

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, masyarakat membutuhkan peningkatan kinerja, termasuk kualitas pelayanan. Pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas disebut pelayanan prima. Pelayanan prima sangat penting untuk memberikan citra dan reputasi baik bagi suatu organisasi. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menumbuhkan kepercayaan pelanggan dikenal sebagai pelayanan prima. (Silvia, F. 2018)

Pelayanan merupakan faktor utama dalam suatu organisasi, baik yang berorientasi profit maupun organisasi publik, karena layanan mencerminkan hubungan langsung antara organisasi dan pelanggan. Pelayanan tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga melibatkan upaya memberikan yang terbaik sesuai harapan pelanggan. Pelayanan yang baik menjadi penting agar organisasi dapat menjalankan aktivitasnya secara efektif, efisien, dan ekonomis, serta memenuhi kepentingan masyarakat luas. Dengan pelayanan yang optimal, organisasi dapat mencapai tujuan dan misi mereka secara maksimal. Di sisi lain, pelayanan prima yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat citra positif serta menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi.

Organisasi publik memiliki kewajiban yang lebih besar untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 mengenai Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut regulasi ini, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif, sesuai dengan aturan yang berlaku. Sebagai amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang layak dari instansi terkait. Pelayanan prima menjadi faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Agar kepuasan masyarakat dapat tercapai secara optimal, instansi harus berupaya memberikan pelayanan yang

maksimal sesuai standar yang telah ditetapkan, sehingga seluruh kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik dan memberikan dampak positif berupa rasa puas dari masyarakat.

Membangun kepercayaan masyarakat dalam penyediaan layanan publik sangat penting untuk mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Masyarakat yang dilayani harus bisa merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hatinurani, perbaikan berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Meningkatkan pelayanan yang adil dan merata merupakan wujud komitmen pemerintah terhadap masyarakat pada umumnya.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan mereka. Semakin baik tata kelola pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat (high trust). Kepercayaan ini akan meningkat apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa puas dengan layanan tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, kepercayaan masyarakat dapat menurun, yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan serta sikap skeptis terhadap institusi publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik. (Ibhar, 2022)

Penerapan pelayanan prima dalam administrasi perkantoran di Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Sijunjung memiliki hubungan erat dengan upaya untuk memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan publik. Dalam konteks ini, pelayanan prima berfungsi sebagai dasar untuk menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat, yang mencakup kecepatan, ketepatan, dan kualitas interaksi antara pegawai dan masyarakat. Hal ini sangat penting, mengingat Kementerian agama kabupaten sijunjung berperan sebagai penyedia layanan publik yang harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat sesuai dengan regulasi yang berlaku, seperti yang diatur dalam

Implementasi pelayanan prima di Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung sangat penting karena tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga pada citra dan kepercayaan terhadap instansi pemerintah. Ketika pelayanan diberikan dengan baik, cepat, tepat, dan ramah, masyarakat merasa dihargai dan percaya bahwa pemerintah hadir untuk membantu mereka. Kepuasan masyarakat bukan hanya soal hasil akhir, tapi juga bagaimana mereka diperlakukan

selama proses pelayanan. Oleh karena itu, menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima menjadi kunci agar Sijunjung bisa menjalankan tugasnya dengan lebih baik dan menciptakan lingkungan pelayanan yang responsif dan sesuai kebutuhan masyarakat. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 mengenai Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ada beberapa masalah yang dihadapi Sijunjung, seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya pemahaman pegawai tentang pelayanan prima, serta penggunaan teknologi yang masih terbatas. Masyarakat sering mengeluhkan proses yang lama dan informasi yang tidak jelas. Untuk mengatasi hal ini, Kementerian Sijunjung telah mengambil langkah-langkah seperti mengadakan pelatihan bagi pegawai, menyusun prosedur pelayanan yang lebih tertata, serta mulai menerapkan sistem digital agar proses lebih cepat dan efisien. Selain itu, mereka juga menyediakan layanan pengaduan online dan rutin melakukan survei kepuasan sebagai bahan evaluasi. Dengan cara ini, Kementerian agama kabupaten sijunjung berharap bisa memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai harapan masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik memilih judul **“Penerapan Pelayanan Prima dalam Administrasi Perkantoran di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas tersebut, maka permasalahan yang akan penulis bahas dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima dalam administrasi perkantoran di kantor kementerian agama kabupaten sijunjung?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat dikantor kementerian agama kabupaten sijunjung?

