

BUDAYA PELAYANAN PRIMA MENUJU PERADILAN MODERN DI MAHKAMAH SYAR'YAH SUKA MAKMUE

Via Susanti

Email : viasusanti30@gmail.com

Irva Linda

Email : irvalinda46@gmail.com

Dina Maulana

Email : dinamaulana467@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pihak. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai excellent Service, customer service dan customer care pada dasarnya adalah sama, hanya pada konsep pendekatannya saja. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pihak, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni : peduli pada Pihak, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pihak dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Pelayanan prima diharapkan dapat memberi motivasi Petugas pelayanan terpadu satu pintu di kantor mahkamah Syar'iyah Suka Makmue melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. Pelayanan umum dapat diartikan memproses pelajaran kepada masyarakat/customer, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi.

pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi

Kata kunci : *Pelayanan Prima, Customer Service, environmental Service, development service*

PENDAHULUAN

Excellent service atau disebut juga Pelayanan Prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pihak, sehingga pihak menjadi merasa puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pihak sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada para pihak atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Pelayanan disebut prima jika pihak sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pihak.

Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pihak atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan.

Barata (2003) menyebutkan bahwa untuk dapat memberikan pelayanan prima (*service excellence*) pegawai harus memperhatikan beberapa pokok yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*).

Sederhananya pelayanan prima *excellent service* adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pihak. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. Kualitas pelayanan sendiri memiliki beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Namun dari beberapa definisi yang dikemukakan, terdapat beberapa kesamaan, yakni :

- Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan Pihak
- Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan
- Kualitas mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan

- Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan, yang memenuhi harapan

Menurut Vincent Gaspersz, profesor bidang teknik sistem dan manajemen industri, kualitas pelayanan memiliki

Dimensi-dimensi seperti:

- Kecepatan waktu pelayanan
- Akurasi / ketepatan pelayanan
- Kesopanan dan keramahan pelaku usaha
- Tanggung jawab dalam menangani komplain Pihak
- Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya
- Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi, dan, petunjuk / panduan lainnya
- Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi, dan lain-lain

Sebagai perbandingan, berikut adalah definisi layanan prima (excellent service) yang diungkapkan oleh para pelaku usaha:

- Membuat Pihak merasa penting
- Melayani dengan ramah, tepat, dan cepat
- Pelayanan yang mengutamakan kepuasan Pihak
- Menempatkan pihak sebagai mitra
- Pelayanan optimal yang meng- hasilkan kepuasan Pihak

PEMBAHASAN

Konsep Dasar Pelayanan Prima (Excellent Service)

1. Kemampuan (Ability)

Konsep Dasar Pelayanan Prima (Excellent Service)

Meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang di tekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relations sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

2. Sikap (Attitude)

Meliputi melayani pelanggan dengan berfikir positif sehat dan logis dan melayani pelanggan dengan sikap selalu menghargai

3. Penampilan (Appearance)

Penampilan (appearance) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (Attention)

Perhatian (attention) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Meliputi mengamati dan menghargai kepada para pelanggannya an mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.

5. Tindakan (Action)

Tindakan (action) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus di lakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Meliputi mencatat kebutuhan pelayanan, menegaskan kembali kebutuhan pelayanan, mewujudkan kebutuhan pelanggan, menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan masih mau kembali setia untuk memanfaatkan pelayanan.

6. Tanggung jawab (Accountability)

Tanggung jawab (accountability) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau menimbulkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Pelayanan Prima (Excellent Service) menurut pengertian “Pelayanan”, yang berarti “usaha melayani kebutuhan orang lain” atau dari pengertian “melayani “ yang berarti ”membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Dengan Prima atau excellent yang berarti bermutu tinggi dan memuaskan.

Unsur unsur melayani prima sebagaimana dimaksud dengan pelayanan umum, sesuai keputusan Menpan No. 81/1993, yaitu :

- 1) Kesederhanaan,
- 2) Kejelasan dan Kepastian,
- 3) Keamanan,
- 4) Keterbukaan,
- 5) Efisien,
- 6) Ekonomis,
- 7) Keadilan yang merata,
- 8) Ketepatan waktu.

