

QUICK WINS : MEKANISME LAYANAN ADMINISTRASI PERKANTORAN

Fitrotun Niswah¹, Eva Hany Fanida²
^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya

Email: vita.unesa@yahoo.com

ABSTRAK

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. Ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang kompleks dan dampak berbagai masalah pembangunan serta Reformasi birokrasi akan mendorong terwujudnya penerapan prinsip - prinsip clean government dan good governance yang secara universal diyakini menjadi prinsip yang diperlukan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Di dalam reformasi birokrasi terdapat beberapa area perubahan yang setiap perubahannya dapat memberikan dampak antara lain pada penurunan praktek KKN, meningkatnya kualitas pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik, meningkatnya produktivitas aparatur, meningkatnya kesejahteraan pegawai negeri dan hasil - hasil pembangunan secara nyata dirasakan oleh seluruh masyarakat. Kondisi tersebut akan dicapai melalui berbagai upaya antara lain dengan penerapan pelayanan prima melalui quick wins. Melalui quick wins diharapkan didapatkan momentum awal yang positif dan juga kepercayaan diri untuk selanjutnya melaksanakan reformasi birokrasi secara konsisten dan berkelanjutan. Keluaran dari pelaksanaan quick wins adalah perbaikan sistem dan mekanisme kerja atau produk utama Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang sesuai dengan peran, tupoksi dan karakteristik masing-masing.

Kata kunci: Quick Wins, pelayanan, Administrasi Perkantoran

1. PENDAHULUAN

Tatanan masyarakat akan selalu dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi

dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hatinurani, perbaikan berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan.

Daryanto dan Setyobudi (2014) mengungkapkan bahwa Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh instansi, lembaga, badan, dinas serta kantor pemerintahan menuju perubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, sedangkan untuk mengatasi dan menyelesaikan permasalahan tersebut perlu diterapkannya pelayanan yang prima atau *excellent service* sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan prima ini dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap publik, sehingga dalam pelayanan publik mereka merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Layanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Bentuk pelayanan prima diantaranya ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan tanggungjawab. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Selain itu Nina Rahmayanty (2010:18) mengungkapkan bahwa layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat setiap saat secara konsisten dan akurat (*handal*), serta pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*praktical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) masyarakat.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh suatu instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat dengan layanan yang sebaik-baiknya. Tujuan Pelayanan Prima Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan prima juga harus mencerminkan karakteristik pelayanan umum yang sederhana, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan

(transparansi), efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Untuk mengimplementasikan pelayanan prima harus ada kesungguhan (komitmen), penguasaan dan konsistensi yang sangat tinggi, guna meningkatkan kompetensi pelayanan sektoral agar tidak mengecewakan masyarakat. Meningkatkan pelayanan yang adil dan merata merupakan wujud komitmen pemerintah terhadap masyarakat pada umumnya. Upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan secara benar (*good-government*) dan bersih (*clean- government*) termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik.

Beberapa pendapat diatas, sesuai dengan tujuan Reformasi birokrasi yang mendorong terwujudnya penerapan prinsip - prinsip *clean government* dan *good governance* yang secara universal diyakini menjadi prinsip yang diperlukan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Di dalam reformasi birokrasi terdapat beberapa area perubahan yang setiap perubahannya dapat memberikan dampak antara lain pada penurunan praktek KKN, meningkatnya kualitas pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik, meningkatnya produktivitas aparatur, meningkatnya kesejahteraan pegawai negeri dan hasil - hasil pembangunan secara nyata dirasakan oleh seluruh masyarakat. Kondisi tersebut akan dicapai melalui berbagai upaya antara lain dengan penerapan pelayanan prima melalui quick wins. Melalui quick wins diharapkan didapatkan momentum awal yang positif dan juga kepercayaan diri untuk selanjutnya melaksanakan reformasi birokrasi secara konsisten dan berkelanjutan.

