa adanya sistem penghargaan yang jelas dan transparan, pegawai bisa merasa terabaikan dan kehilangan semangat untuk berusaha lebih keras dalam memberikan layanan terbaik (Mananeke et al., 2019).

Selain itu, adanya resistensi terhadap perubahan juga menjadi hambatan serius yang sering ditemui dalam banyak

organisasi. Pegawai yang sudah lama terbiasa dengan cara kerja atau prosedur lama cenderung merasa nyaman dengan rutinitas yang ada dan enggan untuk beradaptasi dengan inovasi atau sistem baru. Perubahan sering dianggap sebagai ancaman bagi kenyamanan dan kestabilan yang sudah mereka nikmati, dan mereka mungkin merasa tidak yakin dengan kemampuan mereka untuk menguasai cara baru yang lebih efisien atau lebih canggih. Resistensi terhadap perubahan ini dapat menghambat upaya organisasi untuk memperkenalkan metode atau teknologi baru yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas layanan dan kinerja secara keseluruhan. Untuk itu, organisasi perlu menghadapi tantangan ini dengan pendekatan yang bijak dan penuh pemahaman, mengingat bahwa perubahan adalah bagian yang tidak terhindarkan dalam dunia yang terus berkembang (Mananeke et al., 2019).

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, organisasi perlu menerapkan strategi yang terintegrasi dan berkelanjutan. Pertama, peningkatan kompetensi pegawai melalui program pelatihan yang relevan menjadi langkah awal yang sangat penting. Pelatihan tidak hanya perlu fokus pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga pada pengembangan *soft skill*, seperti: kemampuan komunikasi, empati dan keterampilan dalam menghadapi pelanggan yang sulit. Program pelatihan ini harus dilakukan secara sistematis dan terstruktur, serta menyesuaikan dengan kebutuhan riil di lapangan. Pelatihan yang diberikan juga harus memperhatikan perkembangan teknologi terbaru yang relevan dengan bidang pekerjaan pegawai, sehingga mereka tidak ketinggalan dalam penggunaan alat dan sistem baru yang dapat meningkatkan efisiensi kerja (M. R. Tanjung, 2020).

Kedua, penting bagi organisasi untuk menciptakan sistem penghargaan yang adil, transparan dan efektif. Penghargaan ini bisa berupa: insentif finansial, pengakuan formal, atau bahkan peluang untuk pengembangan karir lebih lanjut. Penghargaan yang diberikan atas prestasi kerja yang luar biasa akan memotivasi pegawai untuk bekerja lebih giat dan lebih berkomitmen dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Selain itu, penghargaan ini juga dapat memperkuat rasa loyalitas pegawai terhadap organisasi, serta

menciptakan iklim kerja yang lebih positif dan produktif.

Ketiga, organisasi perlu mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam proses layanan agar lebih cepat, transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Teknologi dapat membantu pegawai dalam melaksanakan tugas mereka secara lebih efisien dan mempermudah pelanggan untuk mengakses layanan. Misalnya, penerapan sistem manajemen pelanggan berbasis teknologi dapat mempermudah pegawai dalam memantau status permintaan atau keluhan pelanggan, sehingga mereka bisa memberikan solusi yang lebih cepat dan akurat. Teknologi juga bisa meningkatkan transparansi dalam layanan, karena pelanggan dapat memantau proses layanan mereka secara *real-time*.

Keempat, membangun budaya kerja yang berorientasi pada layanan adalah langkah penting dalam menciptakan layanan prima yang berkelanjutan. Budaya kerja ini harus ditanamkan di seluruh elemen organisasi, mulai dari manajemen hingga pegawai lini depan. Setiap individu dalam organisasi harus memiliki komitmen yang sama terhadap kualitas layanan, dan semua orang harus berusaha keras untuk memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Untuk itu, organisasi perlu mengedukasi seluruh pegawai mengenai pentingnya layanan pelanggan dan bagaimana cara memberikan layanan yang memuaskan (M. R. Tanjung, 2020).

Kelima, untuk memastikan bahwa standar layanan tetap terjaga dan terus berkembang, organisasi harus melakukan evaluasi dan monitoring kinerja secara berkala. Dengan adanya evaluasi yang rutin, organisasi dapat mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Evaluasi ini bisa melibatkan berbagai pihak, seperti: pelanggan, pegawai, serta pihak eksternal yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait standar layanan. Monitoring yang berkelanjutan akan membantu organisasi untuk tidak hanya mempertahankan kualitas layanan, tetapi juga meningkatkan layanan seiring dengan perubahan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Secara keseluruhan, meskipun mewujudkan layanan

prima bukanlah hal yang mudah, tantangan-tantangan yang ada dapat diatasi dengan penerapan strategi yang tepat. Dengan meningkatkan kompetensi pegawai, memberikan penghargaan yang adil, memanfaatkan teknologi, membangun budaya kerja yang berorientasi pada layanan dan melakukan evaluasi kinerja secara berkala, organisasi dapat menciptakan layanan yang tidak hanya memenuhi harapan pelanggan tetapi juga membangun loyalitas yang kuat dan reputasi yang positif di mata masyarakat.

