


Terbit online pada laman web jurnal : <http://e-journal.sastra-unes.com/index.php/JIPS>

 Fakultas Sastra Universitas Ekasakti	JURNAL JIPS (Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic)	
	Vol. 3 No. 3 ISSN : 2579-5449 (media cetak)	E-ISSN : 2597-6540 (media online)

PENGEMBANGAN STRATEGI PELAYANAN PRIMA MELALUI ADMINISTRASI PERKANTORAN MODERN

Devi Anita

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) ADABIAH
devianita68@yahoo.co.id

Abstract

Pengembangan Strategi Pelayanan Prima Melalui Administrasi Perkantoran modern dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dalam lingkungan organisasi. Peningkatan kualitas pelayanan, dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan peningkatan kualitas sumber daya non manusia, seperti sarana dan prasarana yang memadai, dan pengembangan teknologi informasi berbasis administrasi perkantoran modern. Pelayanan Prima merupakan meningkatkan kualitas pelayanan yang menimbulkan rasa puas, aman, dan nyaman bagi pelanggan. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan dengan mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, yang dapat membuat pelanggan mudah untuk mengakses data yang diperlukan. Untuk mencapai hal tersebut, maka diperlukan sumber daya yang berkualitas dan menguasai teknologi informasi, serta mampu berkomunikasi sesuai perkembangan zaman

Keywords: *Pelayanan, Teknologi Informasi, Administrasi Perkantoran*

© 2019 Jurnal JIPS

I INTRODUCTION

Memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kinerja kompetitif dalam lingkungan organisasi. Jika harapan pelanggan terpenuhi, maka pelanggan akan merasa puas, dan akan berkomentar yang menyenangkan bagi orang lain, atau akan menjadi pelanggan yang berulang. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima dalam lingkungan organisasi, ada beberapa faktor yang sangat berpengaruh, yaitu Faktor manusia, dan faktor yang bukan manusia. Jika kita lihat dari segi faktor manusia, untuk meningkatkan pelayanan prima, tentu kita harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam bekerja.

Dalam hal ini yang perlu dilakukan adalah peningkatan pengetahuan mereka dalam bidang teknologi informasi, dan peningkatan pola komunikasi yang efektif dalam melayani

pelanggan. Sedangkan faktor lain yang bukan manusia yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan prima adalah faktor sarana dan prasarana, serta faktor administrasi yang baik dan benar.

Administrasi menempati kedudukan penting dalam meningkatkan pelayanan prima di lingkungan organisasi. Karena pada era globalisasi sekarang ini pengetahuan tentang administrasi modern merupakan hal yang perlu dimiliki oleh sekarang karyawan di lingkungan organisasi. Dalam hal ini setiap orang yang ada dalam lingkungan organisasi harus berusaha untuk mengikuti perkembangan administrasi dalam dunia perkantoran dalam wujud pelayanan prima.

Administrasi bukanlah sekedar ilmu yang bersifat teoritis, tetapi merupakan ilmu terapan yang sangat berperan penting dalam lingkungan

organisasi. Dalam kenyataannya tidak banyak orang yang menyadari pentingnya administrasi dalam mewujudkan pelayanan prima dilingkungan organisasi perkantoran modern. Seperti masih kurangnya pengetahuan dari para karyawan dalam bidang administrasi, dan kurangnya pemahaman mereka terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang dilingkungan administrasi perkantoran modern.

Faktor dominan yang menyebabkan seseorang berhasil dalam bidang ilmu administrasi adalah keinginan yang bersungguh-sungguh dalam mempelajari ilmu administrasi. Di samping faktor administrasi faktor pelayanan yang baik juga sangat berperan untuk menentukan keberhasilan suatu organisasi. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia dikatakan bahwa

pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, seperti tamu atau pembeli.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 81 tahun 1993, tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, dinyatakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan harus dilaksanakan dengan baik dan lancar, tanpa berbelit-belit, dan harus memberikan kepuasan bagi orang yang dilayani.

II RESEARCH METHOD

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, hakekat pelayanan umum dapat dibedakan atas bagian, yaitu:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Selanjutnya pelayanan umum mengandung unsur unsur sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing masing pihak.
- b. Pengaturan bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan

dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku dengan tetap memegang pada efisiensi dan efektifitas.

- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

A. Pengertian Pelayanan Prima Menurut Para Ahli.

Pelayanan prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, atau konsumen, sehingga menimbulkan rasa yang

puas. Menurut Para ahli, pengertian pelayanan prima adalah sebagai berikut :

1. Menurut Moenir pelayanan prima adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas secara langsung dengan kualitas yang baik. Prima sendiri bisa diartikan sebagai kualitas yang baik, dari segi keamanan, keramahan, kesopanan, dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan.
2. Kotler mengatakan pelayanan prima adalah tindakan yang akan diberikan kepada seseorang. Tindakan di sini adalah memberikan pelayanan.
3. Menurut Suparlan, pelayanan prima adalah pemberian pertolongan kepada orang lain. Pertolongan tersebut baik berupa materi maupun non materi yang nantinya bisa mengatasi masalahnya sendiri. Menurut beliau pelayanan prima bisa diartikan sebagai pemberian pertolongan yang sangat membantu

membantu dan bisa memberikan kenyamanan bagi seseorang yang ditolong tersebut.