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hakekatnya manajemen perkantoran merupakan rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasikan (mengatur dan menyusun), mengarahkan (memberikan arah dan petunjuk), mengawasi, dan mengendalikan (melakukan kontrol) sampai menyelenggarakan secara tertib sesuatu hal. Rangkaian kegiatan manajemen perkantoran, di dalamnya meliputi: Tata penyelenggaraan;Pelaksanaan secara efisien;Pengendalian, pengawasan dan pengarahanPerencanaan, pengendalian, pengorganisasian, dan penggerakan.

Senada dengan itu, The Liang Gie (1995) mengutip beberapa perumusan pengertian manajemen perkantoran dari para ahli, antara lain sebagai berikut: Arthur Grager “Office management is the function of administering the communication and record service of an organization” (Manajemen Perkantoran adalah fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi dan pelayanan waktu dan suatu organisasi)

Sesuai dengan fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi dan pelayanan maka bagaimana memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu tujuan suatu organisasi, melalui Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi pada profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik (Daryanto dan Setyobudi, 2014:108-109). Begitu juga dengan Irfan Islamy (2011:45) mengungkapkan bahwa beberapa prinsip pokok dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat meliputi :

- a. Prinsip Aksesibilitas Setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna layanan. Tempat, jarak, dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau atau diakses oleh pengguna layanan.
- b. Prinsip Kontinuitas Setiap jenis pelayanan harus terus-menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c. Prinsip Teknikalitas Setiap jenis pelayanan, proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, serta prosedur dan instrumen pelayanan.
- d. Prinsip Profitabilitas Proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial, baik bagi pemerintah maupun masyarakat secara luas.
- e. Prinsip Akuntabilitas Proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, karena staf atau pegawai pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaik-baiknya.

Layanan prima sendiri bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Bentuk pelayanan prima diantaranya ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan tanggungjawab. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Selain itu Nina Rahmayanty (2010) mengungkapkan bahwa layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat setiap saat secara konsisten dan akurat (*handal*), serta pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) masyarakat. Barata (2004) juga mengungkapkan bahwa pelayanan prima

adalah kepedulian kepada masyarakat dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada instansi. Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh suatu instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat dengan layanan yang sebaik-baiknya.

Prinsip Pelayanan Prima Untuk dapat mengetahui apa saja indikator bahwa sebuah pelayanan dianggap prima, dapat dimulai dengan menguraikan paling tidak lima prinsip dasar pelayanan prima, yaitu mengutamakan masyarakat, sistem yang efektif, melayani dengan hati, perbaikan yang berkelanjutan dan memberdayakan masyarakat (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Daryanto dan Setyobudi (2014) mengungkapkan bahwa ada enam prinsip pelayanan prima :

- a. Melayani itu ibadah dan kerenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara didalam hati pada setiap tindakan pelayanan kita kepada orang lain.
- b. Memberi dahulu dan anda akan menerima ROSE (Return on Service Excellent)
- c. Mengerti orang lain terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti.
- d. Bahagiakanlah orang lain terlebih dahulu, dan kelak anda akan menerima kebahagiaan melebihi dari apa yang anda harapkan.
- e. Menghargai orang lain sebagaimana diri anda ingin dihargai. Rasulullah bersabda : “tidaklah engkau disebut beriman, kecuali engkau mencintai orang lain sebagaimana engkau mencintai dirimu”.
- f. Lakukan empati yang sangat mendalam dan tumbuhkan sinergi. Tentunya agar keprimaan suatu pelayanan dapat terukur, bagi instansi pemberi pelayanan yang belum memiliki standar pelayanan, maka perlu membuat standar pelayanan prima sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dimensi pelayanan prima menurut Gaspersz (dalam Daryanto dan Setyobudi, 2014) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu :

- a. Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan disini terkait dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan. Berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan pelayanan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama bagi mereka yang berinteraksi dengan masyarakat eksternal seperti operator telepon, petugas keamanan (satpam), pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu, perawat, dan lain-lain.
- d. Tanggung jawab. Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari masyarakat eksternal.

- e. Kelengkapan. Berkaitan dengan lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung.
- f. Variasi model pelayanan. Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
- g. Pelayanan pribadi. Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan-permintaan khusus, dan lain-lain.
- h. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan lain-lain.
- i. Atribut pendukung pelayanan lainnya. Seperti lingkungan, kebersihan ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.