Steven Tjong menyatakan bahwa pelayanan prima dapat diartikan sebagai:

- Perbuatan atau tindakan.
- Yang memberikan kepada pelanggan.
- Apa (yang lebih daripada) yang mereka harapkan.
- Pada saat mereka membutuhkan.
- Dengan cara yang mereka inginkan

Tujuan Pelayanan Prima

- Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- Untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan
- Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan.

- Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
- Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang
- Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.

Kendala penerapan pelayanan prima di organisasi pemerintah:

1. integritas dari beberapa aparaturnegara.
2. Kurangnya pemahaman manajemen oleh beberapa pejabat/pemimpin organisasi pemerintah.
3. Ketidakmampuan mengubah kultur (status quo), menyesuaikan dengan perubahan zaman.

Tantangan yang ditenggarai mempengaruhi persepsi masyarakat yang miring tentang pelayanan publik, yaitu:

1. Kurangnya pemahaman mengenai UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Permenpan No.36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.
2. Komitmen pimpinan
3. Standar Pelayanan Publik belum ada
4. Sumber daya Manusia
5. Kemauan dan itikad pelaksana
6. Koordinasi internal
7. Sarana dan prasarana

Membangun Pelayanan Prima

Setiap perusahaan atau organisasi tentu dapat menghadirkan pelayanan prima (excellent service) dalam bisnisnya. Namun demikian, penting untuk dapat mengetahui bagaimana agar pelayanan dapat dikatakan sukses.

Catherine DeVrye (1997) mengolah kata service menjadi 7 (tujuh) strategi menuju sukses, yaitu:

1. Self Esteem (memberi kepuasan pada diri sendiri)
2. Vision (visi)
3. Recover (raih/bangkit kembali)
4. Improve (melakukan peningkatan perbaikan)
5. Care (memberi perhatian)
6. Empower (memberdayakan)
7. Exceed Expectations (melampaui harapan konsumen)

Nilai utama badan peradilan

1. Kemandirian Kekuasaan Kehakiman

(Pasal 24 ayat (1) UUD 1945)

a. Kemandirian Institusional:

Badan Peradilan adalah lembaga mandiri dan harus bebas dari intervensi oleh pihak lain di luar kekuasaan kehakiman (Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman).

b. Kemandirian Fungsional:

Setiap hakim wajib menjaga kemandirian dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman). Artinya, seorang Hakim dalam memutus perkara harus didasarkan pada fakta dan dasar hukum yang diketahuinya, serta bebas dari pengaruh, tekanan, atau ancaman, baik langsung ataupun tak langsung, dari manapun dan dengan alasan apapun juga.

2. Kejujuran (Pasal 24A ayat (2) UUD 1945;

Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman)Perilaku hakim harus dapat menjadi teladan bagi masyarakatnya. Perilaku hakim yang jujur dan adil dalam menjalankan tugasnya, akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat akan kredibilitas putusan yang kemudian dibuatnya. Integritas dan kejujuran harus menjiwai pelaksanaan tugas aparatur peradilan.

3. Akuntabilitas (Pasal 52 dan Pasal 53 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman)

Hakim harus mampu melaksanakan tugasnya menjalankan kekuasaan kehakiman dengan profesional dan penuh tanggung jawab. Hal ini antara lain diwujudkan dengan memperlakukan pihak-pihak yang berperkara secara profesional, membuat putusan yang didasari dengan dasar alasan yang memadai, serta usaha untuk selalu mengikuti perkembangan masalah-masalah hukum aktual. Begitu pula halnya dengan aparatur peradilan, tugas-tugas yang diemban juga harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan profesional.

4. Responsibilitas (Pasal 4 ayat (2) dan Pasal 5 UndangUndang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan

Kehakiman) Badan Peradilan harus tanggap atas kebutuhan pencari keadilan, serta berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat mencapai peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Selain itu, hakim juga harus menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai hukum dan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat.