Peran pimpinan juga sangat penting dalam membentuk budaya layanan yang unggul. Pimpinan harus menjadi teladan dalam hal disiplin, komitmen dan etika kerja. Mereka juga perlu aktif dalam memberikan arahan, dukungan serta *feedback* kepada pegawai agar tetap termotivasi dan memiliki panduan yang jelas dalam bekerja. Kepemimpinan yang inspiratif dan partisipatif akan menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan kolaboratif, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan.

Salah satu contoh, keberhasilan implementasi layanan prima dapat dilihat dari transformasi layanan publik di sejumlah daerah di Indonesia. Sebagai contoh, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di beberapa kota besar telah menerapkan sistem layanan berbasis digital dan satu pintu. Pegawai dilatih secara khusus dalam melayani masyarakat dengan pendekatan humanis, cepat dan akurat. Dengan sistem antrian digital dan layanan via aplikasi *mobile*, masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah dan cepat. Hasilnya, kepuasan masyarakat meningkat, waktu pelayanan berkurang drastis dan tingkat keluhan menurun. Hal ini menunjukkan bahwa dengan dukungan sistem dan Sumber Daya Manusia yang mumpuni, layanan prima dapat terwujud meskipun dalam konteks layanan publik yang kompleks (Sari, Amelia Putri Dewi Nilam, Achmad Djumlani, 2024).

Kinerja pegawai dalam memberikan layanan prima juga memiliki dampak jangka panjang terhadap keberlanjutan organisasi. Organisasi yang mampu memberikan layanan berkualitas secara konsisten akan mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Kepercayaan ini kemudian bertransformasi menjadi loyalitas dan rekomendasi positif yang mendukung pertumbuhan organisasi. Selain itu, organisasi yang dikenal

memberikan layanan unggul juga akan lebih mudah menarik talenta terbaik, memperluas jaringan kerja sama dan bertahan dalam persaingan yang ketat. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai bukan hanya berorientasi pada kepuasan sesaat, tetapi merupakan investasi jangka panjang bagi kelangsungan dan pertumbuhan organisasi.

Dalam konteks layanan publik, kinerja pegawai bahkan memiliki nilai strategis dalam membangun legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Layanan publik yang cepat, adil dan transparan akan menciptakan rasa keadilan dan kepuasan di tengah masyarakat. Hal ini berdampak positif pada stabilitas sosial, peningkatan partisipasi publik serta terbangunnya iklim yang kondusif untuk pembangunan. Sebaliknya, jika pelayanan publik buruk dan tidak profesional, maka akan menimbulkan ketidakpercayaan, protes, bahkan potensi konflik sosial.

Untuk mendukung pernyataan tersebut, digunakan sejumlah penelitian terdahulu yang melakukan pembahasan yang relevan. Adapun rinciannya sebagai berikut:

1. Hubungan Kinerja Pegawai dengan Pelayanan Prima

Berdasarkan penelitian yang dibangun oleh (Akromah, 2023), dapat diketahui bahwasanya berdasarkan hasil analisis uji *Rank Spearman* diketahui hubungan Kinerja Pegawai (X) terhadap Pelayanan Prima (Y) sebesar 0,764, dengan harga empiris lebih besar atau sama dengan (\geq) tabel pada tingkat signifikan (α) = 0,05, maka dapat diketahui bahwa variabel Kinerja Pegawai (X) memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap terhadap variabel Pelayanan Prima (Y) di Kelurahan Loa Tabu Kecamatan Tenggarong.

Selain itu, terdapat penelitian lain yang relevan, seperti yang dilakukan (Juliadi, 2020) yang menyatakan bahwasanya berdasarkan studi dengan 97 responden, ditemukan korelasi kuat $r = 0,775$ antara pelatihan dan kinerja karyawan, dengan determinasi variabel sebesar **60,1%** ($R^2 = 0,601$). Artinya, lebih dari setengah variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh investasi pelatihan.

2. Perlunya Pelatihan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap

Pelayanan Prima

Studi di salah satu organisasi menunjukkan bahwa pelatihan layanan prima memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan $R^2 = 41,8\%$; disiplin kerja berkontribusi sebesar $33,5\%$; dan secara simultan keduanya menjelaskan $48,4\%$ varians kinerja karyawan. Ini menegaskan pentingnya pelatihan dan budaya disiplin dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Sementara itu, pada penelitian yang dilakukan oleh (Yulianto, 2019) diketahui bahwasanya pelatihan memiliki andil $47,6\%$ terhadap kinerja pegawai, diikuti dengan disiplin kerja andil $50,2\%$. Sementara kombinasi pelatihan dan disiplin mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan layanan prima hingga $58,6\%$.