Dimensi pelayanan prima diatas dapat diketahui bahwa dalam memberikan prima perlu memperhatikan sikap, waktu, proses, dan atribut pendukung dari sebuah pelayanan sehingga akan memberikan inovasi-inovasi baru dalam menyelenggarakan pelayanan kepada publik. Budaya Pelayanan menjadi dasar dan landasan dalam corporate culture/budaya perusahaan yang akan mengarah kepada GCG (*Good Corporate Governance*) dengan wujud manajemen pelayanan prima serta perwujudan program CSR (*Corporate Sosial Responsibility*) program tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat (Nina, 2010:78). Beberapa budaya perusahaan dalam budaya pelayanan terhadap masyarakat yaitu STAR (*Service, Target, Assurance, dan Responsive*) yaitu :

1. Service Pelayanan yang didasarkan pada orientasi service dan selalu memberikan senyum dengan tulus dan ramah kepada setiap masyarakat eksternal dan internal.
2. Target Selalu tepat waktu dan mencapai target produktivitas dan kualitas yang diharapkan.
3. Assurance Kemampuan melayani secara profesional dengan penguasaan produk yang sangat baik. Melayani dengan tepat tanpa kesalahan dan secara profesional menjaga citra baik perusahaan.
4. Responsive Selalu siap membantu masyarakat, memberikan pemecahan masalah dan menindak lanjutinya. Adanya budaya pelayanan prima yang diterapkan dalam suatu organisasi publik diharapkan nantinya dapat mengubah standar perilaku dan penyediaan pelayanan kepada masyarakat (publik) sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang terbaik (prima) kepada masyarakat (publik).

Konsep A4 Pelayanan Prima Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:117) menyatakan bahwa pelayanan prima akan membantu usaha anda memenangkan atau paling tidak mampu bertahan dari kerasnya kompetisi bisnis. Dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada masyarakat, ada banyak poin yang wajib diperhatikan dan dilaksanakan, satu diantaranya adalah menjalankan konsep A4, yang terdiri dari :

- a. Attitude Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada masyarakat, sikap atau attitude merupakan poin yang utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu masyarakat kelas atas maupun masyarakat kecil harus diterapkan seimbang. Untuk menciptakan kesan attitude yang baik dimata konsumen, maka para pegawai yang berinteraksi langsung dengan konsumen wajib menggunakan bahasa sopan, cekatan dalam menangani keluhan, dan menjadikan masyarakat sebagai seorang raja (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan, dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, objek, dan kelompok orang tertentu. Sikap meliputi tiga aspek, yaitu keyakinan (aspek kognitif), perasaan (aspek afektif), dan kecenderungan perilaku (aspek konitif) (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Sikap mencerminkan perilaku atau gerak-gerik yang terlihat pada diri seseorang ketika ia menghadapi suatu situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lainnya. Karena sikap berkaitan dengan suatu kondisi yang ada didalam diri seseorang maka sikap dapat pula diartikan sebagai alur pengekspresian perasaan (mood) dari seseorang kepada pihak lain. Sikap bukanlah sesuatu yang dibawa sejak lahir, sebab permunculan sikap didalam diri seseorang dapat terbentuk karena adanya interaksi orang yang bersangkutan dengan berbagai hal dalam lingkungannya (Barata, 2004). Pembentukan sikap seseorang yang dikaitkan dengan perilaku orang lain disebut sebagai pembentukan sikap melalui proses belajar sosial, sedangkan pembentukan sikap seseorang yang berkaitan dengan pengalamannya sendiri disebut sebagai pembentukan sikap melalui pengalaman langsung (Barata, 2004).
- b. Attention atau perhatian adalah kepedulian untuk memperhatikan keinginan masyarakat serta fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen. Atensi tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter konsumen yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan masyarakat, serta mampu memberikan nasihat kepada masyarakat jika diperlukan (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Attention atau perhatian merupakan sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Kepedulian ini biasanya muncul karena rasa ketertarikan atau kebutuhan yang terjadi karena ada dorongan dari hati atau pengaruh situasi yang dihadapi. Dalam lingkungan instansi pemerintah, konsep perhatian diperlukan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitan dengan tujuan pembangunan bangsa dan negara untuk menuju masyarakat adil dan makmur (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Pada diri setiap orang terdapat kebutuhan kejiwaan, antara lain berupa kebutuhan diri untuk dihargai (*self esteem*) oleh orang-orang lainnya.