4. Hadipranata mengatakan, bahwa pelayanan prima adalah aktivitas di luar pekerjaan pokok yang diberikan kepada pelanggan dan bisa dirasakan sebagai penghargaan atau penghormatan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seseorang, dengan sikap yang sopan, dan terhormat yang dapat menimbulkan kenyamanan bagi yang dilayani, dengan kualitas yang baik. Pelayanan prima itu wajib hukumnya dalam mencapai tujuan organisasi. Karena dengan melalui pelayanan prima kita dapat mengukur feedback atau umpan balik terhadap respon pelanggan yang dilayani, apakah mereka merasa puas atau tidak, dari pelayanan yang kita berikan.

III RESULTS AND DISCUSSION

Strategi adalah langkah- langkah yang harus dijalankan oleh suatu organisasi untuk mencaai tujuan. Stephen Robbins (1990) mengatakan strategi sebagai penentu tujuan jangka panjang perusahaan, dan memutuskan arah tindakan, serta mendapat sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Sedangkan Alfret Chandler memandang strategi sebagai penetapan sasaran dan tujuan panjang suatu perusahaan dan alokasi sumber daya yang dielrukan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk mewujudkan pelayanan prima melalui administrasi perkantoran modern, maka strategi yang harus dilakukan adalah:

1. Menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas, sumber daya manusia merupakan syarat mutlak untuk mewujudkan pelayanan prima di lingkungan organisasi. Karena dengan sumberdaya manusia yang terampil, berpendidikan, dan memahami pekerjaannya

dengan baik, akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima.

2. Berwawasan sosial, bersikap positif terhadap jabatannya, dan berperan serta memiliki motivasi yang tinggi terhadap pekerjaannya.
3. Mencintai profesinya, dan memiliki etos kerja yang tinggi, serta selalu meningkatkan kualitas diri dan karyanya.
4. Menguasai teknologi informasi, dan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kepuasan bagi pelanggan
5. Memiliki rasa empati dan sikap profesionalitas yang tinggi terhadap profesinya.
6. Berpenampilan yang baik, sopan, ramah, memberikan perhatian terhadap pelanggan, serta memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Peranan Sistem Informasi Dalam Adminisnistrasi Perkantoran Modern

Setiap orang yang terlibat dalam organisasi, baik seorang pejabat struktural, pejabat fungsional, pejabat teknis, staf, maupun para professional dengan substansi kegiatan apapun selalu terlibat dalam kegiatan perkantoran. Dalam kegiatan perkantoran modern, seseorang yang terlibat kegiatan perkantoran, pasti berhubungan dengan data dan informasi. Kantor modern mempunyai ciri-ciri memiliki bangunan tata ruang yang baik, menggunakan alat dan perlengkapan termasuk mebel yang tepat, pegawai dalam melaksanakan tugasnya berdisiplin, memiliki sikap dan cara berfikir serta bertindak sesuai dengan perkembangan zaman.

Dengan berkembangnya teknologi dan sistem informasi dilingkungan perkantoran modern, sangat memberikan pengaruh dalam

meningkatkan pelayanan prima di bidang administrasi perkantoran modern. Menggunakan teknologi informasi berbasis computer dapat mempermudah dalam memproses data, mempersingkat waktu dalam melaksanakan pekerjaan administrasi, dan dapat menjamin keterhandalan komunikasi.

Untuk meningkatkan pelayanan prima dilingkungan perkantoran modern, perlu diperhatikan kemungkinan adanya gangguan terhadap salah satu komponen dari sistem informasi yang sudah dirancang untuk kepentingan lingkungan organisasi. Semakin modern suatu kantor, semakin dibutuhkan sistem informasi global, agar dapat mewujudkan pelayanan prima.

IV CONCLUSION

Pengembangan strategi pelayanan prima melalui administrasi perkantoran modern, dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui orang lain.

Pelayan yang baik adalah bentuk pelayanan yang tidak berbelit-belit, sederhana, memiliki kejelasan, dan kepastian, keamanan serta nyaman, memiliki keadilan yang merata, serta tepat waktu. Untuk meningkatkan administrasi dalam perkantoran modern, maka diperlukan pengembangan strategi dalam

mewujudkan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seseorang dengan sikap yang sopan, dan terhormat, yang dapat menimbulkan kenyamanan bagi yang dilayani, dengan kualitas yang baik.

Untuk mencapai hal tersebut maka strategi yang diperlukan adalah menyediakan sumber daya yang berkualitas, berwawasan luas, mencintai profesi, menguasai teknologi informasi, memiliki rasa empati, berpenampilan yang baik, sopan ramah, dan memberikan perhatian terhadap pelanggan serta bertanggung jawab.

Bibliography

- <https://gurupendidikan.co.id/2019/07/> *Pengertian Pelayanan-manfaat, konsep,jenis,contoh-guru pendidikan.com. Diakses Pada 15 Desember 2019.*
- Moenir,H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayan Umum Di Indonesia.*Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Hidari,dkk. 1994. *Ilmu Administrasi. Jakarta : Ghalia Indonesia.*
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance : Pemerintahan Yang Baik. Bandung: Mandar Maju.*
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 81/1993. *Tentang Pedoman Pelayanan Umum.*
- [https://pengertianahli.id/2014/08/StrategiPelayanPrima-database.](https://pengertianahli.id/2014/08/StrategiPelayanPrima-database) Diakses:10Desember 2019.
- [https://StrategiPelayananPrima-database/Artikel/2011/10/06/database-artikel.blogspot.com.](https://StrategiPelayananPrima-database/Artikel/2011/10/06/database-artikel.blogspot.com) Diakses : 15 Desember 2019.