5. Keterbukaan (Pasal 28D ayat (1) UUD 1945; Pasal 13 dan Pasal 52 Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman).

Salah satu upaya badan peradilan untuk menjamin adanya perlakuan sama di hadapan hukum, perlindungan hukum, serta kepastian hukum yang adil, adalah

dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan penanganan suatu perkara dan kejelasan mengenai hukum yang berlaku dan penerapannya di Indonesia.

6. (Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman)

Ketidakberpihakan merupakan syarat utama terselenggaranya proses peradilan yang jujur dan adil, serta dihasilkannya suatu putusan yang mempertimbangkan pendapat/kepentingan para pihak terkait. Untuk itu, aparatur peradilan harus tidak berpihak dalam memperlakukan pihak-pihak yang berperkara.

7. Perlakuan yang sama di hadapan hukum (Pasal 28D ayat (1) UUD 1945; Pasal 4 ayat (1) dan Pasal 52 UU No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman)

Setiap warga negara, khususnya pencari keadilan, berhak mendapat perlakuan yang sama dari Badan Peradilan untuk mendapatkan pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.

Manfaat dan Fungsi Pelayanan Prima

Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Pelayanan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Adapun beberapa fungsi pelayanan prima diantaranya sebagai berikut ini:

- Untuk melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat, sehingga pelanggan merasa puas.
- Untuk menciptakan suasana dimana konsumen merasa diperhatikan dan dianggap sangat penting bagi perusahaan.
- Untuk menciptakan pangsa pasar yang lebih baik lagi terhadap produk ataupun jasa yang di jual.
- Untuk memuaskan pelanggan, supaya tetap menggunakan produk maupun jasa perusahaan.
- Untuk menempatkan para pelanggan sebagai mitra bisnis.
- Untuk dapat memenangkan persaingan pasar.
- Dan untuk memberikan keuntungan yang maksimal.

Pentingnya Pelayanan Prima

Jika perusahaan ingin maju dengan mengharapkan konsumen untuk membeli produk atau jasa yang di tawarkannya dan tetap menjaga supaya konsumen tetap berlangganan, walaupun banyak perusahaan yang menawarkan produk sejenis atau sama, maka dalam hal ini Pelayanan Prima berperan sangat penting sekali bagi perusahaan, staff dan juga konsumen. Pelayanan prima sangat penting sekali untuk perusahaan atau penjual, karena berpengaruh dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu untuk mengamankan masa depan bisnis perusahaan, sangat penting juga bagi staff perusahaan karena pelayanan prima dapat memberikan kebanggaan kepada mereka terutama pada perusahaan, dan produknya, dan sangat sangat penting juga bagi konsumen karena dapat memberikan informasi untuk mengambil keputusan dalam memilih dan membeli produk atau jasa untuk memenuhi kepuasan maupun kebutuhannya.

Informan Penelitian

Sebagai informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah,serta terlibat langsung dengan masalah penelitian.informan dalam penelitian ini adalah :

a. Ketua Mahkamah Syar'iyah Suka Makmue Bapak Irkham Soderi, S.H.I., M.H.I

➤ Ketua Mahkamah Syar'iyah Suka Makmue : cara memotivasi pegawai/petugas PTSP Secara optimal untuk memperbaiki pelayanan yang lebih berkualitas dengan cara monitoring dan evaluasi setiap bulan,breafing setiap pagi.Harus di ingatkan bekerja itu ibadah,rezekinya juga lancar karena ibadah.

Minset yang harus diterapkan ke pegawai/petugas PTSP demi mendukung pelayanan prima yaitu dengan cara memberikan pelayanan berdasarkan antrian serta memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan.