Setiap orang menginginkan keberadaannya selalu diakui oleh orang-orang disekitarnya karena mereka menganggap bahwa keberadaan dirinya adalah penting. Pengakuan dan penghargaan dari orang lain itu dirasakan ada apabila orang-orang disekitarnya dapat memberikan perhatian kepadanya (Barata, 2004). Perhatian atau kepedulian terhadap masyarakat (*customer care*) adalah salah satu konsep penunjang pola layanan yang digunakan untuk menunjukkan betapa besarnya perhatian dari pengurus instansi kepada para masyarakat. Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, konsep perhatian kepada masyarakat dapat digunakan sebagai daya tarik, pelengkap kegiatan promosi, agar masyarakat merasa senang, puas, dan loyal kepada instansi yang bersangkutan (Barata, 2004). Konsep perhatian diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap masyarakat, antara lain terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pemahaman kebutuhan dan keinginan masyarakat dan kepentingannya (Barata, 2004).

- c. Action Setelah anda memulai pelayanan ke konsumen dengan attitude yang bagus, dan kemudian memperhatikan segala hal yang menjadi keinginan konsumen (*attention*), maka langkah berikutnya adalah segera melakukan tindakan (*action*) guna mewujudkan apa yang diharapkan oleh konsumen. Action yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Action atau tindakan adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Bila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan, yang dimaksud tindakan disini adalah upaya- upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik (*genuine service*). Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan prima yang didasarkan pada konsep tindakan dapat didefinisikan sebagai rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan terbaik bagi masyarakat. Sikap dan perhatian dalam melakukan pelayanan yang baik adalah dasar melakukan pemberian layanan, yang secara nyata akan terwujud menjadi suatu kesatuan bentuk pelayanan yang baik ketika kita mampu melakukan berbagai tindakan terbaik untuk melayani masyarakat (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Tindakan-tindakan yang tergolong kepada perbuatan nyata untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah semua upaya yang dilakukan sejak seseorang atau sekelompok orang merencanakan untuk mendirikan instansi, menyelenggarakan aktivitas produksi barang atau jasa, sampai dengan pemberian layanan langsung ketika terjadi penyerahan barang atau jasa (Barata, 2004).

- d. *Anticipation* Sebagai *back up* terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam pelayanan anda. Hal tersebut dikenal dengan istilah antisipasi. Antisipasi yang perlu dipersiapkan dalam pelayanan prima tentu yang menyangkut dengan kepentingan konsumen. Untuk itu diperlukan antisipasi yang berupa dana antisipasi atau lainnya demi menjamin kepuasan dan loyalitas masyarakat (Daryanto dan Setyobudi, 2014). *Anticipation* lainnya adalah mengenai bagaimana mengolah keluhan masyarakat. Pada saat sekarang ini tidak ada seorangpun yang mau untuk menunggu untuk mendapatkan pelayanan dan transaksi, karena ini akan menghasilkan keterlambatan pelayanan yang menginginkan pelayanan yang sama pada waktu yang sama. Keluhan masyarakat oleh instansi dapat dijadikan sebuah bahan evaluasi yang nyata dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya keluhan masyarakat, instansi dapat mengetahui dengan mudah kelemahan yang ada (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Penerapan prinsip dan konsep A4 tersebut sejalan dengan cita cita Reformasi birokrasi yang mendorong terwujudnya penerapan prinsip - prinsip *clean government* dan *good governance* yang secara universal diyakini menjadi prinsip yang diperlukan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Di dalam reformasi birokrasi terdapat beberapa area perubahan yang setiap perubahannya dapat memberikan dampak antara lain pada penurunan praktek KKN, meningkatnya kualitas pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik, meningkatnya produktivitas aparatur, meningkatnya kesejahteraan pegawai negeri dan hasil - hasil pembangunan secara nyata dirasakan oleh seluruh masyarakat. Kondisi tersebut akan dicapai melalui berbagai upaya antara lain dengan penerapan layanan prima melalui program quick wins. Melalui quick wins atau disebut juga low hanging fruit diharapkan didapatkan momentum awal yang positif dan juga kepercayaan diri untuk selanjutnya melaksanakan reformasi birokrasi secara konsisten dan berkelanjutan. Keluaran dari pelaksanaan quick wins adalah perbaikan sistem dan mekanisme kerja atau produk utama Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang sesuai dengan peran, tupoksi dan karakteristik masing-masing. Untuk mengawal dan memandu pelaksanaan quick wins, maka perlu disusun pedoman pelaksanaannya oleh Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi NOMOR 13 TAHUN 2011.