1.3 Tujuan Kegiatan Magang

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima dalam administrasi perkantoran di kantor kementerian agama kabupaten sijunjung?

2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat dikantor kementerian agama kabupaten sijunjung?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari kegiatan magang ini diharapkan memberikan manfaat yang berarti untuk berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Instansi

Penelitian ini memberikan masukan yang penting bagi instansi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, dan meningkatkan kualitas layanan, efisiensi kerja, kompetensi SDM, dan adaptasi ke era digital.

2. Bagi penulis

Penulis akan memiliki pemahaman yang lebih luas dan mendalam tentang teori dan praktik pelayanan prima dalam administrasi public, terutama dalam konteks kantor pemerintah.

3. Bagi Masyarakat

Masyarakat akan mendapatkan akses ke layanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan sebagai hasil dari perbaikan sistem pelayanan publik di Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung, terutama dalam konteks pelayanan.

1.5 Tempat Dan Waktu Magang

Metode yang penulis gunakan dalam mendapatkan data ini adalah:

1. Studi Literatur

Melakukan tinjauan pustaka mengenai penelitian tentang penerapan pelayanan prima dalam administrasi perkantoran di Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Sijunjung.

2. Wawancara

Menggunakan wawancara untuk mendapatkan informasi melalui sesi tanya jawab antara pihak pewawancara dengan narasumber tentang Penerapan pelayanan prima dalam administrasi perkantoran dikantor kemenag kabupaten sijunjung.

3. Observasi

Observasi yaitu peninjauan langsung atau mensurvei secara langsung ke tempat dengan mengamati proses yang terjadi sehingga dapat menyimpulkan informasi yang ditemukan.

1.6 Tempat Dan Waktu Magang

Dalam menjalankan kegiatan magang yang penulis laksanakan ini pada Kantor Kemenag Jl. Prof. M. Yamin, SH, No.71 Muaro Sijunjung, Kabupaten Sijunjung 27562. Penulis menentukan kegiatan magang ini selama 2 bulan atau setara dengan 40 hari kerja.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh laporan ini, maka penulis menyusun sistematika, Laporan Tugas Akhir dalam beberapa hal sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini berisi tentang tinjauan teori yang menjelaskan teori-teori yang didapatkan semasa kuliah dan buku-buku yang menjadi pedoman lainnya yang relevan dengan judul yang diangkat penulis.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Bagian ini memberikan gambaran dari tempat magang yaitu pada Kantor Kemenag Kabupaten Sijunjung yang berisikan tentang sejarah, visi dan misi Kantor Kemenag Kabupaten Sijunjung, lokasi, dan struktur Kantor Kemenag Kabupaten Sijunjung.

BAB IV PEMBAHASAN

Bagian pembahasan ini merupakan hasil dari temuan yang didapatkan berdasarkan proses penelitian dengan menggunakan metode yang sudah dijelaskan pada Bab I. Pembahasan ini haruslah menyajikan fakta-fakta yang berkaitan dengan penelitian yang pastinya haruslah memberikan informasi tentang sumber atau metode pengumpulan data. Penjelasan yang paling penting dibagian ini ialah jawaban atas rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan pada Bab I.

BAB V PENUTUP

Pada bagian penutupan ini berisikan kesimpulan dari hasil magang yang telah penulis laksanakan. Pada bagian ini kesimpulan haruslah disajikan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami dalam menyampaikan inti dari hasil penelitian ini. Dan juga pastinya pada bagian ini juga memberikan saran yang baik bagi Kantor Kemenang Kabupaten Sijunjung untuk kedepannya. Dalam pemberian saran haruslah didasarkan atas data/hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