Yang menjadi kendala dalam mengimplemetasi pelayanan prima di kantor Mahkamah Sya'iyah Suka Makmue yaitu kebiasaan lama yang masih kurang baik ketidak disiplin, istirahat sebelum jam istirahat, tidak tepat waktu dalam jam kerja.

b.Wakil ketua Mahkamah Syar'iyah Suka Makmue Bapak Sardianto, S.H.I., M.H.I

➤ Wakil Ketua Mahkamah Syar'iyah Suka Makmue : cara memotivasi pegawai/petugas PTSP Secara optimal untuk memperbaiki pelayanan yang lebih berkualitas dengan cara rutin melakukan dan mengingatkan petugas PTSP 5R & 5S

➤ Minset yang harus diterapkan ke pegawai/petugas PTSP demi mendukung pelayanan prima yaitu dengan cara memberikan pelayanan kepada para pencari keadilan

- Yang menjadi kendala dalam mengimplemetasi pelayanan prima di kantor Mahkamah Sya'iyah Suka Makmue yaitu kurang personil, petugas masih kurang pengetahuan dalam menerapkan 5R & 5S

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Pelayanan Prima pada Kantor Mahkamah Syar'iyah Suka Makmue Dilihat dari enam indikator yaitu kemampuan, Sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan Tanggungjawab dikategorikan baik. Berdasarkan tingkat pencapaian tersebut, dapat Disimpulkan bahwa Kantor Mahkamah Syar'iyah Suka Makmue Mampu memberikan pelayanan yang Berkualitas kepada Pihak. Kantor Mahkamah Syar'iyah Suka Makmue Memiliki pegawai yang mampu bekerja sesuai Dengan harapan Pihak karena memiliki Keterampilan dan bertanggungjawab atas Pekerjaannya sehingga mereka bekerja secara Maksimal sesuai dengan standar dan prosedur Yang berlaku pada Kantor Mahkamah Syar'iyah Suka Makmue Tingkat kepuasan Pihak terhadap Pelayanan prima di Kantor Mahkamah Syar'iyah Suka Makmue Berada pada kategori baik. Artinya pelayanan Prima Kantor Mahkamah Syar'iyah Suka Makmue telah sesuai Dengan keinginan pihak walaupun masih Ada beberapa kekurangan dalam pelayanannya dan masih perlu melakukan perbaikan dan Meningkatkan kinerja pelayanannya seperti Masih perlu sosialisasi terkait pelayanan Berbasis teknologi informasi dan lainnya karena Satker Masih kurang memahami prosedur pelayanan Disebabkan keterbatasan kemampuan dalam Penggunaan teknologi informasi yang cukup Menyulitkan bagi beberapa Satker yang sudah Memasuki usia kurang produktif, aspek Ketepatan waktu yang kurang diterapkan Satker Sehingga menghambat kerja Petugas, dan Beberapa kendala teknis lainnya.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran dalam rangka Meningkatkan pelayanan prima yang diterapkan Di Kantor Mahkamah Syar'iyah Suka Makmue yaitu sebagai berikut :

- 1) Pelayanan prima pada Kantor Mahkamah Suka Makmue berada pada kategori baik, Meskipun demikian masih perlu Diperhatian indikator-indikator yang Kiranya masih perlu ditingkatkan lagi Seperti tanggung jawab petugas Pelayanan diharapkan dapat Melaksanakan bimbingan dan sosialisasi Secara berkala berfokus pada prosedur Pelayanan berbasis teknologi informasi Kepada Satuan kerja (Satker) yang belum Memahami mengenai hal tersebut.
- 2) Adanya pengaruh yang signifikan Pelayanan prima dan kepuasan Pihak, di harapkan Kantor Mahkamah Syar'iyah Suka Makmue dapat mempertahankan Kualitas pelayanannya dan perlu Meningkatkan pelayanannya secara Maksimal agar Pihak dapat puas atas Pelayanan yang diberikan instansi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Arista Atmajati,2012,layanan prima dalam praktik saat ini,deepublish
yogyakarta Adi suyanto,2006,pelayanan prima,Lan-RI,LAN-RI, Jakarta
Konsep-dasar-manajemen-pelayanan-prima.html,Moenir HAS
2006,Manajemen pelayanan umum Bumi Aksara,Jakarta
2. <https://www.id.wikipedia.org>,
3. <http://rsudpurihusada.inhilkab.go.id/pelayanan-prima-sevice-excellent-di-rumah-sakit/> <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-pelayanan-prima.html>