Langkah-langkah penetapan Quick Wins mencakup empat aspek, yaitu:

- a. Penilaian Tingkat Pencapaian Kinerja Saat Ini. Aspek ini berupaya untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja Kementerian/Lembaga dan

Pemerintah Daerah saat ini yang terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi yang menjadi core businesses dari Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Untuk mengetahui tingkat pencapaian ini, data atau informasi dari para pemangku kepentingan utama dapat diperoleh melalui base line survey, wawancara, focused group discussion, analisis statistic, desk research, dan sebagainya. Secara obyektif, skor 1 - 5 diberikan untuk menilai masing - masing tingkat pencapaian kinerja yang ada saat ini;

- b. Peningkatan Kinerja. Aspek ini berupaya untuk meningkatkan kinerja Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang memiliki skor kurang dari 4 (yang berarti meningkatkan area ini akan memberikan dampak yang besar bagi para pemangku kepentingan). Aspek ini juga berupaya untuk mengidentifikasi tingkat kesulitan melakukan perbaikan kinerja dimaksud dan memastikan apakah peningkatan kinerja dimaksud dapat dilakukan kurang dari 12 bulan, masih di dalam kendali penuh Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah yang bersangkutan, dan apakah masih termasuk bagian dari area reformasi birokrasi yang dicanangkan Pemerintah. Proses untuk menentukan skor dan persentasi perbaikan dilakukan melalui kesepakatan antara pimpinan dan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Lebih lanjut, aspek ini juga sudah mulai mengidentifikasi kandidat untuk Quick Wins;
- c. Penyiapan Sumber Daya. Aspek ini berupaya untuk mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan untuk pelaksanaan calon Quick Wins yang telah diidentifikasi sebelumnya. Sumber daya dapat mencakup ketersediaan sumber daya manusia, biaya dan juga keahlian. Aspek ini juga memeriksa sekali lagi apakah kandidat quick wins yang diusulkan memenuhi kriteria dan persyaratan yang ditetapkan dan memilih maksimum tiga (3) quick wins terbaik bila jumlah program yang diusulkan dan memenuhi persyaratan cukup banyak;
- d. Penetapan Quick Wins. Aspek ini berupaya menetapkan quick wins yang telah melalui serangkaian analisis untuk siap diluncurkan. Langkah-langkah dalam pelaksanaan quick wins dibagi dalam 2 (dua) tahap, yaitu:
 1. Tahap Persiapan, merupakan tahap persiapan kapabilitas implementasi quick wins dan penyusunan metode monitoring dan evaluasi implementasi quick wins;
 2. Tahap Implementasi dan Monitoring & Evaluasi, merupakan tahap pelaksanaan dan pemantauan dan pengevaluasian pelaksanaan quick wins.