3. Dampak dari Kinerja Pegawai dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Di PT Citra Buana Adi (bengkel East Jakarta), model regresi menunjukkan bahwa kinerja pegawai ($\beta = 0,260$) dan kualitas layanan ($\beta = 0,288$) bersama-sama memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan dengan *Adjusted* $R^2 = 54,6\%$. Artinya lebih dari setengah variasi dalam kepuasan pelanggan dipengaruhi kedua variabel ini.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Ahmad, 2021) turut memperkuat asumsi mengenai dampak dari kinerja pegawai dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun hasil penelitian terhadap 100 responden menunjukkan bahwa kualitas layanan ($t = 4,482 > 1,987$; $p < 0,05$) dan kinerja pegawai ($t = 5,374 > 1,987$; $p < 0,05$) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, kedua variabel tersebut menjelaskan hingga $82,4\%$ variasi kepuasan.

PENUTUP

Kinerja pegawai memainkan peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan prima, baik di sektor publik maupun swasta. Layanan yang baik mencerminkan kompetensi, sikap dan profesionalisme pegawai yang secara langsung mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Untuk mencapai layanan prima, organisasi harus mengatasi berbagai tantangan seperti keterbatasan Sumber Daya Manusia, kurangnya pelatihan, dan resistensi terhadap perubahan. Strategi efektif yang dapat diterapkan meliputi: pengembangan kompetensi pegawai, penerapan teknologi informasi, pemberian penghargaan yang adil, serta penciptaan budaya kerja yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Peningkatan kinerja pegawai bukan hanya berkontribusi pada efisiensi internal, tetapi juga membangun kepercayaan publik dan memperkuat daya saing organisasi di tengah persaingan yang semakin ketat.

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini dirincikan sebagai berikut:

1. Penguatan Pelatihan Pegawai secara Berkala

Organisasi perlu menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan kapasitas secara berkelanjutan, tidak hanya dalam aspek teknis, tetapi juga *soft skills* seperti: komunikasi, empati dan layanan publik. Hal ini penting untuk meningkatkan adaptabilitas pegawai terhadap dinamika kebutuhan pelanggan dan perkembangan teknologi.

2. Optimalisasi Teknologi Layanan

Organisasi harus memanfaatkan teknologi informasi seperti: sistem antrian digital, layanan daring, dan aplikasi layanan publik agar proses kerja menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses masyarakat. Namun demikian, kesiapan SDM dalam mengoperasikan teknologi tersebut juga harus diperhatikan.

3. Evaluasi dan Monitoring secara Rutin

Evaluasi berkala terhadap kinerja pegawai dan kualitas layanan perlu dilakukan agar organisasi mampu mendeteksi permasalahan sejak dini serta melakukan perbaikan secara sistematis dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Akromah, P. (2023). Pengaruh Motivasi dan Pelayanan Prima

- Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. *Mandalika*, 4(5), 2153–2163.
- Aksel. (2018). *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk Cabang Kartini Makassar* [UMM]. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/1966-Full_Text.pdf
- B, A. M., Hartono, K., Ilmu, I., & Lamaddukelleng, E. (2024). PRECISE : Journal of Economic Kepada Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo. *PRECISE*, 3(1), 91–104.
- Fish, B. (2020). *Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Tinjau Menurut Ekonomi Islam* [UIN Riau]. https://repository.uin-suska.ac.id/28416/2/SKRRIPSI_GABUNG.pdf
- Habasri, I. (2022). Pengaruh Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur) Indri. *Praja Observer*, 2(04), 1–23.
- Hasibuan, M. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Islamiyah, A. N., Alyas, & Parawu, H. E. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Jurnal Unismuh*, 2(5), 1875. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Istiantara, D. T. (2019). Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Guna Meningkatkan Kinerja Pegawai Dan Dosen Politeknik Perkeretaapian Indonesia. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 3(2). <https://doi.org/10.37367/jpi.v3i2.89>
- Komalasari, D. (2021). Buku Ajar Digital Marketing. In T. Multazam (Ed.), *Buku Ajar Digital Marketing* (1st ed.). UMSIDA Press. <https://doi.org/10.21070/2021/978-623-6081-38-9>
- Kotler, P. & G. A. (2018). *Prinsip-Prinsip Marketing* (7th ed.). Salemba Empat.
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

- Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.
- Sari, Amelia Putri Dewi Nilam, Achmad Djumlani, B. I. (2024). Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. *Jurnal Administrative Reform*, 2(3), 326–338. https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=17&ved=2ahUKEwj5m_a06LDjAhUKto8KHZLpC_Y4ChAWMAZ6BAgGEAI&url=http%3A%2F%2Fjournals.unmul.ac.id%2Findex.php%2FJAR%2Farticle%2Fdownload%2F522%2Fpdf&usg=AOvVaw0nqYRayHo4UZ8vIHxUOb3
- Sofiayanti, A., Vida Ramadhani, D., & Ratna, Y. H. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Keramiku Coffee & Galery. *Bening*, 9(1), 1–13.
- Tanjung, M. R. (2020). *Manajemen sumberdaya manusia strategik* (A. R. Tanjung (ed.); Revisi). UR PRes. [https://repository.uir.ac.id/10991/1/buku_msdm_strategik %28PDF%29.pdf](https://repository.uir.ac.id/10991/1/buku_msdm_strategik%28PDF%29.pdf)
- Uyun, N. (2021). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. UIN Makasar.