GAMBAR 1
LANGKAH LANGKAH DALAM PELAKSANAAN QUICK WINS

Tahap Persiapan

Berikut tahapannya:



Tabel 2
Tahap Persiapan

LANGKAH	AKTIVITAS	KELUARAN
1	<ul style="list-style-type: none"> • Pembentukan Tim Kerja • Pembentukan Struktur/ Organisasi Kerja 	<ul style="list-style-type: none"> • Tim kerja • Struktur/Organisasi Tim Kerja
2	<ul style="list-style-type: none"> • Penyusunan Rencana dan Jadwal Kerja serta Target Penyelesaian • Penyusunan Anggaran 	<ul style="list-style-type: none"> • Rencana dan Jadwal Kerja • Target Penyelesaian • Anggaran
3	Menyusun dan Menetapkan: <ul style="list-style-type: none"> • Metode Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Quick Wins • Mekanisme Pelaporan Pelaksanaan Quick Wins 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode Monitoring dan Evaluasi • Rancangan Laporan Pelaksanaan Quick Wins

• **Tabel 2**

Tahap Implementasi dan Monitoring dan Evaluasi

LANGKAH	AKTIVITAS	KELUARAN
1	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan aktivitas sesuai dengan rencana dan jadwal kerja • Penyelesaian quick wins sesuai target dalam jadwal kerja 	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan kemajuan pelaksanaan penyelesaian quick wins secara berkala • Penyelesaian quick wins
2	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan quick wins 	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil monitoring dan evaluasi • Usulan/rekomendasi perbaikan

Pelaporan

Pelaporan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari setiap tahapan pelaksanaan. Oleh karena itu, baik laporan berkala maupun tahunan haruslah menjelaskan capaian kemajuan yang dihasilkan. Selain itu, penting untuk diingat terutama dalam menyusun rencana kerja adalah perkiraan waktu dari setiap langkah-langkah dalam penyusunan laporan. Berikut adalah langkah-langkah yang dimaksud:

1. Penyusunan laporan;
2. Presentasi laporan;
3. Revisi atau perbaikan bila diperlukan atas masukan laporan;
4. Menyampaikan laporan final.

Selanjutnya berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa program *quick wins* merupakan program terobosan percepatan pelayanan publik yang ditujukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik. Program *quick wins* ini pelayanannya lebih cepat dari standart prosedur operasional yang sudah ditetapkan sehingga nantinya harapan kedepan akan mampu menjawab tujuan dan cita cita dari reformasi birokrasi yang mana menekankan pada nilai nilai efisiensi dan efektivitas serta adanya penurunan praktek KKN, meningkatnya kualitas pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik, meningkatnya produktivitas aparatur, meningkatnya kesejahteraan pegawai negeri dan hasil - hasil pembangunan secara nyata dirasakan oleh seluruh masyarakat.

3. KESIMPULAN

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada masyarakat dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada instansi dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality*)

nice), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat (*handal*), serta pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*praktical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.” Karena pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan sebelumnya.

Program *quick wins* itu merupakan program layanan percepatan dalam pemberian pelayanan atau *excellent service* dari mekanisme kerja yang seharusnya. artinya program *quick wins* ini merupakan layanan terobosan yang ditujukan kepada masyarakat agar kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi semakin meningkat . Untuk mengawal dan memandu pelaksanaan *quick wins* segera terwujud, maka perlu untuk memperhatikan pedoman pelaksanaannya yang sudah diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 tahun 2011 dengan memperhatikan Langkah-langkah penetapan *Quick Wins*. Jadi program *quick wins* pada intinya merupakan percepatan layanan dari standart prosedur operasional yang sudah ditetapkan sehingga harapannya akan memacu meningkatnya kualitas pengelolaan kebijakan dan pelayanan public yang lebih baik lagi. Melalui *quick wins* diharapkan didapatkan momentum awal yang positif dan juga kepercayaan diri untuk selanjutnya melaksanakan reformasi birokrasi secara konsisten dan berkelanjutan. Keluaran dari pelaksanaan *quick wins* nantinya adalah perbaikan sistem dan mekanisme kerja atau produk utama Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang sesuai dengan peran, tupoksi dan karakteristik masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo, Cetakan Kedua.
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Islamy, M. Irfan. 2011. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara, Cetakan Ke-6

Surakarta, 19 September 2015
Seminar Nasional PAP “Pengembangan Ilmu
dan Profesi Administrasi Perkantoran: Peluang dan
Tantangan” www.snppap.fkip.uns.ac.id

Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Peraturan perundang-undangan

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 tahun 2011

Website:

<http://izudinjosep.blogspot.com/2013/10/manajemen-perkantoran.html>